



REGOLAMENTO PROGRAMMA FIDELITY TICINO HOTELS GROUP

1. DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA

Il Programma fedeltà di Ticino Hotels Group (il "Programma") messo a disposizione da NBF SOLUZIONI INFORMATICHE SRL, società incaricata della gestione dei programmi fedeltà del gruppo Ticino Hotels Group, ha lo scopo di offrire ai propri Membri (Membri) i vantaggi di seguito descritti durante i loro soggiorni negli hotel del gruppo Ticino Hotels Group o in connesine ad acquisti fatti presso strutture del gruppo Ticino Hotels Group o di Partner partecipanti al Programma. Il Programma è applicabile solo se consentito ai sensi delle norme di legge vigenti nel Paese di residenza del Membro. In caso contrario, l'adesione si considera nulla e priva di efficacia.

2. DEFINIZIONI

- **Check-in:** data di arrivo in hotel.
- **Check-out:** data di partenza dall'hotel.
- **Cliente:** persona fisica che pernotti in hotel partecipanti al Programma
- **Notte valida:** notte trascorsa da un Membro presso un hotel di Ticino hotels Group che concorre all'accumulo di punti necessario per acquisire i benefici previsti nel Programma . Sono validi solo i pernottamenti effettuati da un Membro nell'ambito di un soggiorno in un hotel aderente al Programma, prenotato tramite uno dei canali di distribuzione idonei e ad una tariffa idonea all'accumulo di Punti, come identificati negli articoli 7.1 e 7.2 qui di seguito.
- **Acquisti:** ogni altra spesa effettuata dal Membro in una delle strutture di Ticino Hotels Group e di Partner partecipanti al programma
- **Partner:** una Società non appartenente ad uno dei marchi del gruppo Ticino Hotels Group ma che aderisce al Programma attraverso una delle due modalità seguenti: offrendo Punti ai Membri Membri che effettuano acquisti presso i propri esercizi; accettando voucher di Ticino Hotels Group per acquisti nei propri esercizi.
- **Punto:** unità assegnata al Membro, in base ad una tabella di attribuzione prestabilita, per aver effettuato un soggiorno valido in un hotel aderente al Programma, avere acquistato un servizio o un prodotto presso uno degli hotel partecipanti al Programma o per aver usufruito di un servizio valido presso un Partner
- **Premio:** qualsiasi servizio, prodotto o vantaggio ottenuto utilizzando Punti accumulati sul conto Cliente.

- **Rettifica:** accredito Punti in seguito a un reclamo del Membro o a un errore del Programma.
- **Membro** un Cliente che ha accettato le Condizioni Generali di Utilizzo del Programma.
- **Transazione:** accredito o addebito di punti sul conto del i Membro.

3. HOTEL ADERENTI AL PROGRAMMA

Aderiscono al Programma gli hotel appartenenti a Ticino Hotels Group, (vedi l'elenco degli hotel aderenti). Quando un hotel si unisce alla rete Ticino Hotels Group o quando un hotel diventa aderente al Programma, solo i soggiorni e le spese idonee effettuati nell'hotel coinvolto a posteriori in questo evento potranno dare diritto ai Membri all'ottenimento di Punti e ad altri vantaggi del Programma.

Se un hotel lascia la rete Ticino Hotels Group o interrompe la propria partecipazione, dopo la prenotazione ma prima del soggiorno di un Membro, questi- non guadagnerà Punti, non usufruirà di alcun servizio o di alcun altro vantaggio.

Il Gestore del Programma fedeltà farà quanto possibile per informare i Membri coinvolti in questa situazione e avvisarli prima del soggiorno.

4. ADESIONE AL PROGRAMMA

4.1. Condizioni di adesione

Possono aderire al Programma tutte le persone fisiche di maggiore età o in possesso della capacità giuridica di stipulare contratti secondo le leggi vigenti nel Paese di residenza del Membro.

L'iscrizione al Programma è gratuita.

L'iscrizione è dimostrata dalla tessera fedeltà del Membro che può essere inviata su un supporto fisico od elettronico in base alla scelta del Membro. Quale che sia il supporto scelto, la tessera fedeltà è nominativa e strettamente personale. Non può essere venduta né prestata né ceduta. Non costituisce un mezzo di pagamento e non garantisce la prenotazione.

Il Membro può possedere una sola tessera fedeltà Ticino Hotels Group.

La tessera potrà essere utilizzata esclusivamente dal Membro di cui riporta il nome.

Per aderire al Programma è indispensabile avere un indirizzo di posta elettronica personale valido. Non è consentita la condivisione di uno stesso indirizzo e-mail tra due Membri. Con l'adesione al Programma, i Membri acconsentono a ricevere comunicazioni elettroniche relative al funzionamento e ai servizi offerti.

dal Programma (messaggi informativi, saldo punti, ecc.). Se il Cliente non vuole più ricevere le informazioni relative alla gestione del Programma, dovrà chiedere di esserne rimosso, in conformità all'Articolo 12.1.

I Membri aderenti al Programma prendono atto che il Programma potrà essere modificato, in parte o nella sua interezza, in qualsiasi momento. Le modifiche apportate che possono modificare in modo sostanziale i diritti e gli obblighi dei Membri aderenti al Programma saranno applicate dopo un periodo di tempo ragionevole, e i Membri ne saranno avvisati, in particolare con avvisi sul sito www.ticinohotelsgroup.com e/o tramite una comunicazione per via elettronica. I Membri mantengono la possibilità di annullare la propria adesione in conformità all'articolo 12.1. Qualsiasi partecipazione al Programma che sia posteriore alla data di entrata in vigore delle modifiche è da considerarsi come manifesta accettazione da parte del Membro.

Il Membro non deve comunicare a nessuno la propria password ed è responsabile di tutte le Transazioni effettuate da e verso il suo conto.

4.2. Come diventare Membro

Il Cliente può aderire al Programma:

- durante il soggiorno in uno degli hotel aderenti al Programma;
- attraverso la registrazione online tramite il sito www.ticinohotelsgroup.com o dei siti degli hotel membri del programma;
- o con qualsiasi altra modalità che possa essere messa a disposizione del Cliente.

Il Cliente fornirà tutti i dettagli necessari e obbligatori richiesti al momento della sua iscrizione.

Il nuovo Membro dovrà accettare le Condizioni Generali di Utilizzo del Programma, online o in hotel, in base alle modalità di adesione.

Da quel momento, il Membro potrà usufruire di tutti i servizi del Programma

4.3. Il conto cliente

L'utilizzo del conto personale consente ai Membri:

- di consultare il loro saldo Punti e la cronologia delle Transazioni;
- di identificarsi sul sito www.ticinohotelsgroup.com e sui servizi tramite cellulare.
- di specificare le proprie preferenze di soggiorno, preferenze personali,
- di visualizzare la cronologia delle prenotazioni e le spese effettuate e, all'occorrenza, di modificare le prenotazioni in corso.

- di iscriversi alle newsletter dei marchi Ticino Hotels Group
- di accedere a offerte e servizi personalizzati.

5. UTILIZZO DELLA CARTA FEDELTA'

Per usufruire dei propri vantaggi, il Membro deve indicare il proprio numero di carta ad ogni richiesta di prestazione e/o presentare la propria carta (su supporto fisico o digitale) o il numero di carta all'arrivo in hotel. Il rispetto di tali disposizioni determina la possibilità di beneficiare dei vantaggi del Programma.

6. RESPONSABILITÀ DEL MEMBRO

In caso di perdita o di furto, il Membro dovrà darne comunicazione all'Amministratore del Programma. Qualsiasi violazione delle presenti Condizioni di Utilizzo del Programma da parte di un Membro, l'abuso o l'utilizzo fraudolento della carta fedeltà, di qualsiasi falsificazione delle informazioni fornite e qualsiasi comportamento dannoso o riprovevole (in particolare, qualsiasi comportamento deprecabile, fraudolento od offensivo verso il personale dell'hotel o della clientela) potrà portare, unicamente su decisione dell'Amministratore del Programma, alla sospensione temporanea dell'adesione del Membro al Programma o all'annullamento della sua adesione, senza preavviso né risarcimento, e alla conseguente cancellazione dei Punti guadagnati dal Membro con la sua carta, in conformità alle condizioni previste dall'articolo 12. La sospensione o l'annullamento non pregiudicano il diritto dell'Amministratore del Programma di ricorrere all'azione legale nei riguardi del Membro.

7. GUADAGNARE PUNTI

Quando un Membro effettua un soggiorno o un acquisto valido in uno degli hotel aderenti al Programma gli saranno accreditati dei Punti corrispondenti al suo soggiorno o al valore dell'acquisto effettuato.

Può essere accreditato solo un numero intero di Punti. Se l'applicazione della tabella di attribuzione di Punti dà un numero decimale di Punti, il numero di Punti accreditato sarà il numero intero immediatamente inferiore se il decimale è inferiore a 5 e il numero intero immediatamente superiore se il decimale è pari o superiore a 5.

I Punti non possono essere trasferiti ad un altro Membro. Sono strettamente personali e non cedibili.

I Punti non costituiscono un mezzo di pagamento e non hanno alcun valore monetario; in caso di Punti perduti o non utilizzati, non potrà essere richiesta in contropartita alcuna somma di denaro.

7.1. Canali di prenotazione che danno diritto all'accumulo di punti

Danno diritto a Punti:

i soggiorni prenotati alle tariffe idonee tramite i canali di distribuzione Ticino Hotels Group (siti Internet Ticino Hotels Group, centro prenotazioni , hotel)

Non danno diritto a Punti:

i soggiorni prenotati tramite un rivenditore, un tour operator o un'agenzia viaggi online di terzi come Expedia.com, booking.com, ecc.). Questi soggiorni non danno diritto all'accumulo di Punti da parte del Cliente,

7.2. Tariffe idonee all'accumulo di punti

Solo i soggiorni prenotati ad una tariffa idonea danno diritto di usufruire dei vantaggi del Programma.

Sono idonee le seguenti tariffe: tutte le tariffe per il pubblico, le tariffe aziendali e promozionali, ad eccezione delle seguenti tariffe:

- le tariffe a camera per prenotazioni di gruppi quando le camere sono fatturate e pagate complessivamente dall'organizzatore (escluse le offerte promozionali Meeting Planner);
- le tariffe a camera riservate agli equipaggi (compagnie aeree, marittime ecc.);
- le tariffe riservate ai tour operator.

7.3. Spese idonee

Sono idonee al guadagno di punti solo le spese seguenti, a condizione che siano pagate da un Membro che soggiorni effettivamente in hotel:

- le spese di soggiorno del Membro in una camera dell'hotel e, se applicabile, quelle di un'altra camera nello stesso hotel alla stessa data (per un massimo di 2 camere fatturate),;
- le spese per i servizi relativi al soggiorno, ossia: minibar, telefono, servizio in camera, pay TV, pasti consumati dal Membro al ristorante dell'hotel e consumazioni al bar dell'hotel;
- spese per lavanderia e parcheggio
- spese legate all'utilizzo di servizi ristorativi, SPA e Fitness

La base di calcolo dei Punti è costituita dal totale della fattura delle spese idonee, tasse escluse. Il pagamento della fattura deve essere effettuato in hotel, ovvero il pagamento dev'essere accettato e confermato dall'hotel. Di conseguenza, se il Membro non paga completamente o in parte una fattura, in

particolare se blocca il pagamento di un assegno, emette un assegno scoperto o contesta un pagamento con carta di credito, non riceverà alcun Punto per quella Transazione e non beneficerà di nessuna notte idonea.

7.4. Tabella di attribuzione dei Punti

Il Programma prevede che i punti vengono attribuiti in base alla spesa effettuata dal Membro secondo il prospetto seguente per ogni 10 Chf di spesa:

PER 10 CHF DI SPESE IDONEE NEGLI HOTEL*				
NUMERO DI PUNTI GUADAGNATI CON PERNOTTAMENTI	NUMERO DI PUNTI GUADAGNATI CON SERVIZI RISTORATIVI	NUMERO DI PUNTI GUADAGNATI CON SERVIZI SPA	NUMERO DI PUNTI GUADAGNATI CON SERVIZI FITNESS	NUMERO DI PUNTI GUADAGNATI CON ALTRI SERVIZI**
10	2	4	4	4

* vedi l'elenco dei marchi aderenti e quello degli hotel e dei marchi che non partecipano al programma su www.ticinohotelsgroup.com).

** Per _____, la tabella di attribuzione Punti utilizzata è quella dell'hotel in cui soggiorna il Membro.

7.5. Guadagna Punti con i marchi dei nostri partner

Si possono inoltre guadagnare Punti con un certo numero di Partner del Programma, secondo le condizioni specifiche di ciascun Partner, consultabili nel sito www.ticinohotelsgroup.com .

7.6. Validità dei Punti

La Ticino Hotels Group Fidelity Card prevede un accumulo punti valido entro il 31.12.23.

Al decorrere di tale termine, i punti scadranno automaticamente e non potranno più essere utilizzati.

8. BENEFICI E VANTAGGI OFFERTI AI MEMBRI

Solamente il Membro titolare della carta ha diritto ai privilegi legati alla sua carta fedeltà.

Tali vantaggi sono descritti in modo più approfondito nel sito www.ticinohotelsgroup.com .

9. UTILIZZO DEI PUNTI

I Membri possono utilizzare i propri Punti per ottenere Premi, che possono consistere in:

soggiorni

altri servizi in vendita presso gli hotels del Gruppo Ticino hotels Group

servizi acquistabile presso aziende partner

L'utilizzo dei Punti per ottenere uno sconto sull'importo della fattura emessa per un soggiorno valido o per altri acquisti presso un hotel partecipante è soggetto alla conformità alle regole seguenti:

- I Punti possono essere utilizzati solo per soggiorni idonei al guadagno di punti Ticino Hotels Group in base all'articolo 7 delle condizioni generali del Programma, ovvero per un soggiorno valido o altre spese presso uno degli hotel del Gruppo Ticino Hotels Group o di una azienda Partner;
- I Punti possono essere utilizzati solo per prenotazioni negli hotel partecipanti effettuati tramite il sito web www.ticinohotelsgroup.com, il centro prenotazioni telefoniche di Ticino Hotels Group, o prenotando direttamente presso un hotel partecipante; i Punti possono anche essere utilizzati direttamente alla reception di un hotel partecipante durante un soggiorno idoneo;
- I Punti possono essere utilizzati solo in multipli di 1.000 punti; 1.000 Punti permettono al Membro uno sconto di 25 Chf sul prezzo (tasse incl.) dell'alloggio o delle spese locali; il Membro non può utilizzare un numero di Punti che lo autorizzerebbero ad uno sconto superiore rispetto al costo totale dell'alloggio o alle spese locali coinvolte; per pagare il prezzo residuo non coperto dallo sconto ottenuto, il Membro deve utilizzare i mezzi di pagamento solitamente accettati online o in hotel;
- Le prenotazioni ad una tariffa soggetta a pagamento anticipato (per la quale non sono permessi annullamenti e modifiche) non possono essere effettuate utilizzando solo Punti
- I Punti possono essere utilizzati direttamente in hotel in qualsiasi momento del soggiorno, tra il check-in e il check-out del Membro; sono obbligatori la presenza del Membro in hotel e la presentazione della carta del Membro;

10. DOMANDE RELATIVE AL CONTO DEL MEMBRO

10.1. Reclami rivolti alla rete di hotel aderenti

Se, entro un periodo di almeno 7 giorni dal suo soggiorno in un hotel aderente al Programma, un Membro si dovesse accorgere che i suoi Punti non sono stati accreditati correttamente, potrà chiedere la rettifica del suo saldo Punti entro 6 mesi dal soggiorno in questione (attestato dalla data del Check-out). Per farlo,

dovrà semplicemente compilare il modulo di reclamo nella sezione “Segnala punti non accreditati dopo un soggiorno” nella scheda “Assistenza” del proprio conto cliente nel sito www.ticinohotelsgroup.com .

Per i Punti da accreditare, la relativa fattura dovrà essere intestata al Membro che effettua il reclamo.

Questa fattura non deve includere modifiche scritte a mano, e fa fede solo il formato pubblicato dall’hotel, che la fattura deve obbligatoriamente essere emessa a nome del Membro che effettua il reclamo.

L’accettazione di un reclamo, correttamente giustificato, darà luogo alla corretta registrazione dei Punti nel conto del Membro e la rilevazione dei Punti Livello per l’anno solare nel corso del quale si è verificato il soggiorno oggetto del reclamo. Se la corretta rilevazione dei Punti Livello mancanti ha permesso al Membro di beneficiare di un nuovo Livello in applicazione delle regole descritte all’articolo 8 sopra indicato, tale livello sarà attribuito al Membro per il resto dell’anno solare in corso. Di conseguenza, i Punti attribuiti al Membro prima di tale rettifica saranno ricalcolati.

11.2. Reclami verso Partner

Per qualsiasi quesito relativo all'accumulo di Punti guadagnati con Partner del Programma il Membro dovrà compilare il modulo di reclamo corrispondente nella sezione “Segnala punti non accreditati presso i Partner” accessibile nel proprio conto cliente o dall’area di assistenza del sito www.ticinohotelsgroup.com allegando tutti i documenti giustificativi richiesti.

Prima che il Membro possa chiedere una regolarizzazione della sua posizione devono essere trascorse almeno 6 settimane dalla data di prestazione del servizio del Partner. Il periodo massimo per inviare il modulo di reclamo in seguito alla Transazione dipende dal singolo Partner ed è specificato nella sezione “Le Club Ticino Hotels Group” del sito www.ticinohotelsgroup.com .

Per ottenere i Punti da accreditare, la fattura relativa al reclamo dovrà essere intestata al Membro che effettua il reclamo.

Per quanto riguarda la conversione di Punti in Punti di altri programmi fedeltà o in miglia aeree, la responsabilità dell’Amministratore del Programma termina al momento della conferma della richiesta di conversione presso il programma Partner. Qualora i propri Punti siano stati addebitati al suo conto, ma i Punti o miglia aeree non vengono accreditati nel conto del programma Partner entro 6 settimane, il Membro è invitato a contattare l’amministratore del proprio programma entro i tempi previsti dal programma in questione.

12. CONDIZIONI E PROCEDURE DI SOSPENSIONE O DI ANNULLAMENTO

12.1. Annullamento su richiesta del Membro

Un Membro può decidere in qualsiasi momento di non far più parte del Programma. Per farlo, basta inviare una e-mail in cui indichi la sua intenzione a cessare l'adesione al Programma tramite il link "Assistenza" o utilizzando la sezione "Contatti" del sito www.ticinohotelsgroup.com.

12.2. Sospensione o annullamento su richiesta dell'amministratore del programma

L'utilizzo della carta fedeltà Ticino Hotels Group non conforme alle presenti Condizioni Generali di Utilizzo del Programma potrà, su decisione dell'Amministratore del Programma:

- comportare la sospensione temporanea dell'adesione del Membro per un periodo di tempo liberamente definito dall'Amministratore del Programma; tale periodo non potrà tuttavia essere superiore a tre (3) mesi (il "Periodo di Sospensione");
- essere sanzionato con l'annullamento dell'adesione, ossia con l'annullamento immediato della carta e dei relativi vantaggi, con la chiusura del conto e l'annullamento di tutti i Punti accumulati, senza possibilità per il Membro di richiedere un indennizzo a qualsivoglia titolo.

12.3. Effetti della sospensione

Durante il Periodo di Sospensione, il Membro non potrà guadagnare Punti né accumulare Notti Idonee, così come previsto all'articolo 7 delle presenti condizioni, né usufruire dei vantaggi e dei servizi proposti ai Membri, come previsto all'articolo 9 delle presenti condizioni, né convertire i suoi Punti, come previsto all'articolo 10 delle presenti condizioni.

Durante il Periodo di Sospensione, e prima della scadenza del Periodo di Sospensione, l'Amministratore del Programma decide:

- di togliere la misura sospensiva, nel qual caso il Membro può nuovamente accedere ai vantaggi e ai servizi proposti ai Membri e convertire i suoi Punti
oppure
- dichiarare l'annullamento dell'adesione conformemente alle disposizioni del presente articolo 12.

12.4. Effetti dell'annullamento

In tutti i casi di annullamento dell'adesione, la cessazione dell'adesione implica il ritiro completo dal Programma e la fine definitiva di ogni relazione tra l'Amministratore del Programma e il Membro. Il recesso comporta anche l'annullamento di tutti i Punti accumulati alla data della disdetta.

13. COMUNICAZIONI RELATIVE AL PROGRAMMA

Il Membro può accedere a tutte le informazioni relative alla sua adesione al Programma (incluso il suo saldo Punti, il suo saldo di Notti Idonee e il funzionamento del suo conto) accedendo al proprio conto cliente sul sito www.ticinohotelsgroup.com. In conformità all'Articolo 4.1, si rammenta ai Membri che, con l'adesione al Programma, acconsentono a ricevere comunicazioni elettroniche relative al funzionamento e ai servizi offerti dal Programma (messaggi informativi, saldo punti, ecc.). Se il Membro non volesse più ricevere le informazioni relative alla gestione del Programma, dovrà chiedere di essere rimosso dal Programma (vedi la procedura di cui all'Articolo 12.1). Qualsiasi Membro che abbia aderito al Programma potrà decidere di ricevere informazioni commerciali tramite e-mail dal Programma, incluse promozioni riservate ai Membri. Ove il Membro non voglia più ricevere comunicazioni commerciali tramite e-mail, potrà in qualsiasi momento cancellarsi dalle offerte commerciali cliccando sul link di disdetta che compare in fondo alle e-mail, o tramite il proprio conto cliente, senza alcuna conseguenza per la sua adesione.

Qualsiasi cambiamento dell'indirizzo postale o di posta elettronica, del nome o di qualsiasi altra voce necessaria per contattare il Membro dovrà essere comunicata dal Membro tramite il suo conto cliente.

14. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati da Ticino Hotels SA, titolare del trattamento dati, con sede legale in Via Tesserete 10, 6900 Lugano Svizzera, nell'ambito dell'amministrazione del Programma e al fine di gestire l'adesione e la partecipazione al Programma stesso, nonché per la gestione dei reclami e l'invio di informazioni e comunicazioni commerciali legate alla partecipazione al Programma e per finalità di ricerche di mercato. Tali informazioni sono destinate ad Ticino Hotels Group SA e alle sue filiali (tra cui NBF SOLUZIONI INFORMATICHE SRL incaricata della gestione del Programma) nonché ai partner commerciali e contrattuali (fornitori, compagnie aeree, hotel...). Esse sono protette nei modi descritti dalla nostra Carta sulla protezione dei dati personali dei clienti su www.ticinohotelsgroup.com.

I dati relativi ai Membri potranno essere trasmessi, a seconda delle circostanze e per le finalità di cui sopra, a destinatari situati in Paesi non appartenenti all'Unione Chf per i quali non garantiscono un livello di protezione adeguato, ad esempio:

Ticino Hotels Group SA effettua inoltre un trattamento dei dati personali che ha l'obiettivo di individuare e gestire le anomalie e in particolare le frodi che possono verificarsi durante l'adesione di un Membro o al momento del guadagno o l'utilizzo dei Punti. I dati raccolti in questo ambito sono destinati al personale autorizzato di Ticino Hotels Group SA, ai suoi operatori e, se necessario, ai Partner del programma fedeltà, nonché al manager dell'hotel coinvolto nell'anomalia. I Membri sono informati per posta riguardo alle anomalie individuate e nelle quali sono coinvolti.

In conformità alle disposizioni della legge francese del 6 gennaio 1978, il Membro dispone di un diritto di accesso, di consultazione e di rettifica dei dati che lo riguardano, nonché del diritto di opporsi al trattamento dei suoi dati personali per motivi legittimi ed in particolar modo all'invio di comunicazioni a fini di ricerche di mercato o per scopi commerciali. Per esercitare i suoi diritti, il Membro può scrivere a data.privacy@ticinohotelsgroup.com

15. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI D'USO DEL PROGRAMMA, REGOLAMENTO DELLE CONTROVERSIE E LEGGE IN VIGORE

Qualsiasi adesione al Programma implica l'accettazione senza riserva delle Condizioni Generali d'Uso del Programma da parte dei Membri. Le presenti condizioni generali prevalgono su qualsiasi testo precedente.

In caso di controversia tra un Membro e Ticino Hotels Group SA per quanto riguarda le Condizioni Generali d'Uso del Programma, il Membro è informato del fatto che può ricorrere ad una procedura di mediazione convenzionale o a qualsiasi altro mezzo alternativo di risoluzione. In mancanza di risoluzione amichevole di una controversia entro un periodo di 60 giorni a partire dalla data di riferimento del Servizio Clienti, il Membro può fare ricorso al mediatore turistico e di viaggio, e questo non oltre i 12 mesi che seguono il suo primo reclamo. Le coordinate del mediatore e le modalità di ricorso sono disponibili alla rubrica "Assistenza"

Le Condizioni Generali d'Uso del Programma sono regolamentate dalla legge Svizzera senza fare ostacolo alle disposizioni imperative protettive eventualmente in vigore nel Paese di residenza dei consumatori.

16. INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

Tutte le informazioni complementari e i dettagli relativi al Programma, con particolare riferimento ai servizi supplementari forniti dai singoli hotel aderenti sono forniti sul sito www.ticinohotelsgroup.com