

SPLOŠNI POGOJI KNEIPP KLUBA TERM SNOVIK

Ti splošni pogoji opredeljujejo program zvestobe Kneipp kluba Term Snovik, katerega lastnik in upravljalca so Terme Snovik – Kamnik, d.o.o., Molkova pot 6a, 1241 Kamnik, in medsebojna razmerja s člani programa zvestobe. Članstvo v programu zvestobe je predmet teh splošnih pogojev, ki so vse do uveljavitve teh splošnih pogojev nadrejeni in nadomeščajo veljavna pravila, določila ali pogoje programa zvestobe. S sprejemom teh splošnih pogojev posameznik sklene pogodbo o članstvu v Kneipp klub-u, s čimer pristaja na te splošne pogoje in njihovo uporabo ter s tem prav tako postane član programa.

Namen programa zvestobe Kneipp klub-a je nagrajevanje zvestih gostov in ustvarjanje dolgoročnega odnosa z gosti Term Snovik.

1. Opredelitve pojmov

Upravljalca programa zvestobe so Terme Snovik – Kamnik d.o.o., Molkova pot 6a, 1241 Kamnik.

Program zvestobe Kneipp kluba (v nadaljevanju: KK) je program nagrajevanja zvestobe končnih uporabnikov (gostov) Term Snovik. Članstvo je brezplačno in velja za fizične osebe (starejše od 18 let). Pravni subjekti in samostojni podjetniki, skupine, društva in druge oblike pravnih oseb zasebnega in javnega prava pa so izzeti iz programa in ne morejo prejeti kneippov (točke pridobljene na podlagi plačanih računov) na podlagi računov, čeprav so le-ti izdani na osebno ime člana. Gosti, ki so člani tega programa, v skladu s temi splošnimi pogoji za nakup storitev v Termah Snovik zbirajo točke, ki jih v skladu s pravili KK lahko zamenjajo za dodatne ugodnosti.

Pristopna izjava ali pristopnica je obrazec, ki ga potencialni član programa izpolni in podpiše ter s tem hkrati poda soglasje k tem splošnim pogojem in članstvu v KK. Sestavni del pristopnice so splošni pogoji. Izpolnjena in podpisana pristopnica k članstvu predstavlja pogodbo med nosilcem in upravljalcem KK skupaj s splošnimi pogoji kot sestavnim delom pristopnice. Veljajo tudi spletna in mobilna izpolnitev in potrditev pristopnice.

Veljavnost v članstvu nastopi z datumom, navedenim na pristopni izjavi.

QR koda kot izkaznica KK je edinstvena identifikacijska številka člana, ki jo prejme posameznik ob včlanitvi v program zvestobe KK. Identifikacijsko QR kodo vidi v svojem spletnem profilu. Predstavlja digitalni instrument, preko katerega upravljalca programa zvestobe prepozna člana, mu pripiše rezervacijo, opravljen nakup, beleži unovčenje ugodnosti in druge aktivnosti, ki članu prinašajo ugodnosti. S QR kodo se lahko član KK identificira na vseh fizičnih mestih ter v spletni trgovini Term Snovik.

Ob včlanitvi vsak član prejme digitalno kartico, ki je opremljena z ID številko in QR kodo. Z njo oseba dokazuje članstvo in pridobiva ter uveljavlja ugodnosti v skladu s splošnimi pravili ali posebnimi akcijami KK.

Na spletni strani Term Snovik je spletni portal, ki je dostopen izključno članom KK, vstop v portal pa je možen le z elektronskim naslovom in geslom. Spletni portal je osebni spletni profil

člana kluba, v katerem so zbrane osnovne informacije o članu, digitalna kartica, stanje točk, pretekli nakupi in soglasja člana.

Ugodnosti, ki jih lahko pridobi imetnik kartice, so t.i. kneipp-i, ugodnosti v obliki popustov in druge dodatne ugodnosti, ekskluzivne nagrade in prednosti. Kneipp je vrednost enote, izražene v nagradnih točkah. Člani pridobivajo točke z nakupom storitev. Vsak potrošen evro je vreden 50 kneipp-ov.

2. Pristop in članstvo

Pogoj za sodelovanje v KK je članstvo v KK na podlagi pristopne izjave.

Pogoj za polnopravno članstvo je navedba elektronske pošte pristopnika v pristopni izjavi.

Član KK je lahko vsaka fizična oseba, ki je dopolnila 18 let, je poslovno sposobna in izpolnjuje pogoje, ki jih določa upravljalec KK.

Pristopnik mora ob včlanitvi pravilno in popolno izpolniti pristopno izjavo. Pristopnik se lahko včlani v KK na naslednje načine: na spletni strani Term Snovik ali s podpisom fizične pristopne izjave na recepciji Term Snovik.

Pristopnik s podpisom pristopnice potrjuje, da je seznanjen in v celoti soglaša z vsakokratnimi veljavnimi splošnimi pogoji in pravili programa zvestobe KK.

Terme Snovik bodo uredile članstvo in kandidata vključila v KK najkasneje v dveh delovnih dneh od prejema pravilno in v celoti izpolnjene pristopne izjave. Članstvo in s tem zbiranje točk velja od dne vključitve v KK.

Ob oddaji pravilno izpolnjene pristopne izjave pristopnik prejme digitalno kartico z identifikacijsko črtno kodo. Do digitalne kartice lahko dostopa s pomočjo spletnega profila.

Za izdajo fizične kartice mora član KK podati pisno izjavo ali to izjaviti ob postopku registracije. Izdelava fizične kartice je brezplačna.

Terme Snovik si pridržujejo pravico, da zavrnejo pristop k članstvu, če niso izpolnjeni vsi pogoji za včlanitev.

Član lahko kadarkoli prekine članstvo v KK. To stori tako, da pisno prekliče članstvo in zahteva, da upravljalec osebnih podatkov preneha uporabljati, obdelovati in hraniti njegove osebne podatke za namen neposrednega trženja, in s tem izgubi prednosti, ki izhajajo iz privolitev. Pisni preklic članstva lahko član posreduje na naslov marketing@terme-snovik.si. Po preteku enega meseca od prejema odstopne izjave bo članstvo prenehalo, ukinjen bo celoten profil člana, ostanek neizkoriščenih točk se bo izbrisal, prav tako pa bodo izbrisani vsi zbrani osebni podatki člana.

Kartica KK ni prenosljiva.

Točke in članstvo so last Term Snovik. Ob prenehanju članstva iz katerega koli razloga se vse nevnovčene točke odvzamejo, članu posledično preneha pravica sodelovanja v KK. V primeru smrti člana se neporabljene točke ne prenašajo.

Koriščenje točk ni mogoče v obliki denarne vrednosti ali izplačila.

Terme Snovik niso odgovorne za nobenega člana ali dejanje, storjeno v povezavi s KK, razen za napake v povezavi z dodajanjem Kneippov račun. Terme Snovik niso odgovorne za nobeno škodo. Terme Snovik ne morejo 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 izrednih dogodkov, ne odgovarja. Za škodo, ki jo povzroči višja sila, Terme Snovik ne odgovarjajo.

Splošni pogoji se presojajo po zakonodaji Republike Slovenije.

3. Bonitetno obdobje

Bonitetno obdobje je obdobje, v katerem ima član možnost, da zbrane točke koristi na način, kot to določajo pravila in pogoji. Član lahko točke koristi od dneva pripisa. Iztek točk je 365 dni od pripisa. Po izteku obračunskega obdobja neporabljene točke obračunskega obdobja potečejo in se iz sistema izbrišejo. S tem preneha vsaka možnost uveljavljanja ugodnosti.

4. Pridobivanje točk in njihova veljavnost

Članstvo v KK je pogoj za pričetek zbiranja točk. Z vsakim potrošenim evrom član pridobi 50

kneipp-ov. Kneipp-i se članu priznajo pri nakupu vseh oblik nočitev, storitev (na primer vstopnica za bazen, savne, masaže, kozmetične in lepotne storitve), za izvenpenzijske gostinske storitve in ob nakupu darilnih bonov v običajni vrednosti, namenjeni za njegovo osebno uporabo in uporabo njegovih ožjih družinskih članov. Za osebno uporabo velja plačilo za največ 3 (tri) sobe. Kneipp točke se ne priznajo za nakup tobaka, tobaknih izdelkov, turistične takse, prijavnine, napitnin, potrošnje za pogostitve, sestanke, seminarje, konference in ostale storitve za podporo poslovnim dogodkom, če je plačnik pravna oseba; prav tako član ne more pridobiti kneipp-ov za rezervacije, ki so bile opravljene s pomočjo posrednikov – potovalne agencije, ponudniki kuponov, operaterji, prodajni zastopniki – ali preko drugih spletnih strani, ki niso v lasti Term Snovik (na primer: Booking in podobno).

Pridobitev kneippov ni mogoča v primeru večjih zasebnih dogodkov, za katere se prejme posebno ponudbo, kot so na primer poroke, obletnice, velika slavlja in podobni dogodki.

Član ne more pridobiti kneippov v primeru koriščenja darilnega bona ali če plačnik katerekoli storitve ni fizična oseba v svojem imenu za svoj račun.

Če želi član KK koristiti članstvo in pridobiti kneippe za gostinske storitve, mora zaposleni osebi članstvo izkazati ob naročilu gostinskih storitev.

Terme Snovik lahko posamezne možnosti zbiranja točk, nivoje članstva in obseg ugodnosti spremeni, ukine ali doda nove, o čemer člane KK pravočasno obvesti z objavo na običajen način. Brez predložitve fizične ali digitalne kartice ob vsakem plačilu storitve ni mogoče uveljavljati ali koristiti ugodnosti, ki jih prinaša članstvo v KK

Član lahko pridobiva točke samo za osebne namene (zase in za svoje ožje družinske člane).

Točk ni mogoče zamenjati za gotovino, nagrade ali dobroimetje. Nagrade morajo biti izkoriščene skladno s temi Splošnimi pogoji.

Nagrade niso prenosljive na tretje osebe.

5. Seznaittev članov KK o stanju točk in komunikacija s člani

Vsak član ima možnost vpogleda v stanje svojih točk. Potrebuje le svojo člansko ID številko ali člansko kartico. Stanje o zbranem številu kneippov lahko preveri ob svojem prihodu na vseh recepcijah hotelov in blagajnah bazenov. Član lahko do informacij o stanju točk dostopa tudi preko spletnega portala. V portal vstopa z elektronskim naslovom in izbranim osebnim geslom. Prva prijava predstavlja registracijo, ob kateri član ustvari svoj osebni uporabniški profil. S prijavo v osebni profil dostopa do podatkov o opravljenih nakupih o višini zbranih točk, zgodovini nakupov in ugodnosti. Član ima pregled nad porabo točk in končnim stanjem točk na računu. Na svoj račun član prejema posebne ter prilagojene ponudbe upravljalca KK.

Terme Snovik obveščajo svoje člane KK preko elektronske pošte in spletne strani ter po fizični pošti.

6. Poraba točk, koriščenje popustov in ostalih ugodnosti

Član lahko svoje točke po vnaprejšnji najavi koristi za sledeče ugodnosti:

7.500 kneippov = 1 x gratis tortica v restavraciji Potočka

12.500 kneippov = 1 x 2-urna vstopnica za kopanje v termalnih bazenih

17.500 kneppov = 1 x dnevno kosilo v restavraciji Potočka

37.500 kneippov = 1 x masaža hrbta s toplo seneno oblogo (20 min)

60.000 kneippov = 1 x masaža Eko Snovik (80 min) in zeliščni čaj

100.000 kneippov = 1 x nočitev z zajtrkom za 2 osebi v apartmajskem naselju

200.000 kneippov = 1 x vikend paket (2 nočitvi) s polpenzionom za 2 osebi

Ugodnosti izrednih ponudb za člane so ekskluzivno namenjene članom in so časovno omejene. Člani bodo o ugodnostih izrednih ponudb obveščeni preko elektronske pošte in preko spletne strani.

8. Reklamacije in pritožbe

Morebitne reklamacije in pritožbe iz naslova opravljenih storitev bo član uveljavljal na recepciji hotelov ali bazenov ali po elektronski pošti: info@terme-snovik.si. Pri reševanju reklamacije ali pritožbe bo sodelovala odgovorna oseba in pristojna služba upravljalca KK. Reklamacije, povezane s posamezno transakcijo, kakor tudi pritožbe ter vse druge morebitne spore v zvezi z izdajo in uporabo kartice rešuje pristojna služba upravljalca. Reševanje vseh vrst reklamacij ali pritožb poteka izključno po pisni poti. Upravljalec bo pri reševanju vseh reklamacij upošteval vse predmetne veljavne predpise.

9. Izguba, kraja, zloraba kartice

V primeru zlorabe kartice imetnik o tem obvesti Izdajatelja, in sicer tako, da izpolni pisno izjavo in z njo zahtevke za izdajo nove digitalne kartice. Identifikacijska številka člana ostane nespremenjena, imetnik pa prejme novo kartico. Izdajatelj bo ob ustrezni predložitvi zahtevka imetniku nove kartice priznal vse do tedaj zbrane točke, ki ob preklicu kartice še niso bile unovčene. Ob preklicu kartice se imetniku kartice aktivne točke začasno zamrznejo. Ko izdajatelj izda novo kartico, imetniku začasno zamrznjene točke pripiše na novo kartico in jih ponovno aktivira.

10. Trajna ali začasna omejitev pravice uporabe kartice ali odvzem kartice

Izdajatelj si pridržuje pravico, da začasno ali trajno omeji ali odvzame pravico do uporabe kartice, v primerih ko:

- imetnik z uporabo kartice krši veljavno zakonodajo in/ali določila teh splošnih pogojev ali to poskuša storiti ali omogočiti kršitev drugi osebi;
- obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo kartice;
- obstaja sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice. Izdajatelj si pridržuje pravico izvajanja nadzora nad poslovanjem imetnika in monitoringa sumljivih transakcij z namenom preprečevanja tveganj zlorab kartic.

Kartico se lahko imetniku odvzame v primeru suma zlorabe oz. po predhodni uvrstitvi na seznam preklicanih/neveljavnih kartic.

11. Soglasje za obdelavo in varstvo osebnih podatkov

V sklopu KK Terme Snovik kot upravljalec osebnih podatkov obdelujejo osebne podatke članov KK, na podlagi njihovega soglasja ter v skladu s temi splošnimi pogoji in pravnim obvestilom spletnega mesta www.terme-snovik.si

Pri izvajanju KK Terme Snovik zbirajo in obdelujejo vse osebne podatke članov KK, podatke o rezervacijah, nakupih in uporabi storitev ter unovčenju nagrad, z namenom obračunavanja in

dodeljevanja točk, obveščanja članov o njihovem stanju točk, ponudbenih popustih in drugih ekskluzivnih in izrednih ugodnostih.

Za včlanitev v KK in pridobitev članske kartice mora pristopnik Termam Snovik posredovati svoje osebne podatke: ime, priimek, spol, naslov bivališča, številko mobilnega telefona, naslov elektronske pošte in datum rojstva.

Poleg obveznih podatkov lahko pristopnik pri registraciji osebnega profila na spletnem portalu posreduje tudi podatke, ki niso obvezni in jih ta upravljalcu KK predloži prostovoljno.

Če pristopnik poda tudi soglasje za profiliranje, na podlagi predložitve kartice zvestobe ob posameznem nakupu obdeluje tudi podatke o nakupljenih izdelkih, opravljenih storitvah, plačilu, koriščenju ugodnosti, času in kraju nakupa, načinih plačila, dobroimetjih, zbranih točkah in drugih pridobljenih ugodnostih. Če posameznik ne poda ustreznega soglasja za tovrstno obdelavo se te podatke anonimno obdeluje tudi za analiziranje in preučevanje nakupovalnih navad za namen optimiziranja ponudbe in dvig zadovoljstva kupcev.

Če se osebni podatki, ki jih je član oddal v svoji pristopni izjavi, kasneje spremenijo, mora član KK v 30 dneh od nastanka spremembe le-to sporočiti upravljalcu, in sicer s spremembo v spletnem portalu.

Član lahko privolitev kadar koli prekliče, ne da bi to vplivalo na zakonitost obdelave podatkov, ki se je na podlagi privolitve izvajala do njenega preklica.

Zagotovitev osebnih podatkov temelji na pridobitvi soglasja posameznika. Posameznik zagotavlja svoje osebne podatke na podlagi soglasja. Na podlagi preklica se osebni podatki prenehajo uporabljati.

Terme Snovik ravna z osebnimi podatki še posebej skrbno in preprečuje nepooblaščenim osebam dostop do osebnih podatkov. Osebni podatki so shranjeni v oddelku marketinga Term Snovik, in dostopni samo pooblaščenim osebam. Terme Snovik, kot upravljalec imajo sklenjene pogodbe o obdelavi osebnih podatkov z obdelovalci, ki jim je treba posredovati osebne podatke zaradi zagotavljanja namena KK (npr. tisk kartic in promocijskega materiala, lastniki programske opreme).

Terme Snovik osebne podatke obdeluje do izpolnitve namena obdelave, do preklica soglasja člana oziroma v okviru zastaralnih rokov za obveznosti, ki bi lahko izvirale iz obdelave teh osebnih podatkov. Če je rok hrambe osebnih podatkov določen z zakonom, Terme Snovik, te osebne podatke hranijo v skladu z zakonskimi določili.

Član se za pomoč pri uveljavljanju svojih pravic v zvezi z osebnimi podatki ali v primeru dvomov v pravilnost obdelave osebnih podatkov (dostop do osebnih podatkov, popravki, izbris ali omejitve osebnih podatkov, obstoj pravice do ugovora obdelave in pravica do prenosljivosti podatkov) s strani Term Snovik lahko kadarkoli obrne na pooblaščen osebno za varstvo osebnih podatkov v Termah Snovik, na elektronski naslov: kakovost@terme-snovik.si. Član pa lahko prav tako poda pritožbo pri nadzornem organu – informacijskemu pooblaščenca (naslov: Dunajska 22, 1000 Ljubljana, e-naslov: gp.ip@ip-rs.si, spletna stran: www.ip-rs.si).

12. Končne določbe

Ti splošni pogoji KK pričnejo veljati s 15. 12. 2025 in se uporabljajo od tega datuma dalje za vse obstoječe in nove člane.

Ti splošni pogoji kot tudi vse njihove morebitne spremembe in dopolnitve pravil so objavljene na spletni strani www.terme-snovik.si in v tiskani obliki dostopni na recepcijah hotelov in bazenov.

Terme Snovik si pridržujejo pravico do sprememb in dopolnitev teh splošnih pogojev kadarkoli in brez vnaprejšnjega opozorila. Člani bodo o vseh spremembah teh splošnih pogojev obveščeni na spletni strani.

Kamnik, 15.12.2025