

# Splošni pogoji

programa zvestobe

Ambasador Sava Hotels & Resorts

**AMBASADOR**

SAVA HOTELS & RESORTS

Ti Splošni pogoji opredeljujejo Sava Hotels & Resorts Ambasador program zvestobe (v nadaljevanju Program), katerega upravljalet je Sava Turizem d.d., Dunajska 152, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju Sava Turizem ali mi) in odnose s člani Programa (v nadaljevanju Člani). Članstvo v Programu (v nadaljevanju Članstvo) je predmet teh Splošnih pogojev, ki so nadrejeni in nadomeščajo vsa prej veljavna pravila in določila programov zvestobe in/ali pogojev. S sprejemom teh Splošnih pogojev posameznik sklene pogodbo o imetništvu kartice Ambasador, s čimer pristaja na te splošne pogoje in njihovo uporabo. Posameznik tako postane član programa zvestobe Sava Hotels & Resorts Ambasador oziroma imetnik kartice Sava Hotels & Resorts Ambasador (v nadaljevanju: Član).

Namen Programa je nagrajevanje naših zvestih gostov. Kot je opisano v nadaljevanju, Člani prejmejo Člansko kartico (Kartico Ambasador) in zbirajo »Kapljice«, ki so valuta Programa, za potrošnjo v okviru posameznih nastanitvev Sava Hotels & Resorts (Sodelujoče nastanitve). Kapljice lahko izkoristijo za Brezplačne nočitve in določene druge bonitete v bogatem izboru Sodelujočih nastanitvev. Poleg tega si lahko prislužijo različne Članske statuse v odvisnosti od narave in frekvence potrošnje.

## 1. SPLOŠNA PRAVILA ČLANSTVA

- 1.1. Sava Turizem ima kadar koli pravico do spremembe teh Splošnih pogojev, brez vnaprejšnjega opozorila. Uvedemo lahko spremembe, ki brez omejitev vplivajo na procese, ugodnosti v Programu, pravila za zbiranje in koriščenje Kapljic ter Članske statuse. Vse Članske bonitete so na voljo glede na vsakokratno razpoložljivost, razen če ni drugače navedeno. Spremembe splošnih pogojev bodo objavljene na [www.shr-ambasador.si](http://www.shr-ambasador.si). Z objavo spremembe se šteje, da so Člani s spremembo seznanjeni.
- 1.2. Sava Turizem lahko kadar koli prekine oz. zaključi Program s predhodnim šestmesečnim opozorilom vsem Aktivnim članom in lahko nadomesti obstoječi Program s podobnim programom zvestobe takoj po obvestilu vsem Aktivnim članom. Lahko se zgodi, da Član v tem primeru ne bo upravičen do zbiranja in koriščenja bonitet. Če se Program prekine, bodo vse Kapljice, ki še niso bile unovčene, odvzete brez kakršne koli obveznosti ali odgovornosti na strani upravljavca. Program lahko prekinemo v celoti ali le delno.
- 1.3. Izdajatelj in lastnik kartice Ambasador je Sava Turizem.
- 1.4. Kapljice in Članstvo so last Save Turizem. Ob zaključku Članstva, iz kakršnegakoli razloga, se vse neunovčene Kapljice odvzamejo, Članu pa preneha pravica sodelovanja v Programu. V primeru smrti Člana se lahko vse neunovčene Kapljice prenesejo na račun ožjega družinskega člana (zakonec, izvenzakonski partner, starši, otroci, stari starši, vnuki, bratje in sestre).
- 1.5. Prenos je mogoč v roku 30 dni od prejema obvestila o smrti Člana, v primeru, da ima pokojni Član v času obvestila na svojem računu še nezapadle Kapljice. Kapljice nimajo vrednosti v denarju in skladno s tem Članom ne izplačujemo denarja za katerekoli neunovčene ali odvzete Kapljice. Prav tako tudi zbranih Kapljic Član ne more koristiti v kakršni koli obliki denarne vrednosti.
- 1.6. Članske bonitete, ki jih Član prejme v okviru programa zvestobe Ambasador, niso predmet obdavčitve po Zakonu o dohodnini (7. točka 19. člena Zakona o dohodnini). *(Skladno s določilom 7. točke 19. člena Zakona o dohodnini (ZDoh-2) se kot neobdavčeni dohodki štejejo ugodnosti, ki jih prejme fizična oseba pri nakupu blaga ali storitev, vključno s priložnostnim prejemom dodatnega blaga ali storitev, če je taka ugodnost dostopna vsem strankam pod enakimi pogoji in ni v zvezi z zaposlitvijo ali dejavnostjo fizične osebe.)*
- 1.7. Kapljic in ostalih Članskih bonitet ni dovoljeno prodajati, menjati ali prenašati (razen z naše strani). Zavrtno lahko koriščenje katerihkoli Kapljic ali drugih Članskih bonitet, če ocenimo, da so bile prodane, zamenjane ali kako drugače nepošteno prenesene.
- 1.8. Sava Turizem in Sodelujoče nastanitve v tem Programu nismo odgovorni za:
  - a) izgubo, napačno usmeritev ali zamudo v prejemanju katerihkoli Članskih materialov, komunikacije ali nagrad;
  - b) krajo ali neavtorizirano koriščenje Kapljic ali drugih bonitet ali uporabo bonitet na način, ki je izven našega razumnega nadzora;
  - c) kakršnakoli dejanja ali opustitve s strani tretjih strank; ali
  - d) kakršnekoli objavljene napake vezane na Program, brez omejitev, katerekoli cenovne ali tipografske napake, napake pri opisovanju Programa, napake pri opisovanju partnerjev in napake pri dodeljevanju ali odvzemanju Kapljic z Članskih računov. Pravico pa imamo popravljati katerekoli napake brez obvestila.
- 1.9. Trdili se bomo, da bodo podatki in informacije na naši spletni strani točne in ažurne, vključno s povezavami iz teh Splošnih pogojev. Za zadnje in najbolj točne informacije, prosimo pokličite naš Rezervacijski center (02 512 22 00). Sava Turizem ne nosi odgovornosti za posledice kakršnihkoli informacij, ki niso ažurirane.
- 1.10. OMEJITEV ODGOVORNOSTI. Sava Turizem ni odgovorna za nobeno osebo ali dejanje storjeno v povezavi s Programom, razen za napake v povezavi s pripisovanjem Kapljic na Članske račune. Edino sredstvo, ki je članom na voljo v povezavi s Programom, je pripisovanje in odvzemanje Kapljic na račun Programa v obsegu, ki je skladen z dokazili o Upravičeni potrošnji (npr. hotelski račun). V nobenem primeru nismo odgovorni za nobeno škodo, še zlasti ne za posredno škodo in izgubljeni dobiček. Sava Turizem ne more zagotavljati delovanja storitve v primeru izpada

omrežja pogodbenih partnerjev, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko začasno motile delovanje storitve, ter za morebitno škodo, ki bi izhajala iz teh dogodkov ne odgovarja. Sava Turizem ne odgovarja za škodo, ki nastane kot posledica višje sile.

- 1.11. Vse interpretacije teh Splošnih pogojev in pravil Članstva so predmet naše lastne presoje in naše odločitve bodo dokončne. Po naši lastni presoji lahko opustimo skladnost s temi Splošnimi pogoji in lahko izvajamo občasne kampanje oz. aktivnosti, ki zagotavljajo dodatne bonitete za izbrane oz. določene Člane.
- 1.12. Ti Splošni pogoji se presojajo po pravu Republike Slovenije. Vsi spori, ki jih ne bo mogoče razrešiti med obema strankama in so povezani s Programom, se bodo reševali individualno in so predmet točke 1.10. Za vse spore, ki jih stranki ne bi mogli rešiti sporazumno, je pristojno sodišče v Ljubljani.
- 1.13. Sava Hotels & Resorts, Sava Hotels & Resorts Ambasador, Sava Hoteli Bled, Terme 3000 Moravske Toplice, Zdravilišče Radenci, Terme Banovci, Terme Ptuj, Terme Lendava, Sava Medical in Sava Camping ter njihovi logotipi so naše blagovne znamke. Člani ne smejo nikoli, direktno ali posredno, posegati vanje, si lastiti te blagovne znamke kjerkoli na svetu ali jo na kakršenkoli način uporabljati, če ni s posebnim dogovorom dogovorjeno drugače.

## 2. PRAVICA DO ČLANSTVA IN PRENOS KAPLJIC

- 2.1. Članstvo v Programu je brezplačno in je na voljo **fizičnim osebam**, ki so starejše od 18 let.
- 2.2. Članstvo lahko zavrnamo ali prekinemo iz kakršnihkoli razlogov, še zlasti razlogov, ki so navedeni v točki 3.5. teh Splošnih pogojev.
- 2.3. Zaposleni v turistični skupini Sava Hotels & Resorts in v naših povezanih družbah lahko sodelujejo v tem programu na osnovi posebnega statusa, h kateremu lahko pristopijo prostovoljno na podlagi izpolnjene pristopnice in sklenjenega delovnega razmerja v prej omenjenih poslovnih subjektih. Ob prenehanju delovnega razmerja pa ohranijo pravice in ugodnosti tistega statusa, ki so ga imeli na dan prenehanja delovnega razmerja. Naknadno prehajanje med statusi Programa je urejeno po pogojih, ki veljajo za vse Člane Programa. Podrobnejša pravila in omejitve Srebrnega članstva so opredeljene v internem dokumentu – *Interna dopolnitev k splošnim pogojem Ambasador – Srebrni Člani*.
- 2.4. Članstvo Ambasador je mogoče pridobiti z izpolnitvijo in podpisom tiskane pristopnice, ki je na voljo na recepcijah Sodelujočih nastanitvev ali z izpolnitvijo elektronske pristopnice prek spletne strani Sava Hotels & Resorts, in sprejemom teh Splošnih pogojev.
- 2.5. Veljavni vpis v program in uradno Članstvo začeta veljati z datumom, ko pristopnico k Programu vnesemo v sistem. Veljavno izpolnjena pristopnica mora biti podpisana in imeti izpolnjena vsa obvezna polja.
- 2.6. Kapljice so Članu lahko dodeljene za osebno potrošnjo, opravljeno v obdobju 30 dni pred oddajo veljavne pristopnice, če pisno tako zahtevate ob oddaji oziroma v roku 30 dni po njej. Če na pristopnico ne zapišete datuma izpolnitve, bo za datum oddaje veljal datum vnosa vaše pristopnice v sistem Sava Turizma. Kot upravičena zahteva za pripis Kapljic se šteje pisno obvestilo skupaj z dokazilom o plačilu storitev, ki je predmet uveljavljanja pripisa Kapljic (kopija plačanega računa). Brez predložitve kopije računa, zahteva velja za neutemeljeno in je nismo dolžni obravnavati. V okviru enega bivanja je mogoče zahtevati naknadni pripis za največ 5 računov.
- 2.7. Pravico do naknadnega pripisa Kapljic lahko v času članstva zahtevate za vsako plačano potrošnjo storitev, ki ustreza definiciji Upravičene potrošnje in je niste mogli uveljaviti neposredno na plačilnem mestu zaradi napake ali tehničnih težav na naši strani. To pravico lahko uveljavljate v roku 30 dni po opravljenem plačilu in s posredovanjem kopije računa, ki je predmet vaše zahteve. V okviru enega bivanja je mogoče zahtevati naknadni pripis za največ 5 računov. V kolikor teh pogojev ne izpolnite, si pridržujemo pravico, da vaše zahteve ne obravnavamo.
- 2.8. Ugodnosti in pravice članstva lahko uporablja le osebno Član, ki je veljavno pristopil k Programu in katerega ime je navedeno na članskem računu oz. kartici Ambasador. V primeru, da se oseba izkaže s članstvom (Člansko številko ali kartico), ki pripada drugemu Članu, bomo zavrnili vse transakcije ali aktivnosti, povezane s članstvom (koriščenje ugodnosti, pripis Kapljic).
- 2.9. Pravne osebe, samostojni podjetniki in skupine se ne morejo včlaniti v ta Program. Prav tako ni mogoče pridobiti Kapljic za plačano potrošnjo na podlagi računov, ki glasijo na omenjene poslovne subjekte, četudi je na njih hkrati navedeno tudi ime Člana.
- 2.10. Vsaka fizična oseba je upravičena zgolj do enega Članstva. V primeru, da oseba poskuša pridobiti več kot 1 (eno) članstvo, si pridržujemo pravico, da podvojeno prijavo nepreklicno izbrisemo.
- 2.11. Članstvo v Programu Član izkazuje z osebno Ambasador kartico, ki jo prejme v roku 2 mesecev od sprejete prijave v Program. S kartico uveljavlja pravico do pripisa Kapljic na plačilnih mestih ter jo obvezno predloži ob koriščenju Kapljic za brezplačne nočitve. S kartico mora Član ravnati skrbno. V okviru članstva so zagotovljene največ 3 brezplačne članske kartice (prva ter do skupno največ dva duplikata v primeru kraje, izgube ali uničenja). Vsi nadaljnji duplikati se obračunajo v višini 250 Kapljic ali, v primeru da Član nima dobroimetja, po ceni 10 Eur.

- 2.12. Imetnik kartice Ambasador ima pravico sodelovati v posebnih akcijah, ki so namenjene izključno imetnikom. Sava Turizem, d.d. si pridržuje pravico, da takšne akcije organizira po lastni presoji, pri čemer imetnik ni dolžan sodelovati v teh akcijah.
- 2.13. Ugodnosti, ki jih omogoča kartica Ambasador, se lahko spreminjajo in so v različnih časovnih obdobjih lahko različne. Ugodnosti so lahko:
  - splošne za vse člane;
  - prilagajene za posamezne skupine članov, glede na demografske ali geografske podatke o članih ali obseg uporabe njihove Ambasador kartice;
  - imetniku individualno prilagajene na podlagi demografskih in transakcijskih podatkov, ki izhajajo iz uporabe kartice Ambasador.
- 2.14. Kapljice se lahko prenesejo med dvema računoma Programa. Prenos opravimo le na podlagi predpisanega obrazca. Le-ta mora biti popolno izpolnjen in obvezno podpisan s strani člana, ki podarja/prenaša svoje Kapljice drugemu članu. Kadar gre za prenos med računoma Članov, ki sta medsebojno povezana kot družinska člana, je prenos brezplačen. Kot družinski člani štejejo: zakonec, izvenzakonski partner, starši, otroci, stari starši, vnuki, bratje in sestre.
- 2.15. Za vse ostale prenose Kapljic med dvema računoma zaračunamo strošek v višini 150 Kapljic za vsako posamezno transakcijo. Nosilec stroška prenosa je vedno član, ki Kapljice prenaša na drugega člana. Strošek 150 Kapljic se zaračuna posebej, tako da se po opravljenem prenosu Kapljic dobroimetje na članskem računu (Člana, ki kapljice prenaša na drugega člana) zmanjša še za dodatnih 150 Kapljic. Obremenitev se izvrši neposredno ob prenosu zelenega števila Kapljic.

### 3. PREKINITEV ALI PRENEHANJE ČLANSTVA

- 3.1. Svoje Članstvo lahko kadarkoli prekinete s pisnim obvestilom o prekinitvi na naš naslov, Sava Turizem d.d. (Program zvestobe), Dunajska 152, 1000 Ljubljana ali na elektronski naslov: info@shr-ambasador.si. V tem primeru bodo vse neizkoriščene Kapljice takoj odvzete in jih ne bo možno ponovno aktivirati ali prenesti.
- 3.2. Kot »Aktivnega Člana« vas bomo obravnavali vse dokler (a) vaše Članstvo ne bo preklicano (z naše ali vaše strani) in (b) boste v okviru Sava Hotels & Resorts pridobili Kapljice v obdobju zadnjih 5 let.
- 3.3. Če Član na svojem članskemu računu več kot 5 let nima niti ene transakcije, se članstvo prekine in članski račun zapre.
- 3.4. V primeru, da prekinete vaše Članstvo, ali v primeru, da zapremo vaš račun, ker niste več Aktivni Član, lahko kadar koli ponovno zaprosite za Članstvo, vendar ob tem vaše predhodno odvzete Kapljice ne bodo ponovno aktivirane.
- 3.5. Po lastni presoji lahko prekličemo vaše zbrane Kapljice, ukinemo vaše Članske bonitete in privilegije ali prekinemo vaše Članstvo kadarkoli in s takojšnjo veljavo, v primeru, da (a) ste ravnali v nasprotju z relevantnimi zakoni, (b) ste ravnali goljufivo, nasilno ali žaljivo, (c) ste kršili te Splošne pogoje, (d) ste goljufali ali neupravičeno izkoristili Kapljice ali druge Članske bonitete ali (e) niste plačali kateregakoli računa za vašo potrošnjo v Sodelujočih namestitvah:

### 4. NIVOJI ČLANSTVA

- 4.1. MODRI SAVA HOTELS & RESORTS STATUS: ČLANSTVO IN BONITETE
  - 4.1.1. Ko postanete Član Programa, ste avtomatsko včlanjeni v Modri Sava Hotels & Resorts Ambasador Status (v nadaljevanju tudi Modri status).
  - 4.1.2. Kot Član Modrega statusa boste zbrali 10 (deset) osnovnih Kapljic za vsak potrošen EUR za Upravičeno Potrošnjo, ki nastane in je plačana s strani Člana v okviru Sodelujočih nastanitev (glejte točko 5.3. za natančno definicijo Upravičene Potrošnje). »Plačani« pomeni »prejem plačila za opravljene storitve«. Če ne opravite plačila, ugovarjate računu ali pa je vaša debetna ali kreditna kartica zavrnjena, potrošnja ne šteje kot plačana in za to transakcijo ne boste prejeli Kapljic.
  - 4.1.3. Član Modrega statusa prejme 10 (deset) osnovnih Kapljic za vsak EUR za vsa plačila hrane, pijače, vstopnine v bazene in savne, za wellness, zdravstvene in golfske storitve, ki nastanejo in so plačani s strani Člana v okviru Sodelujočih nastanitev, ne glede na to, ali je Član prijavljen gost ali ne. Član se mora ob plačilu identificirati s svojo Člansko kartico.
  - 4.1.4. Član lahko zbira Kapljice za več sob in potrošnjo vezano na te sobe pod pogojem, da je Član, ki je imetnik kartice, tudi plačnik računa oz. je naveden kot nosilec računa; pri tem velja omejitev do 5 (pet) najcenejših sob.
  - 4.1.5. Modri Člani ne morejo pridobiti Kapljic za plačilo namestitve, če rezervirajo preko kanalov tretjih strank, kot so npr. kanali navedeni v opisu Upravičene Tarife (za natančno definicijo Upravičene Tarife glejte točko 4.2.3.); lahko pa Modri Člani zbirajo Kapljice za ostalo Upravičeno Potrošnjo med svojim bivanjem. Te tretje stranke ne zadostujejo definiciji Upravičene Tarife, zato ta bivanja tudi ne štejejo kot Upravičena Bivanja pri izračunu Zlate minimalne zahteve.
  - 4.1.6. Pripisovanje Kapljic tudi ni možno za plačano potrošnjo za storitve, ki jih družba Sava Turizem ponuja prek vseh vrst spletnih ponudnikov kuponov oziroma veljavo ob tem omejitev glede na vrsto kupljenega kupona. Kapljice Članom ne pripadajo, kadar le-ti unovčijo kupon, pri katerem je storitev v celoti plačana že pri

posredniku. Kadar gre za delno plačilo prek posrednika, pa je Član upravičen do dodelitve Kapljic za plačilo razlike do končne cene, ki ga izvrši neposredno na plačilnem mestu v skupini Sava Turizem. Članom za kupone, s katerimi uveljavljajo popust na izbrano storitev, pripadajo Kapljice za znižano ceno, ki jo plačajo na blagajnah v okviru skupine Sava Turizem.

#### 4.2. ZLATI SAVA HOTELS & RESORTS AMBASADOR STATUS: ČLANSTVO IN BONITETE

- 4.2.1. Zlati Sava Hotels & Resorts Ambasador status si boste prislužili, če opravite vsaj 3 (tri) Upravičena bivanja (minimalno 2 noči) ali zberete 20.000 Kapljic v kateremkoli koledarskem letu v okviru Sodelujočih nastanitvev (t.i. »Zlata minimalna zahteva«).
- 4.2.2. Kot »Upravičeno bivanje« v okviru pogojev za izpolnitev Zlate minimalne zahteve štejeta 2 (dve) ali več zaporednih nočitev v okviru iste Sodelujoče nastanitve, za katere ste plačali Upravičeno Tarifo in ste se identificirali z vašo Člansko kartico oz. številko, najkasneje ob plačilu bivanja.

#### 4.2.3. Upravičena Tarifa je tarifa, ki jo Član plača za bivanje, a izključuje:

- cene za bivanja, pri katerih je rezervacija opravljena preko tretje stranke oz. posrednika ne glede na to ali je bilo plačilo za to rezervacijo opravljeno v hotelu ali direktno pri tretji stranki, kot so »tour operaterji« in kanali tretjih strank, vključujoč z, ampak ne omejeno na expedia.com, booking.com, hrs.com, gta, transhotel.com;
  - cene za bivanja skupin, kjer so sobe rezervirane kot del konference ali organiziranega potovanja, ki je plačano po veljavnem ceniku za tour operaterje in organizatorje poslovnih dogodkov ali ko gre za povezane rezervacije za več kot 5 (pet) sob;
  - cene / zneske za bivanja, ki so bila v celoti plačana neposredno pri ponudnikih kuponov
  - cene bivanja, ki so plačane po cenikih, veljavnih za tour operaterje in turistične agencije;
  - brezplačna bivanja (vključno z Nagradami Brezplačnih nočitev, ki so zbrane prek Programa ali kako drugače)
- 4.2.4. Bivanja, med katerimi ste koristili Nagrado brezplačne nočitve, se kot Upravičena bivanja štejejo le v primeru, da ob tem neposredno (poleg brezplačnih nočitev) plačate vsaj še 2 (dve) nočitvi.
- 4.2.5. Kvalifikacijsko obdobje za Članstvo v Zlatem Sava Hotels & Resorts Ambasador statusu (»Zlato Članstvo«) traja od 1. januarja do 31. decembra vsako leto. Če Član zadosti Zlati minimalni zahtevi v tekočem koledarskem letu, se status Zlatega Članstva prične najkasneje z 31. januarjem naslednjega koledarskega leta in teče skozi celotno to leto. Če v koledarskem letu, ki temu sledi, Član zabeleži vsaj eno Upravičeno bivanje, se mu Zlato članstvo avtomatsko obnovi.
- 4.2.6. Član lahko kupi svoje Zlato Članstvo po ceni 50 EUR na recepcijah vseh Sodelujočih nastanitvev. Kupljeno Zlato članstvo velja od dneva nakupa dalje. Za znesek nakupa Zlatega članstva (50 EUR) Članu Kapljice ne pripadajo.
- 4.2.7. Zlati Člani prejmejo poleg vseh bonitet Modrega Članstva še:

- 1 (eno) dodatno Kapljico za vsak potrošen EUR za Upravičeno Potrošnjo**, ki nastane in je plačana s strani Člana na katerikoli destinaciji znotraj Sava Hotels & Resorts, kar predstavlja 11 (enajst) Kapljic oz. 10% bonus Kapljice na Osnovne Kapljice. 10% bonus velja le za Kapljice, zbrane za Upravičeno Potrošnjo. 10% bonus ne velja ob promocijah, ki ponujajo posebne oz. izredne bonus Kapljice.
- »Upgrade sobe« oz. namestitvev v sobo višje oz. posebne kakovosti** v okviru izbrane kategorije namestitve ali posebej zelena soba v okviru Sodelujočih nastanitvev ob prijavi; Upgrade je predmet razpoložljivosti v času vašega celotnega bivanja. Upgrade sobe ali posebej zelena soba sta definirani s strani vsake nastanitve in sta omejeni na kategorijo sobe, ki je bila primarno rezervirana, lahko pa vključujeta sobe v višjih nadstropjih, kotne sobe, sobe z želenim razgledom ali novo prenovljene sobe. Boniteta namestitve v sobo višje kakovosti je na voljo le za eno sobo in za osebno uporabo Člana, ne glede na to, koliko sob je ta zakupil.
- Možnost zgodnje prijave oz. »early check-in«**, od 12. ure na dan prihoda - če je na voljo in je lahko potrjena ob prijavi na recepciji izbrane nastanitve (razen tam, kjer je na voljo le na predhodno zahtevo).
- Prednostno obravnavo pri obdelavi rezervacije**, ki pomeni, da se v primeru, ko v želenem namestitvenem objektu ni na voljo razpoložljivih sob, Člana Programa vedno uvrsti na prvo mesto v čakalni listi na prosto sobo. Če bo prišlo do sprostitve zasedenih kapacitet, bo prosta soba prioritetno dodeljena Zlatemu Članu. Vrstni red na čakalni listi je osnovan na datumu prispetja povpraševanja - Člani z zgodnejšim datumom povpraševanja imajo prednost pred kasnejšimi.

Za uveljavljanje bonitet se mora Član ob povpraševanju (v primeru uveljavljanja bonitet iz alinej b), c) in d) oziroma ob plačilu (za namen pridobitve Kapljic) identificirati s svojo Člansko kartico.

- 4.2.8. Zlati Člani niso upravičeni do pridobitve Kapljic za plačilo namestitve, če rezervacijo opravijo prek kanalov tretjih strank, kot so npr. kanali, navedeni v opisu Upravičene Tarife (točka 4.2.3. a) teh Splošnih pogojev; lahko pa ti Zlati Člani zbirajo Kapljice za Upravičeno Potrošnjo med svojim bivanjem. Glede na to, da tretje

stranke ne zadostujejo definiciji Upravičene Tarife, se ta bivanja tudi ne štejejo kot Upravičena Bivanja pri izračunu Zlate minimalne zahteve.

#### 4.3. PLATINASTI SAVA HOTELS & RESORTS AMBASADOR STATUS: ČLANSTVO IN BONITETE

4.3.1. Platinasti Sava Hotels & Resorts Ambassador status je nivo Programa, ki velja le na povabilo po naši lastni presoji.

4.3.2. Platinasti status se lahko posamezniku oz. Članu dodeli kadarkoli med kalendarjskim letom. Povišanje oz. dodelitev statusa lahko odobri izključno krovno vodstvo Programa (dir. marketinga in člani Uprave), pri presoji uvrstitve v Platinasti status pa je upoštevan eden ali več od naslednjih kriterijev:

- posameznik je mnenjski vodja, ki pomaga pri grajenju vidnosti in prepoznavnosti destinacij Sava Hotels & Resorts;
- posameznik je dolgoletni gost in ambasador, ki vidno prispeva k širitvi prepoznavnosti in ugledu posamezne destinacije ter/ali celotne blagovne znamke Sava Hotels & Resorts;
- posameznik je visoki (domač ali tuj) državni predstavnik, predstavnik ugledne organizacije ali vidni predstavnik javnega življenja.

4.3.3. Platinasti Člani prejmejo poleg vseh bonitet Zlatega Članstva še:

- a) 5 dodatnih Kapljic za vsak potrošen EUR za Upravičeno Potrošnjo, ki nastane in je plačana s strani Člana na katerikoli destinaciji znotraj Sava Hotels & Resorts, kar predstavlja 15 (petnajst) Kapljic oz. 50% bonus Kapljice na Osnovne Kapljice. 50% bonus velja le za Kapljice zbrane za Upravičeno Potrošnjo. 50% bonus ne velja za promocije, ki ponujajo bonus Kapljice (npr.: dvojne ali trojne Kapljice).
- b) Namestitve v najboljšo sobo (»room upgrade«) v okviru Sodelujočih nastanitvev v času prijave (velja glede na razpoložljivost sobe v času vašega celotnega bivanja); izključeni so Predsedniški apartmaji. Najboljše sobe so določene s strani vsake posamezne nastanitve in so omejene na kategorijo sobe, ki je bila primarno rezervirana, lahko pa vključuje sobe v višjih nadstropjih, kotne sobe, sobe z zelenim razgledom ali novo prenovljene sobe. Boniteta namestitve v sobo višje kakovosti je na voljo le za eno sobo in za osebno uporabo Člana, ne glede na to, koliko sob je Član zakupil.
- c) Pozni »check-out« do 16 ure.
- d) Zagotovljena miza v hotelski restavraciji če je na voljo.

Za uveljavljanje bonitet se mora Član ob povpraševanju (v primeru uveljavljanja bonitet iz alinej b), c) in d)) oziroma ob plačilu (za namen pridobitve Kapljic) identificirati s svojo Člansko kartico.

4.3.4. Platinasti Člani niso upravičeni pridobitve Kapljic za plačano namestitve, če rezervacijo opravijo prek kanalov tretjih strank, kot so npr. kanali, navedeni v opisu Upravičene Tarife (točka 4.2.3. a) teh Splošnih pogojev); lahko pa ti Platinasti Člani zbirajo Kapljice za Upravičeno Potrošnjo med svojim bivanjem. Glede na to, da tretje stranke ne zadostujejo definiciji Upravičene Tarife se ta bivanja tudi ne štejejo kot Upravičena Bivanja.

## 5. ZBIRANJE KAPLJIC

5.1. Člani lahko zbirajo Kapljice za Upravičeno Potrošnjo (glejte točko 5.3. za natančno definicijo Upravičene Potrošnje), plačano v Sodelujočih nastanitvah; pri tem se morajo ob plačilu identificirati s svojo kartico Ambassador ali s svojo Člansko številko (v primeru, da iz objektivnih razlogov kartice Ambassador v danem trenutku ne posedujejo). »Sodelujoče nastanitve« so tisti hoteli (vključno z apartmajskimi in bungalov naselji ter kampi) in destinacije, ki so objavljeni na spletni strani Sava Hotels & Resorts pod zavihkom Ambassador.

5.2. Sava Turizem ni dolžna proaktivno opozarjati članov na njihovo članstvo in iz njega izhajajoče pravice. V interesu Člana je, da aktivno uveljavlja bonitete in svoj članski status. Sava Turizem tudi ni zavezana k popolnemu obveščanju vseh gostov, ki še niso člani Programa, o možnostih članstva. Gostu se tako omogoči članstvo in bonitete na podlagi in v trenutku njegove izrecno izražene volje za pristop v Program (izpolnjena pristopnica).

5.3. »Upravičena Potrošnja« je potrošnja, ki jo opravi Član za Upravičene Tarife, hrano in pijačo, wellness, zdravstvene in golfske storitve ter plačane vstopnine v kopaljšča in savna centre Sodelujočih nastanitvev. Upravičena potrošnja Člana pa ne vključuje:

- a) cene bivanja, ki niso vključene v opis Upravičenih Tarif;
- b) potrošnje za pogostitve, sestanke, seminarje, konference in ostale storitve za podpora poslovnim dogodkom;
- c) brezplačnih storitev (vključujoč nagrade Programa);
- d) ostale potrošnje za parkirišča (ki niso v lasti Sava Turizem d.d.), storitve poslovnega centra, internetni dostop, nakupe v hotelskih trgovinah;
- e) storitev, ki jih Sodelujoča nastanitve zagotavlja prek drugih poslovnih subjektov (prevozi, izleti, storitve vzdrževanja oblačil, cvetličarske storitve);
- f) plačanih letnih pavšalov za stojnine v kampih;
- g) tobačnih izdelkov v celoti;

- h) davkov, napitnin;
- i) vse potrošnje, ki ni posebej navedena v opisu Upravičene potrošnje;
- j) turistične takse.
- 5.4. Če ste prijavljen gost, lahko prejmete Kapljice za Upravičeno Potrošnjo za skupno do največ 5 najcenejših sob (vaša soba plus 4 druge), če ob tem tudi vi bivate v eni izmed sob in ste osebno nosilec oziroma plačnik končnega računa. Ob rezervaciji in plačilu več sob v istem terminu se takšno povezano bivanje šteje le kot 1 (eno) Upravičeno bivanje, ki vodi do elitnih Članskih statusov in bonitet.
- 5.5. Kapljic ni mogoče pridobiti za račune, ki so vam bili izstavljeni za poplačilo stroškov „no-show“ (torej v situacijah, ko ste rezervirali sobo, ki je nato niste izkoristili, pri čemer bivanja v Sodelujoči namestitev niste pravočasno odpovedali). Kapljice pa lahko prejmete v primeru, če predhodno rezervirano bivanje skrajšate in Sodelujočo namestitev zapustite že pred prvotno rezerviranim datumom odhoda. Kapljice vam pri tem pripadajo za dejansko plačani del bivanja. Skrajšano bivanje se šteje kot Upravičeno Bivanje, ki vas lahko pripelje k elitnim statusom Članstva in dodatnim bonitetam, le v primeru, da ste v sodelujoči namestitvi bivali vsaj 2 noči.
- 5.6. Kapljice lahko zbirate tudi za plačila ob potrošnji za hrano in pijačo v gostinskih objektih Sodelujočih nastanitev, tudi ko niste prijavljen gost, če se predstavite z Člansko kartico.
- 5.7. Prav tako lahko Kapljice zbirate tudi za plačila potrošnje storitev v wellness centrih ter za plačane vstopnine v kopalnišča in savna centre Sodelujočih nastanitev, tudi ko niste prijavljen gost, če se predstavite z Člansko kartico.
- 5.8. Le Član osebno lahko zbira Kapljice ali doseže ustrezno število Upravičenih Bivanj kot pogoj do elitnih statusov Članstva. Svoje Članske številke oziroma Članske kartice ne sme posredovati tretjim osebam za zbiranje Kapljic ali prejemanje katerihkoli bonitet.
- 5.9. Pridržujemo si pravico, da brez predhodnega obvestila kadarkoli odvezamo katekole napačno ali nekorektno pridobljene Kapljice na Članskem računu.
- 5.10. V primeru povračil za blago ali storitve, za katere ste prejeli Kapljice, bomo temu prilagodili (znižali) tudi število prejetih Kapljic.
- 5.11. Kapljice Članu zapadejo in se nepreklicno izbrisejo, če v obdobju 18 mesecev od zadnje aktivne transakcije, tj. pridobitve Kapljic na podlagi plačila, nima nobene nove aktivne transakcije. Izbris se vrši 1. v mesecu za vse Člane, ki v zadnjih 18 mesecih na računu nimajo niti ene aktivne transakcije, tj. pridobljenih Kapljic na podlagi plačila. Članstvo pri tem ostane nespremenjeno in Član tudi po tem obdobju lahko še vedno pridobiva Kapljice, že zapadlih in izbrisanih Kapljic pa ni mogoče ponovno aktivirati. V primeru, da Član v obdobju 18 mesecev od zadnje aktivne transakcije ponovno aktivno pridobi Kapljice, se mu pred tem pridobljene Kapljice v celoti ohranijo na računu. Prenos kapljic med Člani ne šteje kot aktivna transakcija.
- 5.12. Vsako reklamacijo v zvezi s pripisom Kapljic za plačane račune mora Član uveljaviti najkasneje v roku 30 dni od dneva izstavitve računa za plačano potrošnjo, ki naj bi bila podlaga za pripis. Po tem roku si pridržujemo pravico, da reševanje reklamacije tudi zavrnemo, če ugotovimo, da ni mogoče več ugotoviti/preveriti dejanskih okoliščin v času, ko je bil ali bi moral biti opravljen pripis. Uveljavljanje reklamacij je možno le na podlagi dokazil o potrošnji (kopije računov), ki jih je dolžan posredovati Član sam.

## 6. KORIŠČENJE KAPLJIC

- 6.1. Zbrane Kapljice lahko Član koristi za Brezplačne nočitve, skladno z bonitetno lestvico, ki je predstavljena v točki 6.8. ter druge bonitete, ki so opredeljene v točki 6.11.
- 6.2. Predložitev lastne kartice Ambasador in s tem nedvoumna identifikacija Člana neposredno ob koriščenju je obvezen pogoj, da Član lahko zbrane Kapljice koristi.
- 6.3. Pogoj, da Član lahko koristi Kapljice za brezplačno/-e nočitev/-ve je, tudi da v okviru posameznega bivanja, pri katerem želi unovčiti Kapljice, neposredno plača namestitev vsaj za eno noč bivanja, in sicer za vse osebe, ki bivajo skupaj z njim v sobi.
- 6.4. Člani lahko tekom leta prosto izbirajo termin unovčenja Kapljic, z izjemo obdobja od 23.12. tekočega leta do 2.1. naslednjega koledarskega leta, ko koriščenje Kapljic za bonitete programa Sava Hotels & Resorts Ambasador ni mogoče.
- 6.5. **Brezplačna nočitev v hotelu in apartmaju** je definirana kot polpenzion za 1 osebo.
- 6.6. **Brezplačna nočitev v kampu** je definirana kot nočitev za 1 osebo z vključeno elektriko in dnevno kopalno karto (dnevna kopalna karta ni vključena v brezplačno nočitev v Campingu Bled)
- 6.7. **Brezplačna nočitev v glamping namestitvah** je definirana glede na izbrano namestitev:
- Glamping Gozdne vile (Camping Bled): nočitev z zajtrkom in uporabo privatne kopalnice za 1 osebo)
  - Glamping Vinska vas (Kamp Terme Ptuj): nočitev za 1 osebo s polpenzionom in dnevno kopalno karto v Termalnem parku Ptuj.
- 6.8. Član lahko koristi zbrane Kapljice po svoji lastni izbiri oz. odločitvi skladno s spodnjo lestvico:

3.000 Kapljic	<b>1 brezplačna nočitev v kampu:</b> Camping Bled, Kamp Terme 3000, Kamp Terme Ptuj, Kamp Sončni gaj Terme Banovci in Kamp Terme Lendava
5.000 Kapljic	<b>1 brezplačna nočitev v glamping namestitvi:</b> Glamping Gozdne vile – Camping Bled Glamping Vinska vas – Kamp Terme Ptuj <b>1 brezplačna nočitev v apartmaju:</b> Apartmajsko naselje Prekmurska vas Terme 3000, Turistično naselje Terme 3000, Bungalovi Ptuj, Počitniške hišice Ptuj, Apartmaji Lipov Gaj in Hotelsko naselje Zeleni Gaj
8.000 Kapljic	<b>1 brezplačna nočitev v hotelu - kategorija 3 (tri) ali 4 (štiri) zvezdice</b> Hotel Lipa, Hotel Zeleni Gaj, Hotel Trst, Hotel Jadran Hotel Radin, Hotel Izvir, Hotel Ajda, Hotel Termal, Hotel Savica Garni in Hotel Park
10.000 Kapljic	<b>1 brezplačna nočitev v hotelu - kategorija 4 S (štiri superior) zvezdice</b> Grand Hotel Primus in Rikli Balance Hotel
15.000 Kapljic	<b>1 brezplačna nočitev v hotelu - kategorija 5 (pet) zvezdic</b> Grand Hotel Toplice in Hotel Livada Prestige
6.9.	Koriščenje Kapljic je mogoče v vseh namestitvenih objektih, kot je navedeno v lestvici v točki 6.8., skladno z definicijami brezplačnih nočitev v točkah 6.5, 6.6. in 6.7. Pri tem velja izjema ob koriščenju Kapljic za brezplačne nočitve v apartmajih. Kadar član biva v apartmajski enoti in plača bivanje po skupni ceni najema za celo enoto in ne na osnovi posameznih nočitev v enoti, koriščenje Kapljic za brezplačne nočitve ni mogoče.
6.10.	Kapljic tudi ni mogoče koristiti za bivanja v predsedniških apartmajih ter posebej luksuznih suitah posameznih namestitev - član mora zato ob načrtovanem bivanju v tovrstnih sobah najvišje kategorije na recepciji izbrane namestitve ali v rezervacijskem centru predhodno preveriti, ali so le-te vključene v aktualni bonitetni sistem unovčevanja Kapljic.
6.11.	Član lahko zbrane Kapljice unovči tudi za dodatne bonitete, ki so navedene v spodnji shemi. Definicije in pogoji koriščenja spodnjih bonitet so opredeljeni v točkah 6.12. in 6.13.
1.000 Kapljic	<b>Uporaba otroške posteljice (na noč)</b> Velja v vseh hotelih, apartmajskih in bungalov naseljih Sodelujočih namestitev, z izjemo naslednjih objektov, kjer ta boniteta ni dostopna: Hotel Savica Garni, Hotel Zeleni gaj, Hotelsko naselje Zeleni gaj, Hotel Lipa ter Apartmajsko naselje Lipov gaj
3.500 Kapljic	<b>Podaljšano bivanje do 20. ure na dan odhoda - v namestitvah kategorije 3*:</b> Apartmajsko naselje Prekmurska vas, Turistično naselje Terme 3000, Bungalovi Ptuj, Apartmaji Lipov Gaj, Hotelsko naselje Zeleni Gaj, Hotel Lipa, Hotel Zeleni Gaj, Hotel Savica Garni, Hotel Trst in Hotel Jadran
6.000 Kapljic	<b>Podaljšano bivanje do 20. ure na dan odhoda - v namestitvah kategorije 4* in 4* superior:</b> Hotel Radin, Hotel Izvir, Hotel Ajda, Hotel Termal in Hotel Park Rikli Balance Hotel in Grand Hotel Primus
7.500 Kapljic	<b>Podaljšano bivanje do 20. ure na dan odhoda - v namestitvah kategorije 5*:</b> Grand Hotel Toplice in Hotel Livada Prestige
6.12.	<b>Uporaba otroške posteljice</b> je definirana kot brezplačna zagotovitev otroške posteljice v sobi staršev, za tolikšno število noči kot ga izbere Član. V okviru razpoložljivega dobroimetja na svojem članskem računu lahko unovči ustrezno število Kapljic: uporaba otroške posteljice za 1 noč = 1.000 Kapljic, 2 noči = 2.000 Kapljic, itd. Pogoj za brezplačno uporabo posteljice je, da je Član, ki uveljavlja to boniteto, hkrati tudi plačnik računa za osnovno hotelsko bivanje. Koriščenje bonitete Član napove in uveljavi ob neposrednem predhodnem povpraševanju v okviru rezervacijskega postopka in glede na vsakokratno razpoložljivost posteljic. Bonitete ni mogoče koristiti ob bivanju, ki ga je Član rezerviral preko kanalov tretjih strank, kot so opredeljene v točki 4.2.3, in/ali poravnal z unovčenjem kuponov, ki so bil kupljeni pri spletnih in drugih ponudnikih.
6.13.	<b>Podaljšano bivanje do 20. ure na dan odhoda</b> je definirano kot brezplačna zagotovitev podaljšanja uporabe iste sobe, v kateri je bil Član nameščen v času bivanja. To sobo lahko ob unovčenju Kapljic iz dobroimetja Člana hkrati brezplačno upo-

rabljajo tudi vse ostale osebe, ki so v njej bivale skupaj s Članom, v okviru istega bivanja. Uporaba sobe ne vključuje hotelskih obrokov. Vsem gostom, ki koristijo podaljšano bivanje, je omogočen vstop v bazene pod enakimi pogoji kot v okviru bivanja. Pogoj za koriščenje brezplačnega podaljšanega bivanja na dan odhoda (z unovčenjem Kapljic) je, da je član, ki uveljavlja to boniteto, hkrati tudi plačnik računa za osnovno hotelsko bivanje. Boniteto je mogoče izkoristiti le ob neposrednem povpraševanju na recepciji Sodelujoče namestitve in glede na vsakokratno razpoložljivost kapacitet. Bonitete tako ni mogoče rezervirati pred prihodom v Sodelujočo namestitev, temveč mora Član možnost koriščenja le-te preveriti v času bivanja na recepciji Sodelujoče namestitve. Bonitete ni mogoče koristiti ob bivanju, ki ga je Član rezerviral preko kanalov tretjih strank, kot so opredeljene v točki 4.2.3, in/ali poravnal z unovčenjem kuponov, ki so bil kupljeni pri spletnih in drugih ponudnikih.

- 6.14. Član je pri koriščenju brezplačne nočitve obvezan plačati turistično takso in prijavnino.
- 6.15. Kadar Član koristi brezplačno nočitev v okviru paketa, katerega cena vključuje tudi dodatne/posebne gostinske, golfske wellness in/ali zdravstvene storitve, vrednost le-teh ni predmet nagrade. Omenjene storitve mora zato član ustrezno doplačati.
- 6.16. Kapljic ni mogoče zamenjati za gotovino, nagrade ali dobroimetje. Nagrade morajo biti izkoriščene skladno s temi Splošnimi pogoji.
- 6.17. Nagrade niso prenosljive na tretjo osebo.
- 6.18. V primeru, da bomo ugotovili, da so bile nagrade zamenjane, prodane ali predane komu drugemu, ki ni upravičen prejemnik, si pridržujemo pravico, da po lastni presoji predlagamo ukrepe za odpravo posledic tovrstnega neupravičenega koriščenja nagrad.
- 6.19. V primeru, da katerakoli nastanitev, kjer imate urejeno rezervacijo, pred vašim prihodom preneha biti del skupine Sava Hotels & Resorts, ali prekine sodelovanje v Programu, se bomo po najboljših močeh potrudili, da bo ta nastanitev vašo rezervacijo upoštevala oz. bomo uredili primerno podobno nastanitev v bližini. Ne moremo pa zagotavljati, da bodo pri tem nagrade ali Brezplačne nočitve upoštevane. Po datumu, ko nastanitev preneha biti del skupine Sava Hotels & Resorts ali prekine sodelovanje v Programu, tudi ne boste več upravičeni do zbiranja Kapljic v tej namestitvi, čeprav je bila vaša rezervacija opravljena pred tem datumom.
- 6.20. Kapljice se obračunajo oz. pripišejo Članu ob plačilu računa na kontaktni točki.
- 6.21. V primeru nakupa darilnega bona prejme Kapljice tisti Član, ki opravi nakup darilnega bona in je plačnik le-tega ob identifikaciji s svojo Člansko kartico ali Člansko številko. Prejemnik darilnega bona prav tako prejme Kapljice za vrednost tega izkoriščenega bona in tudi za plačilo dodatnih storitev v okviru izrabe darilnega bona ter potrošnje nad vrednostjo tega darilnega bona pod pogojem, da je Član programa in se ob plačilu identificira s Člansko kartico.

## 7. KOMUNIKACIJA

- 7.1. Vse komunikacije v okviru Programa Člani prejmejo na navaden ali elektronski naslov, ki ga navedejo na pristopnici oziroma ga kasneje spremenijo. Sava Turizem d.d. kot prednostni kanal komunikacije uporablja posredovanje sporočil po elektronski pošti. V izjemnih primerih Člana lahko tudi pokličemo oziroma mu posredujemo SMS/MMS na telefonsko številko, ki nam jo je posredoval. V kolikor ne prejmemo informacije o zavrtnjen ali neuspešno dostavljeni komunikaciji, šteje, da jo je Član uspešno prejel.
- 7.2. Član je dolžan sporočiti vsako spremembo svojih kontaktnih podatkov v 30 dneh od nastanka spremembe. Član spremembo kontaktnih podatkov sporoči, Sava Turizem pa jo upošteva v skladu z 8. poglavjem teh splošnih pogojev (t. i. Pravica do popravka). Sava Turizem ne prevzema nobene odgovornosti za morebitno škodo, ki bi izhajala iz uporabe neažuriranih kontaktnih podatkov o Članu.
- 7.3. Komunikacije v okviru Programa so občasne in obsegajo zlasti:
  - obveščanje o članskem statusu, stanju Kapljic na Članskem računu in njihovi veljavnosti;
  - obveščanje o pravicah, ki izhajajo iz članskega statusa, in možnostih vnovčenja Kapljic;
  - obveščanje o možnostih pridobivanja Kapljic;
  - obveščanje o drugih pravnih in tehničnih vprašanih Članstva;
  - posredovanje prilagojenih ponudb, ugodnosti in vabil na dogodke, za katere na podlagi Članstva predvidevamo, da Člana zanimajo (v nadaljevanju: personalizirano neposredno trženje);
  - posredovanje splošnih oglasnih vsebin o ponudbi in dogodkih Sava Turizem in njenih poslovnih partnerjev (v nadaljevanju: splošno neposredno trženje);
  - povabila k izpolnitvi anket in raziskav o zadovoljstvu s Programom Ambasador, uporabniški izkušnji na vseh destinacijah Sava Turizem in v spletni trgovini Sava Turizem ali o posameznih storitvah (v nadaljevanju: raziskave mnenj).
- 7.4. Člani lahko za vse informacije v zvezi s Članstvom (zlasti informacije o članskem statusu, stanju Kapljic na Članskem računu in njihovi veljavnosti) kadarkoli pokličejo rezervacijski center ali pišejo na e-naslov: info@shr-ambasador.si. Informacije o Članstvu posredujemo izključno na veljavni navadni ali e-naslov Člana, na

veden v njegovem profilu. Ob klicu v rezervacijski center zaradi zaščite zasebnosti oz. varstva osebnih podatkov naših članov zaprosimo za dodaten podatek (npr. o rojstnem datumu) za namen potrditve identitete klicatelja.

- 7.5. Sava Turizem ne odgovarja za morebitna neskladja med pričakovanji Člana in izbranimi prilagojenimi ponudbami, ugodnostmi in / ali vabili, ki mu jih pošlje Sava Turizem d.d. Neskladja so lahko posledica napačnega predvidevanja, ki izvirajo iz ravnanj imetnika (zlasti neredna ali selektivna uporaba kartice Ambassador, omogočanje uporabe kartice Ambassador tretjim osebam v nasprotju s temi splošnimi pogoji, navedba netočnih, nepopolnih ali neažurnih podatkov o statusu, interesih, družinskih članih ipd).
- 7.6. Člani se lahko kadarkoli odpovedo prejemanju obvestil personaliziranega in / ali splošnega neposrednega trženja in / ali obvestil o raziskavah mnenj (5. do vključno 7. alineja točke 7.3. teh splošnih pogojev) tako, da sledijo navodilom v vsakokrat prejetem sporočilu, ali v skladu z 8. poglavjem teh splošnih pogojev (t. i. pravica do govora).

## 8. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

### 8.1. Vrste podatkov in nameni njihove obdelave

- 8.1.1. Kartico Ambassador je mogoče pridobiti le pod pogojem, da je prijavitelj družbi Sava Turizem na pristopnici k tem Splošnim pogojem, s katero je s Sava Turizem d.d. sklenil pogodbo o imetništvu Ambassador kartice, posredoval naslednje točne osebne podatke, ki se nanašajo nanj: spol, ime, priimek, rojstni datum, podatke o prebivališču ter e-naslov (v nadaljevanju: Članski profil). Član je dolžan sporočiti spremembe podatkov v skladu s 7.2. točko teh splošnih pogojev. Pri posredovanju podatkov za pridobitev kartice Ambassador ali pri kasnejših spremembah podatkov lahko vsaka fizična oseba odda le en aktualen elektronski naslov in le eno aktualno številko mobilnega telefona. Posamezen elektronski naslov oziroma posamezna številka mobilnega telefona se v bazi imetnikov kartice Ambassador lahko vodi le pri enem imetniku kartice Ambassador.
- 8.1.2. S predložitvijo kartice Ambassador oziroma identifikacijo kot Član, Sava Turizem na Članskem profilu Člana zabeleži **podatke o Upravičenih potrošnji** (zlasti vsebina in čas potrošnje, cena, datum, čas in točka plačila) in **število pridobljenih Kapljic** oziroma **podatke o koriščenju pravic iz Članstva** (o koriščenih pravicah iz članskega statusa, o unovčenju Kapljic, prenosu Kapljic, koriščenju ekskluzivnih ponudb člana, ipd). Poleg tega Sava Turizem na Članskem profilu lahko zabeleži tudi morebitne izražene preference, želje ali informacije, ki jih Član sam posreduje v času procesa rezervacije ali v času bivanja (npr. specifične želje glede sobe, morebitnih hišnih ljubljencev, izraženim (ne)zadovoljstvom nad posameznimi storitvami ipd.).
- 8.1.3. Sava Turizem podatke na Članskem profilu obdeluje za naslednje **namene na pravnih temeljih** navedenih v oklepaju:
- da imetnikom zagotavlja uveljavljanje pravic iz Članstva, kar vključuje komunikacijo s članom v okviru Programa iz 1. do vključno 5. alineje 7.3 točke teh splošnih pogojev (pravni temelj: pogodba o Članstvu (6/I(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov);
  - da preverja skladnost uporabe kartice Ambassador s temi splošnimi pogoji (pravni temelj: pogodba o Članstvu (6/I(b) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov);
  - za reševanje morebitnih težav ali nepravilnosti pri plačilni transakciji ali neuspeli transakciji ob oz. po opravljenem plačilu in pri reševanju prijav težav Člana ali reklamacijah (pravni temelj: zakonit interes Člana, Sava Turizem in tretjih, da se prepreči nastanek premoženjske škode in zloraba plačilnih in kreditnih kartic (6/I(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov);
  - za vabljenje k sodelovanju v raziskavah mnenj iz 7. alineje 7.3. točke teh splošnih pogojev (pravni temelj: zakonit interes pospeševanja prodaje Sava Turizem (6/I(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov);
  - v anonimizirani ali vsaj psevdonimizirani obliki analizira potrošnjo Članov, za namen optimiziranja ponudbe in stroškov ter dvig zadovoljstva gostov (pravni temelj: zakonit interes Sava Turizem, da optimizira svoje poslovanje (6/I(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov);
  - kontaktne podatke uporablja za splošno neposredno trženje iz 6. alineje 7.3. točke teh splošnih pogojev (pravni temelj: zakonit interes pospeševanja prodaje Sava Turizem (6/I(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov);
  - nasprotovanje pravnim zahtevkom ali njihovo uveljavljanje ali izvajanje (pravni temelj: zakonit interes Sava Turizem (6/I(f) člen Splošne uredbe o varstvu podatkov).
- 8.2. **Pravice Članov v zvezi z varstvom osebnih podatkov**
- 8.2.1. Član pravice v zvezi z obdelavo osebnih podatkov lahko uveljavlja:
- na ustreznem obrazcu, ki ga pridobi in odda na prijavnih mestih (recepzijah vseh Sodelujočih nastanitvah),
  - pisno na naslov Sava Turizem, d.d., Dunajska cesta 152, Ljubljana (s pripisom »Program zvestobe«);
  - pisno po elektronski pošti na naslov: [info@shr-ambassador.si](mailto:info@shr-ambassador.si) (naslov zadeve »Program zvestobe«).

- 8.2.2. Obrazci za pomoč pri uveljavljanju pravic v zvezi z osebnimi podatki so dostopni tudi na spletni strani: <https://www.sava-hotels-resorts.com/si/o-nas/varstvo-osebni-podatkov>.
- 8.2.3. Uporaba obrazcev iz prejšnjih točk ni obvezna. Zahtevak mora vsebovati navedbo, katero pravico Član uveljavlja, ime in priimek, datum rojstva ter številko Članske Ambasador kartice. V primeru, da Članu številka njegove Ambasador kartice iz objektivnih razlogov ni znana (izguba, kraja ipd.), ga Sava Turizem po prejemu zahteve pozove, naj odgovori na kontrolno vprašanje oziroma drugače izkaže svojo identiteto.
- 8.2.4. Za Člana lahko druga oseba uveljavlja pravice v zvezi z osebnimi podatki le na podlagi ustreznega pooblastila Člana.
- 8.2.5. Član se za pomoč pri uveljavljanju svojih pravic v zvezi z osebnimi podatki ali v primeru dvomov v pravilnost obdelave osebnih podatkov s strani Sava Turizem lahko kadarkoli obrne na **pooblaščen osebno za varstvo osebnih podatkov (DPO)** Sava Turizem na naslov **dpo@sava.si**.
- 8.2.6. Član ima pravico, da zoper odločitev Sava Turizem o njegovem zahtevku za uveljavljanje pravic v zvezi z osebnimi podatki ali v primeru kršitev varstva osebnih podatkov vložijo pritožbo oziroma prijavo pri Informacijskem pooblaščenca RS (več informacij na [www.ip-rs.si](http://www.ip-rs.si)).
- 8.3. Pravica do dostopa in prenosljivost**
- 8.3.1. Člani imajo v zvezi z vsemi osebnimi podatki, ki jih v okviru Programa obdeluje Sava Turizem, pravico do **dostopa** do podatkov (pridobitev kopije in informacij v zvezi z obdelavo), ter pravico da podatke pridobijo v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki (t. i. **prenosljivost** osebnih podatkov).
- 8.3.2. Uresničevanje pravice do dostopa in prenosljivosti Sava Turizem zagotavlja na podlagi posamične zahteve Člana, delno pa lahko tudi preko rešitev informacijske tehnologije, ki jih Članom zagotovi v ta namen.
- 8.3.3. Sava Turizem dostop in prenosljivost na podlagi posamičnega zahtevka zagotavlja brezplačno enkrat letno. V primeru zahtevka po dodatnih kopijah ali pogostejših zahtevkov Sava Turizem lahko zaračuna razumno pristojbino.
- 8.4. Pravica do popravka oziroma spreminjanje podatkov**
- 8.4.1. V primeru, da se pri Članu podatki, ki jih je posredoval na pristopnici oz. na kateremkoli obrazcu v zvezi s prijavo in uporabo kartice Ambasador, spremenijo, je ta dolžan spremembo sporočiti v roku 30 (tridesetih) dni od nastale spremembe. Če član spremembo podatkov sporoči kasneje, jo Sava Turizem vseeno lahko upošteva.
- 8.4.2. Sava Turizem bo spremembo podatkov, posredovanih preko prijavnih mest ali po navadni / elektronski pošti, upoštevala najkasneje v roku 15 (petnajstih) dni od dne prejema obrazca oziroma obvestila o spremembi.
- 8.5. Pravica do ugovora, izbrisa podatkov in omejitve obdelave**
- 8.5.1. Član lahko kadarkoli trajno ali začasno **ugovarja** obdelavi njegovih osebnih podatkov za naslednje namene komunikacije iz 7.3. točke teh splošnih pogojev:
- personalizirano neposredno trženje (5. alineja 7.3 točke)
  - splošno neposredno trženje (6. alineja 7.3 točke),
  - vabljenje k sodelovanju v raziskavah mnenj (7. alineja 7.3. točke).
- 8.5.2. Sava Turizem v primeru ugovora iz prejšnje točke prepreči komunikacijo najkasneje v roku 15 dni od prejema ugovora. V primeru, da je bila kampanja za obveščanje pripravljena pred obdelavo ugovora oziroma spremembe nastavitvev, obstaja možnost, da Član kljub temu prejme še zadnje tržno obvestilo oziroma vabilo.
- 8.5.3. Član ne more ugovarjati drugim namenom obdelave osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj, v zvezi z uporabo kartice Ambasador, razen na način, da prekine Članstvo v skladu s temi splošnimi pogoji. V tem primeru mora vrniti kartico Ambasador, kar pomeni, da ne more več uveljavljati pravic iz naslova Članstva.
- 8.5.4. Član ima pod pogoji in v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo pravico zahtevati **omejitev obdelave in izbris podatkov**.
- 8.6. Rok hrambe osebnih podatkov**
- Sava Turizem d.d., bo osebne podatke Člana hranila še 5 let po prekinitvi Članstva. Sava Turizem si pridržuje pravico, da osebne podatke Člana izbríše pred potekom tega roka.
- 8.7. Uporabniki osebnih podatkov**
- Sava Turizem osebnih podatkov imetnikov kartice Ambasador ne posreduje tretjim, razen:
- zunanjim pogodbenim izvajalcem, ki podatke obdelujejo izključno v imenu, za račun, po navodilih in pod nadzorom Sava Turizem (npr. tiskarji, oglaševalske agencije, zunanji izvajalci posameznih koriščenih storitev, ponudniki orodij informacijske tehnologije za upravljanje s Programom ali pošiljanje sporočil);
  - državnim organom na podlagi njihove obrazložene pisne zahteve za potrebe vodenja konkretnega postopka;
  - če se izkažejo s pisno osebno privolitvijo oziroma pooblastilom imetnika kartice Ambasador.
- 8.8. Posredovanje osebnih podatkov v tretje države**
- Sava Turizem osebnih podatkov ne posreduje v tretje države, razen:
- v primeru zunanjih pogodbenih izvajalcev s sedežem v tretjih državah (konkretne informacije o ciljni državi in sprejetih zaščitnih ukrepih so vedno dostopne na spletnih straneh Sava Turizem med informacijami o obdelavi podatkov);

- če član to od nje zahteva, pri čemer se za zahtevo člana šteje tudi zahteva posameznika, da mu Sava Turizem podatke posreduje po e-pošti;
- če to v zvezi s posamezno obdelavo osebnih podatkov izrecno navede, pri čemer navede tudi ciljno državo in sprejete zaščitne ukrepe;
- če to od nje zahteva pravo države, kjer Član uveljavlja Članstvo.

## 9. SPLOŠNA DOLOČILA

- 9.1. Pridrujemo si pravico, da na podlagi utemeljenega razloga spremenimo število Kapljic na vašem računu.
- 9.2. Če vaše Kapljice niso ustrezno zabeležene na vašem računu v času 7 dni od dneva transakcije, lahko prijavite napako v roku 30 dni od opravljene transakcije. Zahtevek morate posredovati pisno z obrazložitvijo na naslov: Sava Turizem d.d. (Program zvestobe), Dunajska 152, 1000 Ljubljana, skupaj s kopijo ustreznega računa in vašo Člansko številko. Omenjeno dokumentacijo lahko posredujete tudi v elektronski obliki na naslov: info@shr-ambasador.si

## 10. VPRAŠANJA, REKLAMACIJE IN PRITOŽBE

- 10.1. V primeru kakršnihkoli vprašanj, reklamacij ali pritožb v zvezi s Članstvom (status, pripisi Kapljic, prenosi Kapljic ipd.) pokličite naš rezervacijski center na številko: 02 512 22 00, nam pišite na naslov: Sava Turizem d.d. (Program zvestobe), Dunajska 152, 1000 Ljubljana ali naš e-naslov: info@shr-ambasador.si.
- 10.2. Vprašanja, zahtevki in pritožbe v zvezi z varstvom osebnih podatkov se obravnavajo v skladu s poglavjem 8 teh splošnih pogojev (»OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV«). Kontaktna točka je Pooblaščenca oseba za varstvo osebnih podatkov (DPO) Sava Turizem na naslovu: dpo@sava.si.
- 10.3. Reševanje vseh vrst reklamacij, zahtevkov in pritožb v zvezi s Članstvom poteka izključno po pisni poti.

## 11. KONČNE DOLOČBE

- 11.1. Ti splošni pogoji so objavljeni na spletni strani [www.shr-ambasador.si](http://www.shr-ambasador.si). V tiskani obliki so dostopni tudi na recepcijah vseh Sodelujočih nastanitvev.
- 11.2. Sava Turizem d.d. si pridržuje pravico do sprememb ter dopolnitev teh Splošnih pogojev. Imetniki kartice Ambasador bodo o vseh spremembah teh Splošnih pogojev obveščeni preko spletne strani [www.shr-ambasador.si](http://www.shr-ambasador.si). Če imetnik v petnajst (15) dneh od objave spremembe teh Splošnih pogojev ne odstopi od pogodbe, se šteje, da sprejema spremenjene splošne pogoje in ga zavezujejo.

Ljubljana, 01.10.2018; (izdaja 6)

### Priloga 1

Sodelujoče nastanitve:

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

*Grand Hotel Toplice, Rikli Balance Hotel, Hotel Savica Garni in Hotel Park, Hotel Jadran, Hotel Trst, Camping Bled*

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

*Hotel Livada Prestige, Hotel Ajda, Hotel Termal, Apartmajsko naselje Terme 3000, Turistično naselje Terme 3000, Kamp Terme 3000*

#### **Zdravilišče Radenci:**

*Hotel Radin, Hotel Izvir*

#### **Terme Banovci:**

*Hotel Zeleni Gaj, Hotelsko naselje Zeleni Gaj, Kamp Sončni gaj*

#### **Terme Ptuj:**

*Grand Hotel Primus, Bungalovi Ptuj, Počitniške hišice Ptuj, Glamping Vinska vas, Kamp Terme Ptuj*

#### **Terme Lendava:**

*Hotel Lipa, Apartmaji Lipov Gaj, Kamp Terme Lendava*