

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

### Condizioni generali del programma fedeltà Sava Hotels & Resorts Ambassador

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. Mediante l'utilizzo della Carta Socio ovvero del Numero Socio per usufruire dei vantaggi previsti dal Programma, i Soci dichiarano quanto segue:

- di aver letto, capito e accettato le presenti Condizioni generali,
- di soddisfare i requisiti previsti per l'Adesione,
- di acconsentire al trattamento dei propri dati da parte di Sava Turizem e alla comunicazione degli stessi a terzi conformemente alla **nostra Informativa sulla privacy relativa al Programma**.

Il Programma ha lo scopo di premiare gli ospiti più fedeli di Sava Turizem. Come di seguito descritto, i Soci ottengono una Carta Socio 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](http://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. 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).

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

- 1.4. 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.
- 1.5. 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).
- 1.6. 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.
- 1.7. 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.
- 1.8. 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.
- 1.9. **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 nei profitti.
- 1.10. 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.
- 1.11. 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.
- 1.12. Sava Hotels & Resorts, Sava Hotels & Resorts Ambassador, Sava Hotels Bled, Terme 3000 Moravske Toplice, Zdravilišče Radenci, Terme Banovci, Terme Ptuj e Terme Lendava, nonché i loro loghi fanno parte del nostro marchio. Ai Membri del club è severamente vietato interferire in modo diretto o

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

indiretto nel nostro marchio, o appropriarsi del marchio, oppure utilizzarlo in qualsiasi maniera, se non diversamente concordato tramite speciale accordo.

### **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. Conclusosi 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. L'Adesione valida al programma entra ufficialmente in vigore dalla data in cui viene ricevuto il modulo di adesione al Programma e compilato nella sua interezza. Oltre a compilarne tutti i campi obbligatori, il modulo di adesione - per essere considerato valido - deve essere anche firmato.
- 2.5. Le Gocce vengono assegnate al Membro per consumo proprio effettuato entro 30 giorni antecedenti all'adesione, se la domanda scritta viene presentata entro 60 giorni dal consumo effettuato, ovvero entro i 30 giorni successivi alla data di adesione al nostro Programma. 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.
- 2.6. Durante l'adesione è possibile richiedere il diritto di attribuzione successiva delle Gocce per ciascun servizio consumato e pagato che soddisfi 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.
- 2.7. I vantaggi e i diritti derivanti dall'adesione al club sono di uso esclusivo del Membro, il cui nome è indicato sul conto ovvero sulla tessera del Programma. Il Membro è inoltre responsabile di tutte le attività relative al suo conto del Programma. Si consiglia di non esporre il numero del Membro a persone terze. In caso un Membro dimostri la propria adesione con numero o tessera altrui, verranno respinte tutte le transazioni o le attività relative alla sua adesione al club (vantaggi e attribuzione delle Gocce).
- 2.8. 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.

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

- 2.9. 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.
- 2.10. 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.
- 2.11. È possibile il trasferimento di Gocce tra due conti del Programma. 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. 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 18 mesi 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 richiedere nuovamente l'Adesione al club a partire da un anno dalla data in cui il conto è stato chiuso. 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. In conformità con le leggi vigenti, l'Adesione verrà interrotta automaticamente in caso di un eventuale fallimento personale o incapacità di risolvere i propri obblighi.

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

### 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 5.2.). 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. Durante il pagamento il Membro deve presentare la sua Tessera del Programma.
- 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 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 agenti. Trattandosi di un pagamento parziale tramite agenti, il Membro ha il diritto di raccogliere le Gocce per il pagamento della differenza fino al raggiungimento dell'intera somma. Tale pagamento deve essere effettuato direttamente presso il gruppo Sava Hotels & Resorts. Per i coupon grazie a cui è possibile usufruire degli sconti per il servizio scelto, i Membri hanno il diritto di raccogliere le Gocce per il prezzo ridotto da pagare presso i punti vendita all'interno dei Sava Hotels & Resorts.

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

- 4.2.1. Si ha il diritto di aderire allo Status Oro Elite 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 si presenta durante la procedura di registrazione la propria Tessera da Membro.
- 4.2.3. Per **Tariffa** s'intende ogni tariffa pagata dal Membro per il suo soggiorno. Tuttavia, la Tariffa non comprende:

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

- 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 15 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** entro le 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.



# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

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 ELITE DEL SAVA HOTELS & RESORTS AMBASADOR: ADESIONE E VANTAGGI

4.3.1. È possibile ottenere lo Status Platino Elite 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 spettabile 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.

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.

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

### 5. RACCOLTA DEI PUNTI GOCCIA

- 5.1. I Membri possono raccogliere le Gocce per i loro Consumi (per le definizioni dettagliate, si veda il punto 5.2.) pagati presso gli Alloggi partecipanti, presentando il Numero del Membro durante la procedura di prenotazione o registrazione presso la reception della sistemazione prescelta. Per "Alloggi partecipanti" s'intendono quegli alberghi (complessi di appartamenti, villaggi turistici e campeggi inclusi) e strutture ricettive (i) di proprietà o gestione del marchio Sava Hotels & Resorts: Sava Hotels Bled, Terme 3000 Moravske Toplice, Zdravilišče Radenci, Terme Banovci, Terme Ptuj e Terme Lendava e (ii) che partecipano al Programma. Ci riserviamo il diritto di modificare in qualsiasi momento l'elenco precedente senza alcuna notifica.
- 5.2. 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) tutte le spese non specificate nelle descrizioni dei Consumi.
- 5.3. Se si è ospiti registrati, è possibile raccogliere Gocce per ogni Consumo effettuato e pagato durante il soggiorno per un massimo di cinque camere (camera propria più altre quattro), ove tutte le camere siano registrate a nome del Membro, tale Membro soggiorni in una delle camere e se il giorno della partenza dall'alloggio il Membro è anche la persona che paga tutte le spese delle camere. Durante la prenotazione e il pagamento di più camere nello stesso periodo, tale soggiorno collegato viene considerato come 1 (un) Soggiorno, grazie a cui è possibile raggiungere gli status ed i vantaggi da Membro.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.



# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

- 5.6. 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.
- 5.7. 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. È vietato rivelare a terzi il numero del Membro, grazie a cui è possibile raccogliere le Gocce e gli altri vantaggi.
- 5.8. Ci riserviamo il diritto di ritirare in qualsiasi momento e senza preavviso ogni Goccia raccolta in modo scorretto sul conto del Membro.
- 5.9. 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.
- 5.10. Le Gocce scadono e vengono irrevocabilmente cancellate se negli ultimi 18 mesi dall'ultima transazione attiva, ovvero dalla data di ottenimento delle ultime Gocce, il conto non presenti nuove transazioni attive. Per tutti i Membri che negli ultimi 18 mesi non abbiano alcuna transazione attiva e registrata sul proprio conto, ovvero nessuna Goccia collezionata durante tale periodo, la cancellazione viene effettuata il 10 giorno del mese. 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.
- 5.11. 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. Ogni Membro può utilizzare le Gocce raccolte per Pernottamenti gratuiti a seconda della scala dei vantaggi di cui al punto 6.8., nonché gli altri vantaggi definiti al punto 6.11.
- 6.2. Per utilizzare le Gocce raccolte è necessario presentare la Tessera Ambassador personale, provando così indubbiamente la propria identità come Membro.
- 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).

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

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. Il Membro può utilizzare le Gocce raccolte a propria scelta, ovvero secondo la seguente scaletta:

3.000 Punti Goccia	<b>1 pernottamento gratuito nei nostri Campeggi:</b> Camping Bled, Campeggio Terme 3000 – Moravske Toplice, Campeggio Terme Ptuj, Campeggio Sončni gaj Terme Banovci e Campeggio Terme Lendava
5.000 Punti Goccia	<b>1 pernottamento gratuito nei nostri campeggi Glamping:</b> Glamping Gozdne vile – Camping Bled Glamping Vinska vas – Campeggio Terme Ptuj  <b>1 pernottamento gratuito nei nostri Appartamenti:</b> Complesso di appartamenti Prekmurska vas delle Terme 3000, Villaggio turistico delle Terme 3000, Bungalows Ptuj, Casette vacanza Ptuj, Complesso di appartamenti Lipov gaj e Complesso alberghiero Zeleni gaj
8.000 Punti Goccia	<b>1 pernottamento gratuito nei nostri alberghi a Tre o Quattro stelle:</b> Hotel Lipa, Hotel Zeleni Gaj, Hotel Trst e Hotel Jadran Hotel Radin, Hotel Izvir, Hotel Ajda, Hotel Termal, Hotel Savica Garni e Hotel Park
10.000 Punti Goccia	<b>1 pernottamento gratuito nei nostri alberghi a Quattro stelle superior:</b> Grand Hotel Primus e Rikli Balance Hotel (ex Hotel Golf)
15.000 Punti Goccia	<b>1 pernottamento gratuito nei nostri alberghi a Cinque stelle:</b> Grand Hotel Toplice e Hotel Livada Prestige

6.9. È possibile usufruire delle Gocce in tutte le strutture ricettive di cui al punto 6.8. e in conformità con la definizione del pernottamento gratuito di cui al 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.

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

6.11. Il Membro ha il diritto di utilizzare le Gocce anche per gli altri vantaggi nella tabella sottostante. Le definizioni e le condizioni di utilizzo dei vantaggi sottostanti sono indicate nei punti 6.12. e 6.13.

1.000 Gocce	<b>Uso del lettino (per notte)</b> Valido in tutti gli alberghi, complessi di appartamenti e villaggi turistici all'interno degli Alloggi partecipanti, eccetto nelle seguenti strutture nelle quali non è possibile usufruire del vantaggio: Hotel Savica Garni, Hotel Zeleni gaj, Complesso alberghiero Zeleni Gaj, Hotel Lipa e Complesso di appartamenti Lipov gaj
3.500 Gocce	<b>Soggiorno prolungato fino alle ore 20.00 del giorno di partenza nelle strutture ricettive a Tre stelle:</b> Complesso di appartamenti Prekmurska vas, Villaggio turistico delle Terme 3000, Bungalows Ptuj, Appartamenti Lipov Gaj, Complesso alberghiero Zeleni Gaj, Hotel Lipa, Hotel Zeleni Gaj, Hotel Savica Garni, Hotel Trst e Hotel Jadran
6.000 Gocce	<b>Soggiorno prolungato fino alle ore 20.00 del giorno di partenza nelle strutture ricettive a Quattro stelle:</b> Hotel Radin, Hotel Izvir, Hotel Ajda, Hotel Termal, Hotel Park, Rikli Balance Hotel (ex Hotel Golf) e Grand Hotel Primus
7.500 Gocce	<b>Soggiorno prolungato fino alle ore 20.00 del giorno di partenza nelle strutture ricettive a Cinque stelle:</b> Grand Hotel Toplice e Hotel Livada Prestige

6.12. Per uso del lettino s'intende la disponibilità gratuita del lettino 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 lettino per una notte 1.000 Gocce, per due notti 2.000 Gocce e via dicendo. L'uso gratuito del lettino 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 lettini. 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

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

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. Usufruento 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 includa 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. Il Membro verrà occasionalmente informato riguardo lo stato del suo conto del Programma, le transazioni effettuate sul proprio conto dall'ultima notifica e se l'indirizzo di posta elettronica sia ancora valido, incluse le autorizzazioni inerenti le comunicazioni. Se si desidera ricevere informazioni riguardo lo stato attuale del proprio conto, si prega di chiamare il nostro Centro di Contatto per gli Ospiti oppure inviare un'e-mail all'indirizzo [info@shr-ambasador.si](mailto:info@shr-ambasador.si).
- 7.2. Il Membro potrebbe inoltre ricevere materiali promozionali che possono comprendere anche offerte create da terzi. Le informazioni inviate possono essere mirate, ovvero personalizzate, in base ai dati rilasciati o alle informazioni aggiuntive archiviate dall'azienda. Il Membro ha la facoltà di modificare i propri dati durante il soggiorno in qualsiasi Alloggio partecipante, mediante il Centro di Contatto per gli Ospiti oppure inviando una notifica in forma scritta al nostro indirizzo di posta ordinaria o tramite e-mail.
- 7.3. Per motivi di sicurezza, il Centro di Contatto per gli Ospiti ha il diritto di richiedere la data di nascita del Membro, nonché altre informazioni volte allo scopo di verificare l'identità del Membro.

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

7.4. Tutte le comunicazioni riguardanti il Programma verranno inviate all'indirizzo di posta ordinaria o all'indirizzo e-mail indicato nella domanda di adesione, oppure all'indirizzo indicato in modo diverso. Non ricevendo alcuna informazione riguardo alla notifica non ricevuta o respinta, s'intende che sia stata ricevuta con successo.

### 8. DISPOSIZIONI GENERALI

- 8.1. Su valida motivazione, Sava Turizem d.d. ha il diritto di modificare il numero di Gocce sul conto del Membro in qualsiasi momento e senza preavviso.
- 8.2. 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-ambasador.si](mailto:info@shr-ambasador.si).

### 9. DOMANDE

In caso di domande si prega di contattare il nostro ufficio prenotazioni al numero telefonico + 386 (0)2 512 22 00, o scrivere all'indirizzo Sava Turizem d.d. (Programma fedeltà), Dunajska 152, 1000 Lubiana, Slovenia, oppure inviare un'e-mail all'indirizzo: [info@shr-ambasador.si](mailto:info@shr-ambasador.si). Il trattamento dei reclami e delle domande relativi ai Membri viene svolto esclusivamente in forma scritta.

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

### **Allegato 1**

#### **Strutture ricettive aderenti al Programma:**

##### **Sava Hoteli Bled**

Grand Hotel Toplice, Rikli Balance Hotel (ex Hotel Golf), Hotel Savica Garni in Hotel Park, Hotel Jadran, Hotel Trst, Camping Bled

##### **Terme 3000, Moravske Toplice**

Hotel Livada Prestige, Hotel Ajda, Hotel Termal, Appartamenti Prekmurska vas Terme 3000, Bungalow - Villaggio turistico Terme 3000, Campeggio Terme 3000

##### **Zdravilišče Radenci**

Hotel Radin, Hotel Izvir

##### **Terme Banovci**

Hotel Zeleni Gaj, Complesso appartamenti Zeleni Gaj, Campeggio Sončni gaj

##### **Terme Ptuj**

Grand Hotel Primus, Bungalow Ptuj, Cassete Ptuj, Campeggio Terme Ptuj

##### **Terme Lendava**

Hotel Lipa, Appartamenti Lipov Gaj, Campeggio Terme Lendava



# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

### Informativa sulla privacy programma fedeltà Sava Hotels & Resorts Ambassador – La nostra promessa

#### La nostra vision

Sava Turizem d.d., titolare del marchio registrato Sava Hotels & Resorts, è attenta alla protezione della vostra privacy e alla salvaguardia dei vostri dati personali. La nostra vision è andare oltre le aspettative dei nostri ospiti grazie per quanto riguarda la nostra offerta di prodotti e servizi. Il nostro scopo è cercare di far nascere nei nostri ospiti nuove emozioni, che sappiano assecondare sempre le loro necessità e i loro desideri. I dati che ci fornirete saranno per noi un aiuto inestimabile, perciò li apprezzeremo particolarmente e li conserveremo con cura. Sava Turizem è tenuta a tutelare la vostra privacy e a rispettare le disposizioni della Legge sulla tutela dei dati personali (Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1), G.U. RS, n. 94/2007). La presente Informativa sulla privacy fornisce una spiegazione che vi permetterà di comprendere il funzionamento del nostro sistema interno di trattamento dei dati e delle informazioni, ossia alle modalità di raccolta e di utilizzo, e di vedere come l'utilizzo di questi dati possa migliorare il vostro soggiorno e le vostre esperienze in tutti i nostri punti di accesso, dal contatto con i nostri collaboratori presso le nostre strutture ricettive fino agli operatori del Call center e alle vostre esperienze sui nostri siti internet. Desideriamo aiutarvi a prendere decisioni consapevoli, quindi vi preghiamo di dedicare qualche istante alla lettura delle sezioni che seguono.

#### Il nostro mondo

In uno qualsiasi dei nostri punti di accesso nell'ambito delle Strutture ricettive aderenti al Programma, sui siti internet [www.shr.si](http://www.shr.si), [www.shr-ambassador.si](http://www.shr-ambassador.si), al Call center per gli ospiti, sulle nostre pagine sui social network, in occasione di concorsi a premi, quiz e promozioni possiamo richiedervi e raccogliere i vostri dati personali e informazioni che ci permetteranno di migliorare la vostra esperienza e di fornirvi informazioni utili.

#### Tipologie di dati e informazioni che raccogliamo

In conformità con la legge ZVOP, durante l'adesione il Membro presenta il proprio personale consenso: "Il sottoscritto/La sottoscritta acconsente alla società Sava Hotels & Resorts - Sava Turizem d.d., Dunajska 152, 1000 Lubiana, la raccolta dei miei dati personali (l'uso, l'elaborazione, l'archiviazione, l'adattamento o la modificazione, il trattamento, l'utilizzo, la diffusione tramite trasferimento, la comunicazione, la divulgazione o altre attività a disposizione, l'ordinamento o il collegamento, la pubblicazione, l'anonimizzazione, la cancellazione o la distruzione), il loro uso e il trattamento speciale ai seguenti fini di marketing e comunicazione segmentazione, modellazione, profilazione dei consumatori, invio di offerte, materiale pubblicitario e comunicati tramite posta ordinaria, posta elettronica, telefono ed SMS (anche al fine di remarketing, con pubblicità mirata tramite posta elettronica e/o social media), ai sensi della Legge sulla protezione dei dati personali. La società può conservare ed utilizzare i miei dati fino alla revoca della presente dichiarazione". Raccogliamo le informazioni sui nostri ospiti allo scopo di migliorare i loro soggiorni e le loro esperienze in tutti i nostri punti di accesso, dai soggiorni presso le nostre strutture ricettive fino al contatto con gli operatori del Call center e le esperienze sul sito internet. Raccogliamo esclusivamente i dati e le informazioni forniti consapevolmente e dietro autorizzazione, ove necessario.

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

La tipologia di dati personali raccolti possono includere le vostre informazioni di contatto, il sesso, la data di nascita, i dati relativi ai membri del vostro nucleo familiare, le informazioni sul vostro stile di vita, quali le vostre preferenze e le vostre abitudini rispetto al soggiorno e la trasmissione delle informazioni, le attività nel tempo libero, i nomi e l'età dei vostri figli, e altre informazioni necessarie a soddisfare richieste speciali. Possiamo anche raccogliere dati non personali, quali le modalità di utilizzo dei nostri siti internet, le preferenze per le comunicazioni, le abitudini di viaggio, dati in forma aggregata sui soggiorni e risposte alle offerte promozionali e alle ricerche di mercato.

### **Scopo della raccolta, dell'elaborazione e della divulgazione dei dati**

#### ***Raccolta e utilizzo***

Sava Turizem si impegna a fornirvi tutte le informazioni riguardanti la raccolta e l'utilizzo dei dati e delle informazioni personali registrati nei nostri punti di accesso. Nella raccolta delle informazioni è nostra prassi limitarci alle informazioni strettamente necessarie per la realizzazione della nostra vision, che consiste nell'andare oltre alle vostre aspettative. Alcuni degli scopi principali della raccolta dei vostri dati e informazioni personali sono i seguenti:

- fornitura di servizi quali elaborazione di transazioni;
- marketing e comunicazioni con i Soci, per predisporre e proporre prodotti e servizi personalizzati, messi a disposizione dalle Strutture ricettive aderenti al Programma, dai nostri partner strategici e da altri fornitori affidabili;
- effettuazione di ricerche di mercato tramite sondaggi, che ci permettano di migliorare l'attività, aumentare la soddisfazione delle vostre necessità e dei vostri desideri, migliorare il marketing e la comunicazione. Vi offriamo sempre la possibilità di scegliere se fornirci i vostri dati e le informazioni personali e di decidere quali comunicazioni desiderate ricevere da parte nostra per permetterci di approcciarci a voi nel modo migliore. Desideriamo tuttavia farvi capire che la comunicazione di alcuni dati è necessaria per poter eseguire numerosi processi nel rapporto con gli ospiti. Ad esempio, se non ci comunicate il vostro indirizzo e-mail, non vi sarà possibile compilare il modulo di adesione online e quindi non potrete proseguire con la prenotazione online.

#### ***Elaborazione e divulgazione***

Nella maggior parte dei casi, i dati e le informazioni che ci fornirete saranno aggiunti alla nostra banca dati per il marketing. Sava Turizem non vende, affitta né concede i vostri dati e informazioni personali a terzi estranei al sistema Sava Turizem. I casi in cui i vostri dati personali e informazioni possono essere divulgati ad altri includono:

- qualora abbiate manifestato il consenso ad agire in tale modo;
- in situazioni in cui è richiesta la condivisione o la diffusione delle informazioni al fine di offrirvi i prodotti e servizi desiderati (ad es., un pacchetto vacanza);
- nel caso in cui aziende o provider di servizi che svolgono attività per nostro conto richiedano tali informazioni (ad es. elaborazione delle carte di credito, ricerche di mercato, gestione delle banche dati); database

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

- qualora una data struttura ricettiva esca dal sistema Sava Hotels & Resorts e l'accesso ai vostri dati e informazioni personali sia necessario per facilitare le operazioni commerciali o soddisfare obblighi contrattuali;
- per rispettare gli obblighi di legge previsti dalla legislazione vigente;
- in caso di emergenza, al fine di salvaguardare la vita, la salute o le proprietà dei singoli.

In caso di condivisione dei dati e delle informazioni nei termini sopra illustrati, cercheremo di limitare l'ambito delle informazioni fornite al minimo necessario per garantire l'esecuzione della funzione specifica. Se non diversamente stabilito dalla legge, richiediamo ai soggetti terzi di tutelare i vostri dati e informazioni personali e di trattarli conformemente alla Legge sulla tutela dei dati personali (Zakon o varstvu osebnih podatkov).

### **Consenso**

Al fine di rispettare l'impegno a mantenervi sempre informati, potremo comunicare con voi a mezzo posta, posta elettronica, telefono o attraverso altre modalità e informarvi sui nostri nuovi prodotti e servizi, le prossime offerte speciali e promozioni, eventi, migliorie e altre informazioni importanti che possono essere importanti per voi. Potrete inoltre ricevere anche comunicazioni da parte di soggetti terzi accuratamente selezionati. Vi offriamo sempre la possibilità di rifiutare tutte o determinate comunicazioni seguendo le indicazioni indicate nelle nostre comunicazioni o contattandoci direttamente. In taluni casi il vostro consenso sarà implicito nella natura del servizio richiesto o nelle transazione effettuata. Ad esempio, possiamo raccogliere e utilizzare i dati personali e le informazioni che ci fornirete volontariamente e i dati aggregati sul vostro comportamento d'acquisto o le informazioni raccolte in forma aggregata. In alcuni casi chiederemo espressamente il vostro consenso, e precisamente nei casi in cui raccogliamo i dati e le informazioni sensibili a cui è riservata una parte dedicata nella Legge sulla tutela dei dati (Zakon o varstvu podatkov).

### **Accesso ai dati personali**

Al fine di mantenere i vostri dati e informazioni personali sempre corretti e aggiornati, vi preghiamo di volerci comunicare qualsiasi modifica dei vostri dati (ad es., modifica del nome, cambio di residenza), telefonando al Call center per gli ospiti, mandando un'e-mail all'indirizzo [info@shr-ambasador.si](mailto:info@shr-ambasador.si) o scrivendo all'indirizzo: Sava Turizem, d.d., Dunajska 152, 1000 Ljubljana, Slovenia. Al fine di tutelare i vostri dati, possiamo richiedere la conferma della vostra identità contestualmente al Numero Socio. Qualora richiediate l'aggiornamento dei vostri dati, provvederemo a quanto richiesto in un periodo di tempo ragionevole. In alcuni casi, i dati di cui richiederete l'eliminazione rimarranno registrati nelle nostre banche dati per un determinato periodo di tempo. Alcuni dati e informazioni possono essere conservati in sistemi di back up, conformemente alle disposizioni finanziarie e di legge. In base a quanto indicato, è possibile che alcuni dati e informazioni non possano essere eliminati dalle nostre banche dati come da voi richiesto.

### **Misure di sicurezza**

Siamo consapevoli dell'importanza della tutela dei dati e, di conseguenza, rivediamo e miglioriamo costantemente le nostre regole e le procedure di sicurezza tecniche, fisiche e logiche.

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

Tutte le nostre pagine internet e i nostri server sono dotati di misure di sicurezza che aiutano a tutelare i vostri dati e informazioni personali da perdite, abusi e alterazioni nel periodo in cui sono sotto il nostro controllo. Sebbene non vi sia "sicurezza garantita" né in modalità "offline" né "online", salvaguardiamo accuratamente i vostri dati usando sistemi di tutela sia procedurali che tecnici, ivi incluso l'utilizzo di password e firewall.

### ***Tecnologie online***

Possiamo utilizzare cookie, pixel invisibili e tracker allo scopo di raccogliere i vostri dati durante la navigazione sul nostro sito internet. Un cookie è un piccolissimo file di testo che viene inviato al vostro browser da un server web e memorizzato sul vostro disco rigido. Esso assegna al vostro computer un identificatore univoco che, a sua volta, diventa la vostra scheda identificativa in occasione delle successive visite al nostro sito internet. I cookie sono stati studiati per risparmiare tempo perché aiutano a fornirvi un'esperienza personalizzata senza dover richiedere le preferenze in occasione di ogni visita al nostro sito internet. I nostri cookie non sono studiati per danneggiare i vostri file, né possono leggere informazioni presenti in altri file sul vostro disco rigido. I cookie ci aiutano anche a fornirvi un'esperienza on-line personalizzata nei seguenti modi:

- ricordano il vostro nome utente e password per le visite future e rendono quindi più semplice e veloce effettuare l'accesso;
- assicurano la visualizzazione di frame e contenuti adeguati;
- assicurano la fornitura di tutte le informazioni richieste;
- aiutano a fornire comunicazioni importanti e rispondenti ai vostri interessi, desideri e ubicazione.

I nostri cookie sono limitati soltanto al nostro sito internet e sono stati creati per non seguire le vostre attività durante la navigazione su internet dopo che avete abbandonato il nostro sito internet. Teniamo traccia dell'uso del nostro sito internet per soddisfare al meglio le vostre esigenze e per rendere più semplice reperire informazioni in futuro. È necessario tener presente che anche diverse terze parti possono posizionare dei cookie sul vostro disco rigido. Sava Turizem non è responsabile della presenza di cookie di terze parti.

Se non desiderate l'installazione di cookie sul vostro computer, potete modificare le impostazioni del vostro browser per impedirne la memorizzazione. A seconda del tipo di browser usato, si potrà configurare il browser in modo che: (i) venga richiesto di accettare o rifiutare i cookie di volta in volta o (ii) si possa evitare del tutto che il browser accetti i cookie. Se desiderate ulteriori informazioni sui cookie, fate riferimento al fornitore o al produttore del vostro browser. È tuttavia necessario tener presente che l'assenza dei cookie sul vostro computer potrebbe avere effetti sulla capacità di effettuare alcune transazioni sui nostri siti web e sulla nostra capacità di riconoscere il vostro browser durante le vostre prossime visite. Sava Turizem utilizza anche pixel invisibili per contare il numero di visitatori del nostro sito internet. Le informazioni così raccolte vengono utilizzate e riportate in forma aggregata e non contengono dati e informazioni personali. Tali informazioni possono essere da noi utilizzate per migliorare i programmi di marketing e i contenuti.

# AMBASADOR

## SAVA HOTELS & RESORTS

### ***Minori***

Sava Turizem cerca di ottenere né raccoglie dati e informazioni personali di persone minorenni. Tuttavia, non siamo sempre in grado di determinare l'età delle persone che accedono al nostro sito internet e lo utilizzano. Qualora un minore fornisce dati senza il consenso dei genitori o del tutore, si incoraggiano questi ultimi a contattarci per richiedere l'eliminazione di tali informazioni che saranno successivamente eliminate dalla nostra banca dati.

### ***Contattateci***

In caso di domande, contattate il nostro Call center per gli ospiti o scrivetece al nostro indirizzo Sava Turizem, d.d., Dunajska 152, 1000 Ljubljana, Slovenia, o al nostro indirizzo di posta elettronica [info@shr-ambasador.si](mailto:info@shr-ambasador.si).

### ***Aggiornamento della presente informativa sulla privacy***

La presente informativa può essere modificata o confermata alle modifiche della Legge sulla tutela dei dati, ad esigenze lavorative o per soddisfare le esigenze dei nostri ospiti, delle strutture ricettive, dei partner strategici e dei provider dei servizi. Versioni aggiornate verranno pubblicate sul nostro sito internet riportando la data dell'ultimo aggiornamento.

Lubiana, 01/07/2017