

Condizioni Generali di Contratto

„Falkensteiner Members Club“

(In vigore dal 10 maggio 2026)

1. Premessa

Il “Falkensteiner Members Club” è un programma completo di fidelizzazione e benefici per la clientela, che pone al centro la fedeltà dei propri membri, consentendo loro di accumulare punti presso le varie società operative aderenti e di riscattarli (sotto forma di benefici).

Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano i rapporti giuridici con il membro che sorgono in relazione al “Falkensteiner Members Club”, all’accumulo dei punti e al riscatto dei punti (benefici).

2. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **Benefici (Benefits)** sono i servizi o le esperienze offerti ai membri da una società operativa aderente in cambio di punti durante un soggiorno. Una descrizione dei benefici per ciascuna società operativa aderente è contenuta nelle Condizioni di Accumulo e Riscatto delle rispettive società operative aderenti;
- **Inattività (Inactivity)** si verifica qualora non siano stati accreditati punti per un periodo ininterrotto di 60 mesi;
- **Lifetime Points** sono i punti complessivamente accreditati nel corso dell’adesione. Il fattore determinante non è il saldo punti corrente in un dato momento, bensì il numero totale di tutti i punti accumulati dall’inizio dell’adesione. I Lifetime Points sono rilevanti in particolare ai fini della determinazione del livello di status del membro;
- **Punti (Points)** sono unità contabili meramente nozionali all’interno del “Falkensteiner Members Club”, attribuite dalla società operativa aderente per l’utilizzo di soggiorni o servizi qualificanti ai sensi delle Condizioni di Accumulo e Riscatto;
- **Soggiorno Qualificante (Qualifying Stay)** si verifica qualora un membro effettui un soggiorno presso una società operativa aderente e tale soggiorno dia diritto al membro di accumulare punti ai sensi delle Condizioni di Accumulo e Riscatto delle società operative aderenti;
- **Servizio Qualificante (Qualifying Service)** si verifica qualora la società operativa aderente attribuisca punti, sulla base delle Condizioni di Accumulo e Riscatto, per servizi fruiti;

- **Condizioni di Accumulo e Riscatto (Collection and Redemption Conditions):** le condizioni pubblicate dalle rispettive società operative aderenti, che stabiliscono i requisiti in base ai quali i punti possono essere accumulati (collezionati) e riscattati sotto forma di benefici. Le Condizioni di Accumulo e Riscatto applicabili sono pubblicate all'indirizzo <https://www.falkensteiner.com/sammel-einloesebedingungen>;
- **Società Operative Aderenti (Participating Operating Companies)** sono le società operative indicate nelle Condizioni di Accumulo e Riscatto;

3. FALKENSTEINER MEMBERS CLUB

3.1. Ambito di applicazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto

Il rapporto contrattuale relativo al "Falkensteiner Members Club" intercorre esclusivamente tra FMTG Services GmbH e il membro. Esso costituisce pertanto la base del rapporto giuridico tra FMTG Services GmbH e il membro in relazione alla fornitura del "Falkensteiner Members Club". Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono in vigore dal 10 maggio 2026.

3.2. Gestore del Falkensteiner Members Club

Il gestore del "Falkensteiner Members Club" e controparte contrattuale del membro è FMTG Services GmbH, Walcherstraße 1A, Scala C2, Unità 6.04, 1020 Vienna, +43 509 9118 000, info@reservations.falkensteiner.com.

FMTG Services GmbH non conserva le presenti Condizioni Generali di Contratto. L'utente è l'unico responsabile del salvataggio e dell'archiviazione delle CGC. Il "Falkensteiner Members Club" è messo a disposizione del membro a titolo gratuito. L'intero rapporto contrattuale relativo all'utilizzo del "Falkensteiner Members Club" è concluso esclusivamente in lingua tedesca.

3.3. Società Operative Aderenti

Le società operative aderenti cooperano contrattualmente con FMTG Services GmbH al fine di attribuire punti agli ospiti delle società operative aderenti o di offrire benefici.

L'elenco aggiornato delle società operative aderenti, nonché le informazioni sull'ammissione di nuove società operative e sull'uscita di quelle esistenti, sono pubblicati nelle Condizioni di Accumulo e Riscatto e comunicati al membro tramite il portale "Falkensteiner Members Club" e via e-mail.

4. PARTECIPAZIONE

4.1. Requisiti per la partecipazione

L'adesione al "Falkensteiner Members Club" è gratuita.

Possono partecipare le persone fisiche che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età e che abbiano la piena capacità giuridica e di agire. Per ciascun ospite è ammessa una sola adesione al "Falkensteiner Members Club".

4.2. Registrazione

La registrazione e l'accesso al "Falkensteiner Members Club" avvengono tramite la Falkensteiner ID, conformemente alle Condizioni d'uso della Falkensteiner ID.

4.3. Comunicazioni

Le comunicazioni tra FMTG Services GmbH e il membro avvengono tramite l'indirizzo e-mail comunicato per ultimo dal membro e tramite il "Falkensteiner Members Club".

Le dichiarazioni giuridicamente rilevanti relative al "Falkensteiner Members Club" (ad es. recessi, richieste di consenso a nuove Condizioni Generali di Contratto, comunicazioni relative alla cessazione del "Falkensteiner Members Club") saranno in ogni caso inviate al membro anche via e-mail.

4.4. Inizio della partecipazione

L'utente può registrarsi al "Falkensteiner Members Club". FMTG Services GmbH conferma l'ammissione al "Falkensteiner Members Club" via e-mail.

Il contratto di partecipazione sulla base delle presenti Condizioni Generali di Contratto si conclude tra FMTG Services GmbH e il membro al momento del ricevimento della conferma di registrazione.

4.5. Sospensione dell'accesso del membro

Il membro è tenuto ad adottare adeguate precauzioni affinché terzi non ottengano l'accesso alle credenziali di accesso al "Falkensteiner Members Club". In presenza di indizi di uso illecito, il membro deve informare immediatamente FMTG Services GmbH. FMTG Services GmbH ha facoltà di sospendere temporaneamente l'accesso ove ciò sia necessario per prevenire un uso illecito.

4.6. Dati del membro

In caso di variazione dei dati forniti dal membro, quest'ultimo è tenuto ad aggiornarli al fine di mantenere la possibilità di comunicazione (in particolare l'indirizzo e-mail).

Le informazioni in materia di protezione dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR, comprese le finalità e le basi giuridiche del trattamento, i periodi di conservazione, le categorie di destinatari, gli eventuali trasferimenti verso paesi terzi, i diritti degli interessati, nonché le informazioni sulla determinazione automatizzata dello status di adesione, sono contenute nell'Informativa sulla privacy disponibile all'indirizzo <https://www.falkensteiner.com/datenschutz>. L'Informativa sulla privacy ha finalità meramente informative e non dà luogo a diritti e obblighi reciproci.

4.7. Livelli di status

Il livello di status è rilevante in quanto le società operative aderenti offrono determinati benefici — fatte salve le Condizioni di Accumulo e Riscatto — per ciascun livello di status. Qualora i benefici siano disponibili in numero limitato, essi saranno concessi secondo l'ordine di ricevimento della richiesta di riscatto (del beneficio) (principio first-come, first-served).

Il "Falkensteiner Members Club" prevede per i membri i seguenti livelli di status:

- **Member** è qualsiasi persona alla quale (i) non siano stati ancora accreditati punti, oppure (ii) siano stati accreditati punti per la prima volta in relazione a un singolo soggiorno qualificante o a un servizio qualificante presso una società operativa aderente.
- **Repeater** è qualsiasi persona che abbia effettuato almeno due soggiorni qualificanti presso società operative aderenti, fermo restando che tali soggiorni devono essere distanziati nel tempo.
- **Traveller** è qualsiasi persona che, in qualità di Repeater, abbia accumulato più di 3.000 punti. Il fattore determinante è il totale dei Lifetime Points complessivamente accreditati nel corso dell'adesione, e non il mero saldo punti corrente.
- **Insider** è qualsiasi persona che, in qualità di Repeater, abbia accumulato più di 6.000 Lifetime Points.

Il livello di status è determinato automaticamente sulla base dei criteri sopra indicati a partire dalla data di adesione al "Falkensteiner Members Club", tenendo conto dei soggiorni qualificanti effettuati da tale data in poi. I membri iniziano di regola dal livello di status Member e possono raggiungere livelli di status superiori con il crescere dell'attività. Un livello di status una volta raggiunto viene di norma mantenuto, anche in caso di riscatto di punti nell'ambito del "Falkensteiner Members Club". Una retrocessione (downgrade) avviene unicamente in caso di inattività. La retrocessione dello status per inattività ha effetto soltanto previa comunicazione via e-mail e avviso nel "Falkensteiner Members Club", con un preavviso di otto settimane.

Durante tale periodo il membro può evitare la retrocessione mediante un accredito di punti.

5. OGGETTO DELLE PRESTAZIONI DEL FALKENSTEINER MEMBERS CLUB

5.1. Disposizioni generali

Le società operative aderenti attribuiscono punti ai membri del "Falkensteiner Members Club" conformemente alle Condizioni di Accumulo e Riscatto. I punti sono accreditati al "Falkensteiner Members Club" dopo la partenza (check-out) dalla società operativa aderente.

Qualora il membro fruisca di servizi di una società operativa aderente, il rapporto contrattuale sorge esclusivamente tra il membro e tale società operativa. FMTG Services GmbH non diventa parte di tale contratto, ma gestisce esclusivamente ed limitatamente il Member Club. Le informazioni relative alla concreta prestazione dei servizi (ad es. condizioni di cancellazione, componenti di prezzo, disponibilità) sono fornite esclusivamente dalla rispettiva società operativa.

I punti accumulati dal membro possono essere riscattati per ottenere benefici, fatte salve le Condizioni di Accumulo e Riscatto della società operativa aderente.

5.2. Accumulo dei punti

Le società operative aderenti attribuiscono punti per i soggiorni qualificanti e per i servizi qualificanti fruiti da un membro del "Falkensteiner Members Club".

Qualora un membro abbia fruito di servizi qualificanti o effettuato soggiorni qualificanti presso una società operativa aderente, la rispettiva società operativa trasmette a FMTG Services GmbH le informazioni necessarie per l'accredito dei punti. FMTG Services GmbH tratta tali informazioni esclusivamente al fine della gestione del saldo punti.

FMTG Services GmbH accredita i punti al "Falkensteiner Members Club" al momento della trasmissione da parte della società operativa.

5.3. Riscatto dei punti e utilizzo dei benefici

I punti accumulati possono essere riscattati sotto forma di benefici presso le società operative aderenti, conformemente alle Condizioni di Accumulo e Riscatto delle rispettive società operative aderenti.

I benefici riscattabili dal membro presso la rispettiva società operativa aderente sono visualizzati al membro nel "Falkensteiner Members Club". Il riscatto può avvenire durante un soggiorno in loco, tramite il "Falkensteiner Members Club", oppure al momento della prenotazione.

5.4. Periodo di validità dei punti accumulati

I punti accumulati possono essere riscattati per ottenere benefici presso le società operative aderenti per un periodo di cinque anni dalla data del loro accredito, fermo restando che vengono sempre riscattati per primi i punti più risalenti.

Il membro sarà informato della prossima scadenza tramite e-mail e tramite avviso nel "Falkensteiner Members Club" almeno otto settimane prima della data di scadenza. La comunicazione è effettuata secondo il principio del miglior sforzo (best-efforts), sulla base dei recapiti memorizzati per ultimi.

5.5. Saldo punti

Il saldo punti corrente può essere consultato nel portale "Falkensteiner Members Club" oppure può essere richiesto tramite il servizio clienti.

6. CESSAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE

6.1. Recesso da parte del membro

Il membro può recedere dalla propria adesione al "Falkensteiner Members Club" in qualsiasi momento e senza indicazione di motivi; non si applica alcun preavviso. Il recesso può essere comunicato in qualsiasi forma tecnicamente possibile per iscritto, via e-mail oppure tramite il portale "Falkensteiner Members Club".

In caso di recesso da parte del membro, i punti accumulati fino a tale data restano validi per un periodo di dodici mesi dal ricevimento della comunicazione di recesso. Dopo che il recesso ha avuto effetto, non potranno più essere accumulati ulteriori punti.

6.2. Recesso straordinario

FMTG Services GmbH ha facoltà di recedere dall'adesione con effetto immediato in presenza di giusta causa. Sussiste giusta causa, in particolare, in caso di violazione sostanziale delle presenti Condizioni Generali di Contratto o di uso improprio o fraudolento del programma.

In caso di recesso straordinario da parte di FMTG Services GmbH, decadono unicamente i punti che il membro abbia ottenuto mediante uso illecito. Per il resto, i punti residui possono essere riscattati entro sei mesi dal ricevimento della comunicazione di recesso.

7. CESSAZIONE DEL FALKENSTEINER MEMBERS CLUB

FMTG Services GmbH ha facoltà di cessare il "Falkensteiner Members Club" o di sostituirlo con un programma analogo con un preavviso di dodici mesi. Il membro sarà informato di una cessazione o di una sostituzione in modo adeguato, in ogni caso anche via e-mail. I punti accumulati possono essere riscattati fino alla data di cessazione del "Falkensteiner Members Club".

8. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

FMTG Services GmbH ha facoltà di apportare unilateralmente alle presenti Condizioni Generali di Contratto modifiche di lieve entità e oggettivamente giustificate.

La presente riserva di modifica riguarda esclusivamente modifiche che non pongono il membro in una posizione peggiore. Vi rientrano in particolare:

l'ampliamento della cerchia delle società operative aderenti ammissibili, l'estensione delle possibilità di accumulo e riscatto dei punti, la proroga dei termini di scadenza o di utilizzo a favore del membro, ulteriori modifiche dei termini a favore del membro, adeguamenti meramente redazionali o linguistici privi di effetti sostanziali, nonché modifiche della denominazione dei livelli di status o dello stesso "Falkensteiner Members Club".

FMTG Services GmbH comunica al membro le modifiche previste in forma testuale via e-mail e mediante avviso nel "Falkensteiner Members Club" almeno sei settimane prima della loro entrata in vigore. La comunicazione contiene il testo delle disposizioni modificate, la data prevista di entrata in vigore, nonché un espresso richiamo al diritto di opposizione del membro e al diritto di recesso speciale del membro.

9. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Per i membri che non siano consumatori ai sensi del § 1 della legge austriaca sulla tutela dei consumatori (Konsumentenschutzgesetz – KSchG), si conviene quale foro esclusivo per tutte le controversie derivanti dal "Falkensteiner Members Club" e in connessione con esso il tribunale competente di Vienna. Legge applicabile è quella austriaca.