

Condizioni generali

del programma fedeltà
Ambasador Sava Hotels & Resorts

AMBASADOR

SAVA HOTELS & RESORTS

Le presenti Condizioni generali definiscono il programma fedeltà Sava Hotels & Resorts Ambassador (di seguito »Programma«), il cui amministratore è Sava Turizem d.d., Dunajska 152, 1000 Ljubljana, Slovenia, (di seguito »Sava Turizem« o »noi«), e i rapporti con i soci del Programma (di seguito »Soci« o »voi«). L'adesione al Programma (di seguito »Adesione«) è oggetto delle presenti Condizioni generali, che sono sovraordinate rispetto alle regole e alle disposizioni vigenti per i programmi fedeltà e/o le condizioni precedenti e le sostituiscono. Accettando le presenti condizioni generali, il singolo individuo stipula il contratto di proprietà della carta Ambassador e, così facendo, accetta le presenti condizioni generali e la loro applicazione. L'individuo diventa in tal modo Membro del Programma fedeltà Sava Hotels & Resorts Ambassador (di seguito: Membro).

Il Programma ha lo scopo di premiare gli ospiti più fedeli di Sava Turizem. Come di seguito descritto, i Soci ottengono una Carta Socio (Carta Ambassador) con la quale raccolgono i »Punti Goccia« validi nell'ambito del Programma e spendibili esclusivamente nelle singole strutture alberghiere Sava Hotels & Resorts (di seguito »Strutture ricettive aderenti al Programma«). I Punti Goccia possono essere utilizzati per ottenere pernottamenti gratuiti e alcuni altri benefici nelle Strutture ricettive aderenti al Programma. Inoltre, è possibile raggiungere diversi Status di Socio in base alla natura e alla frequenza dell'utilizzo della Carta Socio.

1. REGOLE GENERALI PER L'ADESIONE

- 1.1. Sava Turizem ha la facoltà di modificare le presenti Condizioni generali in qualsiasi momento e senza preavviso. Le modifiche che possono essere adottate possono influire, senza alcuna limitazione, sui processi e i vantaggi previsti dal Programma, sulle regole per la raccolta e l'utilizzo dei Punti Goccia e sugli Status di Socio. Tutti i Vantaggi riservati ai Soci sono riconosciuti in base alla disponibilità di volta in volta verificate, salvo se diversamente indicato. Le modifiche apportate alle presenti Condizioni generali sono pubblicate su www.shr-ambassador.si. I Soci si considerano informati delle modifiche al momento della pubblicazione delle stesse sul sito.
- 1.2. Sava Turizem può, in qualsiasi momento, interrompere ovvero cessare il Programma con un preavviso di sei mesi a tutti i Soci Attivi e può modificare il Programma esistente con un programma fedeltà analogo immediatamente dopo averne dato comunicazione a tutti i Soci Attivi. È possibile che in tale caso il Socio non abbia diritto alla raccolta dei punti e alla fruizione dei vantaggi. In caso di cessazione del Programma, tutti i Punti Goccia non utilizzati saranno revocati senza che questo determini alcun obbligo o responsabilità a carico di Sava Turizem. Il Programma può cessare in toto o in parte.
- 1.3. L'emittente e il proprietario della carta Ambassador è Sava Turizem.
- 1.4. Le Gocce e l'Adesione al club sono proprietà di Sava Turizem. Conclusa l'Adesione al club, le Gocce non usufruite per qualsiasi motivo vengono sottratte e il Membro perde il diritto di partecipare al Programma. In caso di morte del Membro, le Gocce non usufruite possono essere trasferite sul conto di un familiare stretto (coniuge, partner extraconiugale, genitore, figlio/a, nonno/a, nipote, fratello o sorella).
- 1.5. È possibile effettuare il trasferimento entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della notifica riguardo la morte del Membro e solo nel caso in cui il defunto Membro del club abbia avuto sul suo conto Gocce non ancora scadute. Le Gocce non hanno alcun valore in denaro contante e per questo motivo ai Membri non vengono effettuati pagamenti in denaro per Gocce ritirate o non utilizzate. Il Membro non può usufruire delle Gocce raccolte per effettuare rimborsi sotto forma di denaro.
- 1.6. Ai sensi della Legge sull'imposta sui redditi (articolo 19, comma 7) i vantaggi che i Membri del club ricevono nell'ambito del programma fedeltà Ambassador non sono soggetti al pagamento di imposte. (In conformità con quanto previsto dall'articolo 19, comma 7 della Legge sull'imposta sui redditi (ZDoh-2), fanno parte dei redditi esentasse i vantaggi che le persone fisiche ricevono durante l'acquisto di beni o servizi, comprese le occasioni in cui l'acquirente riceve beni o servizi aggiuntivi, ove tali vantaggi siano accessibili a tutti i clienti e in condizioni identiche e non siano relativi all'occupazione o all'attività della persona fisica in questione).
- 1.7. È vietata la vendita, lo scambio e il trasferimento delle Gocce e degli altri vantaggi dei Membri, se non effettuati da parte nostra. Possiamo respingere l'uso delle Gocce o degli altri Vantaggi dei membri, se si rileva che siano state vendute, scambiate o trasferite in modo scorretto.
- 1.8. Sava Turizem, in collaborazione con gli Alloggi partecipanti al Programma, non sono responsabili di:
 - a) perdite, indirizzi errati o ritardi durante la consegna e il ricevimento di qualsiasi materiale, comunicazione o premio del Club;
 - b) furti o sfruttamenti non autorizzati delle Gocce o degli altri vantaggi, oppure il loro utilizzo che non rientri nell'ambito dei nostri ragionevoli controlli;
 - c) qualsiasi attività o omissione da parte di terzi o
 - d) qualsiasi errore pubblicato relativo al Programma senza alcuna limitazione, errori dei prezzi ed errori tipografici, errori nelle descrizioni del Programma, errori nelle descrizioni dei partner ed errori di assegnazione o ritiro delle Gocce dai conti dei Membri. Ci riserviamo il diritto di modificare qualsiasi errore senza preavviso.
- 1.9. È nostro auspicio offrire dati ed informazioni esatti ed aggiornati sul nostro sito Internet, inclusi i link dalle presenti Condizioni generali. Per gli ultimi aggiornamenti, si prega di contattare il nostro ufficio prenotazioni (+386 (0)2 512 22 00). Sava Turizem non risponde di eventuali danni causati da informazioni non aggiornate.
- 1.10. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ. Sava Turizem non è responsabile di persone o azioni relative al Programma, se non per gli errori relativi all'assegnazione delle Gocce sui conti dei Membri. L'unico mezzo a disposizione dei Membri in relazione al

Programma è l'assegnazione e il ritiro delle Gocce sul conto del Membro, in conformità con le prove del Consumo corretto (ad esempio, il conto dell'albergo). In alcun caso non siamo responsabili dei danni, in particolare dei danni indiretti e delle perdite né profitti Sava Turizem non può assicurare il funzionamento dei servizi in caso di guasti al sistema dei partner contrattuali, interruzione della fornitura di energia elettrica o altri problemi tecnici che potrebbero ostacolare temporaneamente il funzionamento dei servizi. Non è inoltre responsabile dei possibili danni che potrebbero essere causati durante questi eventi. Sava Turizem non risponde dei danni imputabili a cause di forza maggiore.

- 1.11. Ogni interpretazione delle presenti Condizioni generali e del regolamento riguardo i Membri è soggetta al nostro giudizio. Le nostre decisioni saranno definitive. Ove necessario, possiamo anche non seguire quanto stabilito dalle presenti Condizioni generali, favorendo l'esecuzione di campagne ed attività periodiche per garantire vantaggi aggiuntivi ai Membri scelti.
- 1.12. Le presenti Condizioni generali sono stipulate in conformità con la legislazione della Repubblica di Slovenia. Tutte le controversie che non possono essere risolte tra le due parti e relative al Programma verranno risolte individualmente e sono soggette alla clausola 1.10. Per eventuali dispute che non possano essere risolte di comune accordo dalle parti contrattuali, il foro competente è il tribunale di Lubiana.
- 1.13. Sava Turizem è titolare di più marchi, tra cui Sava Hotels & Resorts e Sava Hotels & Resorts Ambassador e i relativi loghi. I membri non possono servirsi, né direttamente né indirettamente, dei marchi Sava Turizem, appropriarsi di tali marchi in nessuna parte del mondo o utilizzarli in nessun modo se non diversamente stabilito con un accordo specifico.
- 1.14. L'elenco aggiornato delle sistemazioni partecipanti è pubblicato sul sito web Sava Hotels & Resorts alla sezione Ambassador.

2. DIRITTO ALL'ADESIONE E TRASFERIMENTO DEI PUNTI GOCCIA

- 2.1. L'adesione al Programma è gratuita ed è disponibile per tutte le **persone fisiche** di età minima di 18 anni.
- 2.2. L'adesione può essere respinta o interrotta per qualsiasi motivo, in particolare per i motivi di cui al comma 3.5. delle presenti Condizioni generali.
- 2.3. Il personale impiegato presso il gruppo Sava Hotels & Resorts e nelle nostre società collegate può partecipare al programma citato in base allo status speciale, al quale possono aderire volontariamente presentando il modulo di adesione e concludendo il contratto di lavoro presso i soggetti giuridici di cui sopra. Conclusi il rapporto di lavoro, il personale conserva i diritti e i vantaggi dello status dal giorno in cui è terminato il contratto di lavoro. Il successivo termine degli status del Programma è soggetto al regolamento e alle condizioni in vigore per tutti i Membri del Programma. Il regolamento e le limitazioni dettagliate riguardo i Membri dello Status Argento sono indicati nel documento interno dal titolo *Emendamento interno alle condizioni generali Ambassador - Membri dello Status Argento*.
- 2.4. È possibile effettuare l'adesione al programma Ambassador compilando e firmando il modulo stampato disponibile presso le reception delle strutture ricettive che aderiscono al programma oppure compilando il modulo di adesione elettronico presente sul sito web Sava Hotels & Resorts e accettando le presenti Condizioni generali.
- 2.5. L'Adesione valida al programma entra ufficialmente in vigore dalla data in cui essa viene immessa nel sistema. Oltre a compilarne tutti i campi obbligatori, il modulo di adesione –per essere considerato valido – deve essere anche firmato.
- 2.6. I Punti Goccia sono assegnati al Membro per le spese personali avute entro il periodo di 30 giorni precedenti alla consegna di un modulo di adesione valido, qualora ciò venga richiesto per iscritto alla consegna, ovvero entro 30 giorni dalla consegna del modulo. Se sul modulo non viene indicata la data di compilazione dello stesso modulo, verrà considerata come data di consegna la data di immissione del modulo di adesione nel sistema della Sava Turizem. Come requisito legittimo per l'assegnazione delle Gocce, vale la notifica presentata per iscritto, unita alla ricevuta del pagamento effettuato per i servizi oggetto dell'assegnazione delle Gocce (fotocopia della fattura pagata). In mancanza della fotocopia della fattura, la domanda di assegnazione sarà considerata nulla: non saremo quindi tenuti a trattare tali domande. Nell'ambito di un soggiorno è possibile richiedere la successiva attribuzione per un massimo di 5 conti.
- 2.7. Durante l'adesione è possibile richiedere il diritto di attribuzione successiva delle Gocce per ciascun servizio consumato e pagato che soddisfa le definizioni del Consumo, impossibile da completare direttamente nel luogo del pagamento, a causa di errori o difficoltà tecniche da parte nostra. Tale diritto è possibile esercitarlo entro 30 giorni dall'effettuato pagamento e presentando la copia della fattura, oggetto della domanda. Nell'ambito di un soggiorno è possibile richiedere la successiva attribuzione per un massimo di 5 conti. Ove queste condizioni non siano soddisfatte, ci riserviamo il diritto di non trattare tali domande.
- 2.8. Dei vantaggi e dei diritti riservati ai Membri possono beneficiare esclusivamente i Membri con un'iscrizione valida al Programma e il cui nome sia indicato sul conto del Membro, ovvero sulla tessera Ambassador. Nel caso in cui una persona desideri usufruire dell'Adesione al Programma (il numero di tessera o la carta) di un altro Membro, verranno rifiutate tutte le transazioni o attività legate all'Adesione al

Programma (vantaggi e assegnazione dei Punti Goccia).

- 2.9. I soggetti giuridici, gli imprenditori e i gruppi non possono aderire al Programma. Non è neanche possibile collezionare Gocce per il consumo in base alle fatture intestate ai soggetti giuridici di cui sopra. Lo stesso vale anche se sulla fattura è indicato anche il nome del Membro.
- 2.10. Ogni persona fisica ha diritto ad una sola Adesione. Se la persona richiede più di una (1) adesione, ci riserviamo il diritto di cancellare irrevocabilmente la domanda duplicata.
- 2.11. Ogni Membro dimostra la propria Adesione al Programma attraverso la tessera Ambassador, destinata all'uso personale e consegnatagli entro 2 mesi dal ricevimento della domanda di adesione al Programma. Grazie alla tessera, ha la facoltà di esercitare il diritto di attribuzione delle Gocce in base ai punti ottenuti dal pagamento. Presentando la tessera, può usufruire delle Gocce accumulate per pernottamenti gratuiti. Il Membro deve trattare la Tessera con cautela. Nell'ambito dell'adesione si garantisce un massimo di 3 tessere gratuite (la prima, quella originale, e fino a due copie in caso di furto, perdita o distruzione della tessera). Ogni copia successiva è soggetta al pagamento pari a 250 Gocce, ovvero 10,00 euro, se il Membro non dispone di alcuna Goccia.
- 2.12. Il titolare della carta Ambassador ha il diritto di partecipare alle promozioni speciali dedicate esclusivamente ai possessori della carta. La Sava Turizem d.d. si riserva il diritto di organizzare tali promozioni a propria discrezione, ma il titolare non è tenuto a partecipare a tali promozioni.
- 2.13. I vantaggi offerti dalla tessera Ambassador possono subire delle modifiche e possono essere differenti nei diversi periodi. I vantaggi possono essere:
 - generici per tutti i Membri;
 - adattati per i singoli gruppi di Membri, in base ai dati demografici o geografici relativi ai Membri o all'ambito di utilizzo della loro tessera Ambassador;
 - adattati al singolo Membro, in base ai dati demografici e relativi alle transazioni derivanti dall'uso della tessera Ambassador.
- 2.14. È possibile il trasferimento di Gocce tra due conti del Programma. Il trasferimento viene effettuato solo in base al modulo prescritto. Esso deve essere compilato nella sua interezza e deve essere necessariamente firmato dal Membro che regala/trasferisce i propri Punti Goccia all'altro Membro. Il trasferimento da un conto all'altro è gratuito quando si tratta di membri familiari stretti. Sono considerati familiari stretti: coniugi, partner extraconiugali, genitori, figli, nonni, nipoti, fratelli e sorelle. Per tutti gli altri trasferimenti di Gocce tra due conti è applicato un pagamento pari a 150 Gocce per ciascuna transazione, il titolare delle spese di trasferimento è sempre il membro che trasferisce le proprie Gocce sul conto di un altro Membro. Le 150 Gocce saranno addebitate separatamente, per cui, effettuato il trasferimento delle Gocce, il credito sul Conto del membro (colui che trasferisce le Gocce sul conto di un altro Membro) sarà ridotto di ulteriori 150 Gocce. L'addebito è effettuato direttamente durante il trasferimento del numero desiderato di Gocce.

3. RECESSO O CESSAZIONE DELL'ADESIONE

- 3.1. Ciascun Membro ha il diritto di interrompere o terminare l'Adesione al programma tramite la notifica inviata in forma scritta all'indirizzo Sava Turizem d.d. (Programma fedeltà), Dunajska 152, 1000 Lubiana, Slovenia o all'indirizzo elettronico: info@shr-ambassador.si. In tal caso tutte le Gocce non utilizzate verranno immediatamente ritirate, rendendo impossibile la riattivazione o il loro trasferimento.
- 3.2. Sarà trattato come "Membro Attivo" finché (a) la sua Adesione non sarà terminata (sia da parte nostra, sia da parte del Membro) e (b) se negli ultimi 5 anni abbia raccolto Gocce all'interno dei Sava Hotels & Resorts. Le Gocce trasferite da un altro Membro non possono essere utilizzate per raggiungere lo status di Membro Attivo.
- 3.3. L'adesione al programma termina e il conto viene chiuso se per oltre 5 anni il Membro non risulta avere alcuna transazione attiva e registrata sul proprio conto.
- 3.4. In caso si decida di interrompere l'Adesione o se il conto del Membro venisse chiuso poiché non risultasse più essere Membro Attivo, si ha il diritto di in qualsiasi momento richiedere nuovamente l'Adesione al club. In tal caso le Gocce ritirate non saranno riattivate.
- 3.5. Ci riserviamo il diritto di ritirare e cancellare tutte le Gocce raccolte, sospendere tutti i vantaggi e i privilegi da Membro oppure di interrompere l'Adesione in qualsiasi momento e con effetto immediato, nel caso in cui (a) si abbia agito in violazione delle leggi in materia, (b) si abbia agito in modo fraudolento, violento o offensivo, (c) si siano violate le presenti Condizioni generali, (d) si abbia usufruito ingiustamente delle Gocce e degli altri vantaggi da Membro o (e) non si abbia pagato qualsiasi fattura per il proprio consumo presso gli Alloggi partecipanti.

4. LIVELLI DI ADESIONE

- 4.1. STATUS BLU DEL SAVA HOTELS & RESORTS AMBASADOR: ADESIONE E VANTAGGI
 - 4.1.1. Aderendo al Programma, si diventa automaticamente Membri dello Status Blu del Programma Ambassador dei Sava Hotels & Resorts (in seguito anche Status Blu).
 - 4.1.2. Come membro dello Status Blu, si raccolgono 10 (dieci) gocce per ogni euro speso per ciascun Consumo e pagato da parte del Membro all'interno degli Alloggi

partecipanti (per la definizione dettagliata del termine Consumo, si veda il punto 5.3.). Per "Pagato" s'intende il ricevimento del pagamento per i servizi effettuati. Se il pagamento non viene effettuato, significa che si obbietta la fattura o che la carta di credito è stata rifiutata. In tal caso il consumo non s'intende pagato, per cui per questa transazione non si riceve alcuna Goccia.

- 4.1.3. Il Membro dello Status Blu riceve 10 (dieci) gocce per ogni euro speso in cibo, bevande, ingressi alle piscine e alle saune, servizi benessere, salute e golf e pagati dal Membro stesso all'interno degli Alloggi partecipanti, indipendentemente dal fatto che il Membro sia registrato come ospite o meno. Al momento del pagamento, il Membro deve presentare la propria Tessera di Adesione.
- 4.1.4. Il Membro può raccogliere le Gocce per più camere e consumi ad esse legate, se il Membro proprietario della tessera è anche la persona che paga la fattura o se è indicato come titolare della fattura. A tal proposito il limite massimo del consumo è legato ad un massimo di 5 (cinque) camere più economiche.
- 4.1.5. Ai Membri dello Status Blu non è concesso raccogliere Gocce per il pagamento del soggiorno prenotato tramite parti terze, ovvero tramite i canali definiti nella descrizione delle Tariffe (per le definizioni dettagliate delle Tariffe, si veda il punto 4.2.3.). Tuttavia, i Membri dello Status Blu possono raccogliere le Gocce negli altri casi di Consumo durante il loro soggiorno. Siccome tali parti terze non soddisfano i requisiti di cui alle definizioni delle Tariffe, tali soggiorni nel calcolo dei requisiti minimi per lo Status Oro non valgono come Soggiorni.
- 4.1.6. L'assegnazione di Gocce non è possibile neanche per il pagamento dei servizi offerti dalla società Sava Turizem d.d. attraverso i fornitori di coupon online, oppure possono in tal caso essere soggetti a limitazioni relative al coupon acquistato. I Membri non accumulano Gocce se usufruiscono dei coupon, il cui pagamento è stato effettuato interamente tramite agenzie. Qualora si tratti di un pagamento parziale tramite un intermediario, il Membro può ricevere i Punti Goccia per il pagamento della parte della somma pagata direttamente al punto di pagamento del gruppo Sava Turizem. I Membri che usufruiscono dei coupon, con i quali ottengono uno sconto sul servizio scelto, possono ottenere i Punti Goccia per il prezzo scontato, pagando direttamente alle casse nell'ambito del gruppo Sava Turizem.

4.2. STATUS ORO DEL SAVA HOTELS & RESORTS AMBASADOR: ADESIONE E VANTAGGI

- 4.2.1. Si ha il diritto di aderire allo Status Oro del Programma Ambassador dei Sava Hotels & Resorts se si effettua un minimo di 3 (tre) Soggiorni (almeno 2 pernottamenti), oppure nel caso di 20.000 Gocce raccolte nell'ambito degli Alloggi partecipanti in qualsiasi anno solare ("Requisiti minimi Oro").
- 4.2.2. Nell'ambito dei Requisiti minimi Oro s'intende come "Soggiorno" ogni soggiorno di 2 (due) o più pernottamenti consecutivi nello stesso Alloggio partecipante, per cui si paga la Tariffa e per cui si è presentata la propria Tessera di Adesione, ovvero il numero della tessera, al più tardi al momento del pagamento del soggiorno.
- 4.2.3. Per **Tariffa** s'intende ogni tariffa pagata dal Membro per il suo soggiorno. Tuttavia, la Tariffa non comprende:
 - a) i prezzi dei soggiorni per cui la prenotazione viene effettuata attraverso terzi o agenti indipendentemente dal fatto che il pagamento risulti essere effettuato nell'albergo oppure direttamente da terzi, ad esempio tour operator, e dai canali nell'ambito di terzi, inclusi expedia.com, booking.com, hrs.com, gta, transhotel.com e altri simili;
 - b) i prezzi per i soggiorni dei gruppi, per cui le camere vengono prenotate come parte del congresso o dell'organizzazione del viaggio, pagati in base al listino prezzi regolare per tour operator e organizzatori di eventi d'affari o per prenotazioni collegate ad un minimo di 5 (cinque) camere;
 - c) i prezzi per soggiorni pagati interamente e direttamente dal fornitore di coupon;
 - d) i prezzi per soggiorni pagati in base al listino prezzi valido per i tour operator e agenzie di viaggio;
 - e) i soggiorni gratuiti (inclusi i Premi in forma di Pernottamenti gratuiti ricevuti tramite il Programma o in qualsiasi altro modo).
- 4.2.4. I soggiorni per cui si usufruisce del Premio in forma di pernottamento gratuito sono validi come Soggiorni solo se si effettua il pagamento diretto di minimo altri due pernottamenti (oltre ai pernottamenti gratuiti).
- 4.2.5. Il periodo valido per l'Adesione allo Status Oro del Programma Ambassador dei Sava Hotels & Resorts ("Status Oro") dura dal 1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno solare. Se il Membro soddisfa i Requisiti minimi Oro per il corrente anno, lo Status di Membro Oro entra in vigore entro il 31 gennaio del seguente anno solare e dura per l'intero anno. Se durante il seguente anno solare il Membro registra almeno un Soggiorno, lo Status Oro gli viene rinnovato automaticamente.
- 4.2.6. Ogni Membro può acquistare lo Status Oro effettuando il pagamento di 50,00 euro presso le reception degli Alloggi partecipanti. Lo Status Oro è valido a partire dal giorno in cui viene acquistato. Il Membro non riceve alcuna Goccia per l'acquisto dello Status Oro del valore di 50,00 euro.
- 4.2.7. Oltre a tutti i vantaggi dello Status Blu, il Membro dello Status Oro riceve:
 - a) **1 (una) Goccia aggiuntiva per ciascun euro speso nell'ambito dei Consumi**, pagati dal Membro in qualsiasi struttura ricettiva facente parte dei Sava Hotels & Resorts, il che rappresenta 11 (undici) Gocce, ovvero il 10% di Gocce bonus. Il 10% di bonus vale solo per le Gocce raccolte grazie ai Consumi. Il 10% di bonus non viene applicato per le promozioni nell'ambito delle quali siano offerti speciali bonus Gocce.

- b) **“L’upgrade della camera”** ovvero la sistemazione in una camera di qualità superiore nell’alloggio di categoria scelto durante la prenotazione oppure una speciale tipologia di camera presso gli Alloggi partecipanti. L’Upgrade è soggetto alla disponibilità durante tutta la durata del soggiorno. L’Upgrade della camera o una particolare tipologia di camera richiesta sono definiti da ciascun alloggio con limitazioni riguardanti la categoria della camera prenotata in origine e possono comprendere camere su piani diversi, camere ad angolo, camere con vista desiderata o camere rinnovate. I vantaggi di una sistemazione in una camera di qualità superiore sono disponibili solo per una camera e per l’uso privato da parte del Membro, indipendentemente da quante camere abbia prenotato.
- c) **Check-in anticipato** dalle ore 12:00 del giorno d’arrivo: ove possibile e se confermato durante la registrazione presso la reception dell’alloggio scelto (escluse le sistemazioni dove è disponibile solo previa richiesta).
- d) **Trattamento prioritario durante la prenotazione:** se l’alloggio prescelto non presenta più camere disponibili, il Membro del Programma viene messo in cima alla lista d’attesa per una camera libera. Se una delle camere si libera, viene dunque assegnata al Membro dello Status Oro. L’ordine della lista d’attesa è basato sulla data d’arrivo della richiesta: i Membri la cui domanda sia arrivata per prima hanno la precedenza su quelli la cui domanda arrivi successivamente.

Per usufruire dei vantaggi, il Membro deve presentare la propria Tessera di Adesione al momento della domanda (per usufruire dei vantaggi dei punti b), c) e d)) o al momento del pagamento (per ottenere i Punti Goccia).

- 4.2.8. Ai Membri dello Status Oro non è concesso raccogliere Gocce per il pagamento del soggiorno prenotato tramite parti terze, ovvero tramite i canali definiti nella descrizione delle Tariffe (per le definizioni dettagliate delle Tariffe, si veda il punto 4.2.3.a) di cui alle presenti Condizioni generali. Tuttavia, i Membri dello Status Oro possono raccogliere Gocce negli altri casi di Consumo durante il loro soggiorno. Siccome tali parti terze non soddisfano i requisiti di cui alle definizioni delle Tariffe, tali soggiorni anche non valgono come Soggiorni per raggiungere i Requisiti minimi Oro.

4.3. STATUS PLATINO DEL SAVA HOTELS & RESORTS AMBASADOR: ADESIONE E VANTAGGI

4.3.1. È possibile ottenere lo Status Platino del Programma Ambassador dei Sava Hotels & Resorts solo se invitati, a nostra esclusiva discrezione.

4.3.2. Lo Status Platino può essere assegnato ad un ospite o Membro in qualsiasi momento nell’arco dell’intero anno solare. L’upgrade ovvero l’assegnazione dello status può essere approvato esclusivamente dalla direzione generale del Programma (il Direttore del Marketing ed i membri dell’Amministrazione). Per l’eventuale assegnazione dello Status Platino, viene considerato almeno uno dei seguenti criteri:

- il soggetto è un opinion leader che aiuta a migliorare la visibilità e la riconoscibilità delle strutture ricettive facenti parte dei Sava Hotels & Resorts;
- il soggetto è un ospite di lunga data e membro del programma Ambassador che contribuisce notevolmente alla reputazione delle strutture ricettive e/o dell’intero marchio dei Sava Hotels & Resorts;
- il soggetto è un alto funzionario statale (nazionale o straniero), rappresentante di un’organizzazione eminente o rispettabile rappresentante della vita pubblica.

4.3.3. Oltre a tutti i vantaggi dello Status Oro, il Membro dello Status Platino riceve:

- a) 5 (cinque) Gocce aggiuntive per ciascun euro speso nell’ambito dei Consumi, pagati dal Membro in qualsiasi struttura ricettiva facente parte dei Sava Hotels & Resorts, il che rappresenta 15 (quindici) Gocce, ovvero il 50% di Gocce bonus. Il 50% di bonus vale solo per le Gocce raccolte grazie ai Consumi. Il 50% di bonus non viene applicato per le promozioni nell’ambito delle quali siano offerti speciali bonus Gocce (Gocce doppie o triple).
- b) La sistemazione in camere migliori (“room upgrade”) nell’ambito degli Alloggi partecipanti durante la registrazione (ove disponibile durante tutto il soggiorno), escluse le suite presidenziali. Le camere migliori richieste sono definite da ciascun alloggio con limitazioni riguardanti la categoria della camera prenotata in origine e possono comprendere camere su piani diversi, camere ad angolo, camere con vista desiderata o camere rinnovate. I vantaggi di una sistemazione in una camera di qualità superiore sono disponibili solo per una camera e per l’uso privato da parte del Membro, indipendentemente da quante camere abbia prenotato.
- c) Check-out ritardato entro le ore 16.00.
- d) Tavolo riservato, ove disponibile, nel ristorante dell’albergo.

Per usufruire dei vantaggi, il Membro deve presentare la propria Tessera di Adesione al momento della domanda (per usufruire dei vantaggi dei punti b), c) e d)) o al momento del pagamento (per ottenere i Punti Goccia).

4.3.4. Ai Membri dello Status Platino non è concesso raccogliere Gocce per il pagamento del soggiorno prenotato tramite parti terze, ovvero tramite i canali definiti nella descrizione delle Tariffe (per le definizioni dettagliate delle Tariffe, si veda il punto 4.2.3.a) di cui alle presenti Condizioni generali. Tuttavia, i Membri dello Status Platino possono raccogliere Gocce negli altri casi di Consumo durante il loro soggiorno.

5. RACCOLTA DEI PUNTI GOCCIA

- 5.1. I Membri possono raccogliere i Punti Goccia per il Consumo corretto (cf. il paragrafo 5.3. per la definizione precisa di Consumo corretto) pagato nelle strutture ricettive aderenti; nel farlo, devono identificarsi con la propria Tessera Ambassador o con il proprio numero di adesione (nell’eventualità che, per motivi oggettivi, al momento non siano in possesso della propria tessera Ambassador). Le “strutture ricettive aderenti” sono gli hotel (inclusi i villaggi di appartamenti e bungalow e i campeggi) e le destinazioni pubblicate sul sito web del gruppo Sava Hotels & Resorts alla sezione Ambassador.
- 5.2. La Sava Turizem non è tenuta ad avvisare attivamente i Membri sulla loro adesione e sui diritti derivanti da essa. È nell’interesse del Membro avvalersi dei benefici e dello status di Membro. La Sava Turizem non è altresì tenuta a informare tutti gli ospiti che non siano ancora membri del Programma in merito alla possibilità di adesione allo stesso. L’adesione e i vantaggi sono pertanto concessi all’ospite sulla base e al momento della sua espressa volontà di adesione al Programma (modulo di adesione compilato).
- 5.3. Per Consumo s’intende ogni spesa effettuata dal Membro per Tariffe, cibo, bevande, servizi benessere, salute e golf, ingressi agli stabilimenti di balneazione e ai centri saune degli Alloggi partecipanti. Il Consumo del Membro non comprende:
- a) prezzi del soggiorno non inseriti nelle descrizioni delle Tariffe;
 - b) rinfreschi, riunioni, seminari, congressi ed altri servizi nell’ambito degli eventi d’affari;
 - c) servizi a titolo gratuito (inclusi i premi nell’ambito del Programma);
 - d) altre spese relative ai parcheggi (non facenti parte delle proprietà della Sava Turizem d.d.), ai servizi del centro commerciale, all’accesso ad Internet e agli acquisti presso i negozi dell’hotel;
 - e) servizi che l’Alloggio partecipante offre tramite altri soggetti commerciali (trasporti, gite, servizi di pulizia e manutenzione, servizi di abbigliamento e servizi floreali);
 - f) somme annue per lo stabilimento presso i campeggi;
 - g) prodotti di tabacco;
 - h) tasse e mance;
 - i) tassa di soggiorno;
 - j) tutte le spese non specificate nelle descrizioni dei Consumi.
- 5.4. Se si tratta di un Membro registrato, può ottenere i Punti Goccia per il Consumo corretto per un massimo di 5 camere più economiche (la sua camera più altre 4), qualora il Membro sia anche ospite in una delle camere e sia personalmente il titolare, ovvero colui che effettua il pagamento del conto finale. Al momento della prenotazione e del pagamento di più camere nello stesso periodo, tale soggiorno collegato viene considerato 1 (un) Soggiorno che dà diritto agli status e ai vantaggi dei Membri elite.
- 5.5. Non è possibile raccogliere Gocce per fatture emesse per saldare “spese di mancato arrivo” (quando viene prenotata una camera senza però usarla, poiché non si annulla tempestivamente il proprio soggiorno presso l’Alloggio partecipante). Le Gocce possono essere invece raccolte se si diminuisce il numero di pernottamenti prenotati e si lascia l’Alloggio partecipante prima della data di partenza precedentemente stabilita. In tal caso le Gocce vengono assegnate in base a quanto pagato per il soggiorno effettivo. Il soggiorno ridotto viene considerato Soggiorno, grazie a cui è possibile raggiungere lo status di Membro elite, nonché gli altri vantaggi, solo se il pernottamento presso l’Alloggio partecipante è di minimo 2 notti.
- 5.6. È possibile raccogliere Gocce anche per il consumo di cibo e bevande nei punti di ristoro presso gli Alloggi partecipanti anche quando non si è registrati come ospiti, ma presentando ugualmente la Tessera del Programma. Tuttavia, in tal modo le Gocce collezionate non verranno considerate come Soggiorno, grazie a cui è possibile raggiungere lo status di Membro elite nonché gli altri vantaggi.
- 5.7. È inoltre possibile raccogliere le Gocce anche per il pagamento dei servizi presso i centri benessere e per i biglietti d’ingresso agli stabilimenti di balneazione e saune all’interno degli Alloggi partecipanti anche quando non si è registrati come ospiti, ma presentando ugualmente la Tessera del Programma. Tuttavia, in tal modo le Gocce collezionate non verranno considerate come Soggiorno, grazie a cui è possibile raggiungere lo status di Membro elite nonché gli altri vantaggi.
- 5.8. Le Gocce possono essere raccolte personalmente solo dal Membro, il quale può ottenere il numero richiesto di Soggiorni per raggiungere lo status di Membro elite. Il Membro non può passare il proprio numero di adesione o la propria tessera di adesione a terzi per la raccolta di Punti Goccia o per ottenere qualsiasi altro vantaggio.
- 5.9. Ci riserviamo il diritto di ritirare in qualsiasi momento e senza preavviso ogni Goccia raccolta in modo scorretto sul conto del Membro.
- 5.10. In caso di restituzione di acquisti o rimborso per servizi da cui sono state raccolte Gocce, il numero di Gocce ottenute sarà modificato (ridotto) in misura adeguata.
- 5.11. I Punti Goccia scadono e vengono cancellati irrevocabilmente qualora, nel periodo corrispondente ai 18 mesi dall’ultima transazione attiva, ovvero dall’ottenimento di Punti Goccia in base al pagamento, non venga effettuata alcuna nuova transazione attiva. La cancellazione dei Punti Goccia viene eseguita il 1 giorno del mese per tutti i Membri che, negli ultimi 18 mesi, non abbiano alcuna transazione attiva sul proprio conto, ovvero nessun Punto Goccia ottenuto in base a un pagamento. L’Adesione rimane invariata e il Membro può ancora raccogliere Gocce, mentre non è invece possibile riattivare quelle scadute e cancellate. Se il Membro invece

raccoglie nuove Gocce durante i 18 mesi dall'ultima transazione attiva, quelle collezionate precedentemente rimangono registrate sul conto. Il trasferimento delle Gocce tra i Membri del programma non vale come transazione attiva.

512. Il Membro deve presentare eventuali reclami riguardo l'assegnazione di Gocce per fatture pagate entro e non oltre 30 giorni dalla data di emissione della fattura che viene reclamata. Oltre tale periodo, ci riserviamo il diritto di rifiutare ogni trattamento di reclami, ove non è possibile determinare/verificare le effettive circostanze dell'eventuale assegnazione di Gocce. I reclami saranno trattati solo presentando le prove di consumo (fotocopie delle fatture) e presentate direttamente dal Membro.

6. UTILIZZO DEI PUNTI GOCCIA

- 6.1. I membri possono utilizzare i Punti Goccia raccolti per usufruire di pernottamenti gratuiti e altri bonus, in conformità alla tabella dei bonus pubblicata all'indirizzo www.sava-hotels-resorts.com/it/programma-fedelta-ambasador-dei-sava-hotels-resorts.
- 6.2. La presentazione della propria tessera Ambassador, al fine di identificare al di là di ogni ragionevole dubbio il Membro che esibisce tale tessera, è una condizione obbligatoria affinché il Membro possa usufruire dei Punti Goccia raccolti.
- 6.3. Per utilizzare le Gocce per pernottamenti gratuiti durante il proprio soggiorno, è necessario pagare la sistemazione di minimo un pernottamento e per tutte le persone che soggiornano nella camera insieme al Membro.
- 6.4. Nell'arco dell'anno, i membri possono scegliere liberamente le date in cui approfittare dei punti Goccia, escluso il periodo dal 23 dicembre dell'anno corrente al 2 gennaio dell'anno solare successivo, durante il quale, non è possibile approfittare dei punti Goccia, per i vantaggi conseguiti nell'ambito del programma fedeltà Ambassador dei Sava Hotels & Resorts.
- 6.5. Il **pernottamento gratuito in hotel e negli appartamenti** è definito come pernottamento con servizio di mezza pensione per una persona.
- 6.6. Il pernottamento gratuito presso i **campeggi** include il pernottamento per una persona con ingresso alle piscine ed elettricità sulla piazzola (l'ingresso alle piscine non è incluso nel pernottamento al Camping Bled).
- 6.7. Il pernottamento gratuito nei **campeggi Glamping** è definito in base alla sistemazione prescelta:
- il pernottamento al Glamping Gozdne vile del Camping Bled è definito come pernottamento con prima colazione per una persona e con utilizzo del bagno privato;
 - il pernottamento al Glamping Vinska vas del Campeggio delle Terme Ptuj è definito come pernottamento con servizio di mezza pensione per una persona e con ingresso giornaliero alle piscine del Parco termale Ptuj.
- 6.8. I membri possono utilizzare i Punti Goccia raccolti a proprio piacere, in conformità alla tabella dei bonus pubblicata all'indirizzo www.sava-hotels-resorts.com/it/programma-fedelta-ambasador-dei-sava-hotels-resorts.
- 6.9. I Punti Goccia si possono utilizzare nelle strutture elencate nella tabella dei bonus pubblicata all'indirizzo www.sava-hotels-resorts.com/it/programma-fedelta-ambasador-dei-sava-hotels-resorts e in conformità con le definizioni di pernottamento gratuito di cui ai punti 6.5, 6.6. e 6.7. Non è invece possibile usufruire delle Gocce per i pernottamenti gratuiti in appartamento. Non è infatti possibile usufruire delle Gocce per pernottamenti gratuiti nel caso in cui il Membro trascorra il proprio soggiorno in un appartamento e, anziché saldare la fattura in base ai singoli pernottamenti, paghi il prezzo totale dell'intero appartamento.
- 6.10. I punti Goccia, non possono essere sfruttati neanche per il soggiorno nelle suite presidenziali ed altre suite lussuose, nell'ambito delle singole sistemazioni. Qualora intendesse soggiornare in camere di categoria superiore, il membro è tenuto a verificare in anticipo, presso la reception della sistemazione scelta o l'ufficio prenotazioni, se tali camere sono incluse nel sistema di vantaggi della raccolta dei punti Goccia.
- 6.11. I membri possono utilizzare i Punti Goccia raccolti anche per usufruire di bonus supplementari ai sensi dei punti 6.12 e 6.13 delle presenti condizioni generali, in conformità alla tabella dei bonus supplementari e alle relative condizioni di utilizzo, pubblicate all'indirizzo www.sava-hotels-resorts.com/it/programma-fedelta-ambasador-dei-sava-hotels-resorts.
- 6.12. Per **uso del letto** s'intende la disponibilità gratuita del letto in camera con i genitori, ovvero per il numero di pernottamenti stabilito dal Membro. In base al credito disponibile sul conto del Membro, è possibile usufruire delle Gocce come indicato qui di seguito: uso del letto per una notte 1.000 Gocce, per due notti 2.000 Gocce e via dicendo. L'uso gratuito del letto è possibile solo se il Membro che usufruisce del vantaggio è anche la persona che paga la fattura per il soggiorno base nell'hotel. Il Membro è tenuto a richiedere l'uso del vantaggio direttamente durante la procedura di prenotazione, a seconda della disponibilità dei letti. Non è possibile usufruire del vantaggio durante il soggiorno prenotato tramite canali terzi, definiti nel punto 4.2.3, e/o pagato utilizzando i coupon acquistati da fornitori online o altri simili.
- 6.13. Per **soggiorno prolungato fino alle ore 20.00 del giorno di partenza** s'intende l'uso gratuito e prolungato della camera in cui il Membro alloggia durante il suo soggiorno. Usufruendo delle Gocce e del credito del Membro, tale camera può essere utilizzata anche dagli altri ospiti che soggiornano contemporaneamente nella camera

del Membro. L'uso della camera non comprende i pasti. Gli ospiti che usufruiscono del soggiorno prolungato possono accedere alle piscine in base alle condizioni valide durante il loro soggiorno. L'uso gratuito del soggiorno prolungato fino al giorno di partenza è possibile utilizzando le Gocce e solo se il Membro che usufruisce del vantaggio è anche la persona che paga la fattura per il soggiorno base nell'hotel. È possibile usufruire del vantaggio solo se richiesto direttamente alla reception dell'Alloggio partecipante e in base alla disponibilità delle strutture ricettive. Il vantaggio non può essere prenotato prima dell'arrivo nell'Alloggio partecipante, bensì il Membro è tenuto a verificare presso la reception dell'Alloggio partecipante se sia possibile usufruire di tale vantaggio durante il suo soggiorno. Non è possibile usufruire del vantaggio durante il soggiorno prenotato tramite canali terzi, definiti nel punto 4.2.3, e/o pagato utilizzando i coupon acquistati da fornitori online o altri simili.

- 6.14. Usufruendo del pernottamento gratuito, il Membro è tenuto al pagamento della tassa di soggiorno e di registrazione.
- 6.15. Nel caso in cui il Membro usufruisca del pernottamento gratuito nell'ambito del pacchetto, il cui prezzo include anche servizi di ristoro, golf, benessere e/o salute aggiuntivi/speciali e il cui valore non sia oggetto del premio. Il Membro deve dunque pagare tali servizi.
- 6.16. Le Gocce non possono essere rimborsate in denaro contante, premi o crediti. I premi devono essere riscattati in conformità con le presenti Condizioni generali.
- 6.17. I premi non sono trasferibili a persone terze.
- 6.18. Ci riserviamo il diritto di proporre a nostra discrezione misure per l'eliminazione delle conseguenze di usi illeciti dei premi, se si constata che i premi siano stati scambiati, venduti o consegnati a destinatari illeciti.
- 6.19. Se precedentemente all'arrivo l'alloggio in cui si ha la prenotazione confermata non fa più parte del gruppo del Sava Hotels & Resorts oppure se tale struttura termina la propria partecipazione al Programma, faremo il possibile affinché tale alloggio consideri ugualmente la prenotazione oppure sostituiremo il soggiorno in una sistemazione simile situata nei dintorni. Tuttavia, non possiamo garantire che i premi ed i Pernottamenti gratuiti siano realmente considerati. Dal giorno successivo in cui l'alloggio non è più parte integrante del gruppo dei Sava Hotels & Resorts oppure termina la propria partecipazione al Programma, cessa anche il diritto di raccogliere le Gocce in tale alloggio, nonostante la prenotazione sia stata effettuata prima di tale data.
- 6.20. Le Gocce vengono calcolate o assegnate al Membro durante il pagamento della fattura al punto vendita.
- 6.21. In caso di acquisto del buono regalo, le Gocce vengono assegnate al Membro che effettua l'acquisto e il pagamento di tale buono regalo, presentando comunque la propria Tessera da Membro o il numero del Membro. Anche il destinatario del buono regalo può ricevere le Gocce sia per il valore del buono usufruito, sia per il pagamento di eventuali servizi aggiuntivi pagati durante l'uso del buono regalo e per un consumo dal valore superiore rispetto al valore del buono regalo stesso, se il destinatario è un Membro del Programma e presenta sua propria Tessera da Membro.

7. COMUNICAZIONE

- 7.1. I Membri ricevono ogni comunicazione nell'ambito del Programma all'indirizzo postale o all'indirizzo e-mail indicato nel modulo di adesione o modificato in seguito. La Sava Turizem d.d. utilizza l'e-mail come canale di comunicazione preferenziale. In casi eccezionali, il Membro potrà essere contattato telefonicamente o potrà ricevere un SMS/MMS al numero di telefono indicato. Qualora la chiamata non venga rifiutata o la consegna abbia successo, si considera che il Membro abbia ricevuto tale comunicazione.
- 7.2. Il Membro deve comunicare ogni modifica dei propri contatti entro 30 giorni dall'avenuta modifica. Il Membro comunica l'aggiornamento dei contatti e la Sava Turizem ne tiene conto ai sensi del capitolo 8 delle presenti Condizioni generali (il cosiddetto *Diritto di modifica*). La Sava Turizem non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso di dati non aggiornati del Membro.
- 7.3. Le comunicazioni nell'ambito del Programma sono saltuarie e comprendono soprattutto:
- informazioni sullo status da Membro, sui Punti Goccia presenti sul Conto del Membro e sulla loro validità;
 - informazioni sui diritti che derivano dallo status di Membro e sulla possibilità di utilizzare i Punti Goccia;
 - informazioni sulla possibilità di ottenere i Punti Goccia;
 - informazioni su altre questioni giuridiche e tecniche relative all'Adesione;
 - informazioni su offerte, vantaggi e inviti personalizzati a eventi per i quali riteniamo, in base all'attività del Membro, che possano interessare tale Membro (di seguito: marketing diretto personalizzato);
 - informazioni su contenuti promozionali generici relativi all'offerta e agli eventi della Sava Turizem e dei suoi partner (di seguito: marketing diretto generico);
 - inviti a completare sondaggi e ricerche sulla soddisfazione con il Programma Ambassador, sulle esperienze del cliente in tutte le destinazioni della Sava Turizem e sul negozio online Sava Turizem oppure sui singoli servizi (di seguito: sondaggi di opinione).
- 7.4. I Membri possono chiamare il centro di prenotazione o scrivere all'indirizzo email info@shr-ambasador.si per tutte le informazioni riguardanti l'Adesione al

Programma (in particolare, per le informazioni sullo status da Membro, sul numero di Punti Goccia sul proprio conto e sulla loro validità). Le informazioni relative all'Adesione vengono comunicate esclusivamente tramite l'indirizzo postale o e-mail del Membro indicati sul suo profilo. In caso di telefonate al centro di prenotazione, al fine di proteggere i dati personali, ovvero i dati personali dei nostri Membri, verrà richiesto un dato aggiuntivo (ad esempio, la data di nascita) come conferma dell'identità del chiamante.

- 7.5. La Sava Turizem non è responsabile di eventuali discrepanze tra le aspettative del Membro e le offerte, i vantaggi e gli inviti personalizzati e/o gli inviti inviati dalla Sava Turizem d.d. Le discrepanze possono dipendere da previsioni errate basate sui comportamenti del membro (specialmente l'uso irregolare o selettivo della tessera Ambassador, l'utilizzo non autorizzato a terzi della tessera Ambassador in contrasto con le Condizioni generali, l'indicazione di dati inesatti, incompleti o non aggiornati sul proprio status, sugli interessi, sui membri della famiglia, ecc.).
- 7.6. I membri possono annullare in ogni momento il ricevimento delle comunicazioni di marketing diretto, personalizzato e generico e/o delle comunicazioni sui sondaggi di opinione (in relazione ai punti da 5 a 7 inclusi del paragrafo 7.3 delle presenti condizioni generali); per fare questo, devono seguire le indicazioni presenti in ciascuna comunicazione, ovvero il capitolo 8 delle presenti condizioni generali (il cosiddetto *Diritto di opposizione*).

8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

8.1. Tipi di dati personali e scopi del trattamento

- 8.1.1. La tessera Ambassador può essere ottenuta solo a condizione che il richiedente abbia comunicato alla società Sava Turizem, tramite il modulo di adesione alle presenti Condizioni generali e firmando il contratto con la Sava Turizem d.d. sul possesso della tessera Ambassador, i seguenti dati personali: sesso, nome, cognome, data di nascita, residenza e indirizzo e-mail (di seguito: Profilo del membro). Il Membro deve comunicare eventuali modifiche dei dati ai sensi del paragrafo 7.2 delle presenti condizioni generali. Nel fornire i dati per ottenere la tessera Ambassador o al momento di eventuali modifiche successive, ogni persona fisica può indicare un solo indirizzo e-mail attuale e un solo numero di cellulare attuale. I singoli indirizzi e-mail e i numeri di cellulare possono essere inseriti in relazione ai possessori della tessera Ambassador solo se collegati a un possessore della tessera Ambassador.
- 8.1.2. Presentando la tessera Ambassador o il numero di identificazione del Membro, la Sava Turizem segnerà sul **Profilo del membro i dati sul Consumo corretto** (specialmente il contenuto e il tempo del consumo, il prezzo, la data, l'ora e il punto di pagamento) e il **numero di Punti Goccia guadagnati**, ovvero i **dati sull'uso dei diritti derivanti dall'Adesione** (i vantaggi legati allo status di Membro di cui si è usufruito, il consumo dei Punti Goccia, il trasferimento dei Punti Goccia, l'utilizzo delle offerte esclusive per il membro, ecc.). Nel Profilo del membro Sava Turizem può inoltre annotare anche eventuali preferenze, richieste o informazioni espresse dal membro stesso durante la prenotazione o il soggiorno (ad esempio, richieste specifiche riguardo le camere, eventuali animali domestici, (in)soddisfazione in merito ai singoli servizi, ecc.).
- 8.1.3. La Sava Turizem utilizza i dati del Profilo del Membro per i seguenti scopi, **sulle basi giuridiche** indicate tra parentesi:
- per assicurare ai possessori la possibilità di utilizzare i diritti legati all'Adesione, il che comprende la comunicazione con il membro negli ambiti del Programma indicati ai punti da 1 a 5 inclusi del paragrafo 7.3 delle presenti Condizioni generali (base giuridica: contratto di Adesione (articolo 6/(b) del regolamento generale sulla tutela dei dati);
 - per verificare la conformità dell'uso della tessera Ambassador con le presenti condizioni generali (base giuridica: contratto di Adesione (articolo 6/(b) del Regolamento generale sulla tutela dei dati);
 - per risolvere eventuali problemi o irregolarità nelle transazioni di pagamento o nelle transazioni fallite al momento o successivamente al pagamento effettuato e per risolvere problemi segnalati dal Membro o eventuali reclami (base giuridica: interesse legittimo dei Membri, della Sava Turizem e di terzi al fine di evitare la verificarsi di danni alla proprietà e l'abuso di carte di credito o di debito (articolo 6/(f) del Regolamento generale sulla tutela dei dati);
 - per inviti a partecipare ai sondaggi di opinione di cui al punto 7 del paragrafo 7.3. delle presenti Condizioni generali (base giuridica: l'interesse legittimo di promozione delle vendite della Sava Turizem (articolo 6/(f) del Regolamento generale sulla tutela dei dati);
 - per analizzare il consumo dei Membri in forma anonima o pseudonimizzata allo scopo di ottimizzare le offerte e i costi e per aumentare la soddisfazione degli ospiti (base giuridica: interesse legittimo della Sava Turizem a ottimizzare la propria attività (articolo 6/(f) del Regolamento generale sulla tutela dei dati);
 - i contatti forniti vengono utilizzati per il marketing diretto generico di cui al punto 6 del paragrafo 7.3. delle presenti condizioni generali (base giuridica: interesse legittimo della Sava Turizem ad aumentare le proprie vendite (articolo 6/(f) del Regolamento generale sulla tutela dei dati);
 - per opporsi ad azioni legali o alla loro implementazione o esecuzione (base giuridica: interesse legittimo della Sava Turizem (articolo 6/(f) del Regolamento generale sulla tutela dei dati)).

8.2. Diritti dei Membri in relazione alla tutela dei dati personali

- 8.2.1. Un Membro può esercitare i propri diritti in relazione alla tutela dei dati personali nei seguenti modi:
- sul modulo apposito, che può ottenere e consegnare ai punti di registrazione (le reception di tutte le strutture ricettive aderenti);
 - per iscritto all'indirizzo Sava Turizem, d.d., Dunajska cesta 152, Lubiana (con la dicitura »Programma fedeltà«);
 - per iscritto tramite e-mail all'indirizzo e-mail info@shr-ambasador.si (titolo dell'oggetto "Programma fedeltà").
- 8.2.2. I moduli per l'assistenza nell'esercizio dei diritti in relazione alla tutela dei dati personali sono disponibili anche sul sito web: <https://www.sava-hotels-resorts.com/it/info-sulla-societa/tutela-dei-dati-personali>.
- 8.2.3. L'uso dei moduli di cui ai paragrafi precedenti non è obbligatorio. La richiesta deve contenere l'indicazione su quale diritto il Membro voglia esercitare, il nome e il cognome, la data di nascita e il numero della tessera Ambassador. Nel caso in cui il Membro non possa accedere al numero della propria tessera Ambassador per motivi oggettivi (perdita, furto, ecc.), la Sava Turizem chiederà al Membro di rispondere a una domanda di controllo o provvederà a verificare in altro modo la sua identità al momento del ricevimento della richiesta.
- 8.2.4. I diritti riguardanti i dati personali possono essere esercitati a nome del Membro da parte di un'altra persona solo tramite apposita autorizzazione.
- 8.2.5. Il membro può contattare la **persona responsabile per il trattamento dei dati personali (DPO)** all'indirizzo email dpo@sava.si in qualsiasi momento per ottenere aiuto nell'esercizio dei suoi diritti in relazione ai dati personali o in caso di dubbi sulla regolarità del trattamento dei dati personali da parte della Sava Turizem.
- 8.2.6. Il Membro ha il diritto di presentare un reclamo o una notifica al Commissario dell'Informazione della Repubblica di Slovenia contro la decisione della Sava Turizm in relazione alla sua richiesta per l'esercizio dei diritti in merito ai dati personali o in caso di violazione del trattamento dei dati personali (ulteriori informazioni sono disponibili al sito web www.ip-rs.si).
- ### 8.3. Diritto di accesso e portabilità
- 8.3.1. In relazione a tutti i dati personali che la Sava Turizem tratta nell'ambito del Programma, i Membri hanno il diritto di **accesso** ai dati (ottenimento di una fotocopia e di informazioni riguardo il trattamento) e il diritto di ottenere i dati in formato strutturato comunemente usato e leggibile da una macchina (la cosiddetta **portabilità** dei dati personali).
- 8.3.2. La realizzazione del diritto all'accesso e alla portabilità dei dati viene garantita dalla Sava Turizem in base alle singole richieste del Membro e in parte anche tramite le soluzioni della tecnologia informatica, che fornisce ai Membri a tale scopo.
- 8.3.3. La Sava Turizem garantisce l'accesso e la portabilità in base alla singola richiesta, gratuitamente e una volta all'anno. Nel caso di una richiesta di copie aggiuntive o di richieste più frequenti, la Sava Turizem può addebitare una ragionevole tariffa.
- ### 8.4. Diritto di modifica ovvero aggiornamento dei dati
- 8.4.1. Nel caso in cui i dati del Membro comunicati tramite il modulo per l'adesione o su qualsiasi altro modulo riguardante l'adesione e l'uso della tessera Ambassador subiscano delle modifiche, il Membro deve comunicare tale modifiche entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta modifica. Qualora il Membro comunichi l'avvenuta modifica successivamente a tale periodo, la Sava Turizem potrà comunque tenerne conto.
- 8.4.2. La Sava Turizem applicherà le modifiche ricevute tramite i punti di registrazione o per posta ordinaria / e-mail entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento del modulo, ovvero della notifica dell'avvenuta modifica.
- ### 8.5. Diritto di opposizione, cancellazione dei dati e limitazione del trattamento
- 8.5.1. Il Membro può, in qualsiasi momento, permanentemente o temporaneamente, **opporci** al trattamento dei dati personali per i seguenti scopi comunicativi indicati nel paragrafo 7.3. delle presenti Condizioni generali:
- marketing diretto personalizzato (punto 5 del paragrafo 7.3.);
 - marketing diretto generico (punto 6 del paragrafo 7.3.);
 - inviti a partecipare ai sondaggi di opinione (punto 7 del paragrafo 7.3.).
- 8.5.2. In caso di un'opposizione di cui al paragrafo precedente, la Sava Turizem bloccherà la comunicazione al massimo entro 15 giorni dal ricevimento dell'opposizione. Nel caso in cui una campagna di promozione sia stata preparata precedentemente al trattamento dell'opposizione, ovvero della modifica delle impostazioni, esiste la possibilità che il Membro riceva lo stesso per l'ultima volta il materiale promozionale o l'invito in oggetto.
- 8.5.3. Il Membro non può opporsi agli altri scopi del trattamento dei dati personali che lo riguardano in relazione all'uso della tessera Ambassador, a meno che decida di revocare l'Adesione al Programma ai sensi delle presenti Condizioni generali. In tal caso, deve restituire la tessera Ambassador, il che significa che non potrà più esercitare i diritti derivanti dall'Adesione.
- 8.5.4. Il membro ha il diritto di richiedere la **limitazione del trattamento** e la **cancellazione dei dati** secondo le condizioni e ai sensi delle norme vigenti.
- ### 8.6. Scadenza dell'archiviazione dei dati personali
- La Sava Turizem d.d. conserverà i dati per 5 anni dopo il termine dell'Adesione. La Sava Turizem si riserva il diritto di cancellare i dati prima di tale scadenza.
- ### 8.7. Utenti dei dati personali
- La Sava Turizem non fornisce a terzi i dati personali dei possessori della tessera Ambassador, eccetto:

- ad appaltatori esterni che trattino i dati esclusivamente nel nome, per conto, secondo le istruzioni e sotto il controllo della Sava Turizem (Strutture partecipanti, fornitori esterni dei singoli servizi utilizzati, fornitori di strumenti informatici per la gestione del programma o per l'invio di messaggi, agenzie pubblicitarie, tipografi, ecc.);
- agli organi statali in base alle loro richieste scritte e motivate allo scopo di condurre una procedura specifica;
- qualora si identifichino con un consenso personale scritto o con un'autorizzazione da parte del possessore della tessera Ambassador.

8.8. Trasmissione dei dati personali a Paesi terzi

Sava Turizem non trasmette i dati personali a Paesi terzi, tranne:

- nel caso di appaltatori esterni con sede in un Paese terzo (le informazioni concrete riguardo il Paese di destinazione e le misure di protezione adottate sono sempre disponibili sul sito web di Sava Turizem alla sezione delle informazioni sul trattamento dei dati personali);
- nel caso in cui un membro richieda (per la richiesta del membro si considera anche la richiesta del singolo) che Sava Turizem gli invii i dati tramite e-mail;
- nel caso in cui lo citi espressamente in relazione al singolo trattamento di dati personali, oltre a indicare il Paese di destinazione e le misure di protezione adottate;
- nel caso venga richiesto dalla legislazione del Paese in cui un Membro fa valere la sua adesione.

9. DISPOSIZIONI GENERALI

- 9.1. Ci riserviamo il diritto di modificare il numero di Punti Goccia sul conto di un Membro in base a motivazioni ragionevoli.
- 9.2. Se le Gocce non vengono assegnate correttamente entro 7 giorni dal giorno della transazione, il Membro può segnalare l'errore entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui tale transazione è stata effettuata. La domanda motivata - unita alla fotocopia della relativa fattura e al numero del Membro - deve essere inviata in forma scritta all'indirizzo: Sava Turizem d.d. (Programma fedeltà), Dunajska 152, 1000 Lubiana, Slovenia. È possibile inviare la documentazione anche tramite e-mail all'indirizzo: info@shr-ambassador.si.

10. DOMANDE, RECLAMI E CONTESTAZIONI

- 10.1. In caso di qualsiasi domanda, reclamo o contestazione riguardante l'Adesione (status, assegnazione dei Punti Goccia, trasferimento dei Punti Goccia, ecc.) si prega di chiamare il nostro centro di prenotazione al numero +386 2 512 22 00 o scrivere all'indirizzo Sava Turizem d.d. (Programma fedeltà), Dunajska 152, 1000 Lubiana o al nostro indirizzo e-mail: info@shr-ambassador.si.
- 10.2. Le domande, le richieste e le contestazioni relative alla tutela dei dati personali vengono trattate ai sensi del capitolo 8 delle presenti Condizioni generali ("Trattamento dei dati personali"). Il punto di contatto è la persona responsabile per il trattamento dei dati personali (DPO) della Sava Turizem all'indirizzo email dpo@sava.si.
- 10.3. La risoluzione di tutti i tipi di reclami, richieste e contestazioni relativi all'Adesione avviene esclusivamente per iscritto.

11. DISPOSIZIONI FINALI

- 11.1. Le presenti Condizioni generali sono pubblicate sul sito web www.shr-ambassador.si. La versione cartacea è disponibile presso le reception di tutte le strutture ricettive aderenti.
- 11.2. La Sava Turizem d.d. si riserva il diritto di modificare e integrare le presenti Condizioni generali. I possessori della tessera Ambassador verranno informati di tutte le modifiche delle presenti Condizioni generali tramite il sito web www.shr-ambassador.si. Qualora il possessore non receda dal contratto entro 15 (quindici) giorni dalla pubblicazione delle modifiche delle presenti Condizioni generali, si considera che abbia accettato le condizioni generali modificate e sia soggetto alle sue disposizioni.