# Termini e condizioni del Voucher Benessere

Condizioni di utilizzo per le campagne promozionali e i programmi loyalty

## 1. Ambito e accesso

Il Voucher Benessere dà accesso ai servizi Beauty & Wellness e Fit & Train previsti dalla singola iniziativa. Il promotore indica nel regolamento o nelle condizioni del programma loyalty i beneficiari, il numero di prestazioni, le modalità di assegnazione e le scadenze. Il beneficiario accede alla pagina My Wellness Time indicata per l'iniziativa, inserisce un codice valido e fornisce i dati necessari. In caso di errore o codice non riconosciuto può chiedere assistenza tramite i recapiti pubblicati sulla pagina dell'iniziativa. L'uso duplicato o irregolare del codice è verificato prima di confermare o respingere la richiesta.

## 2. Ricerca e scelta del centro

La piattaforma mostra i servizi disponibili nel raggio di ricerca previsto per l'indirizzo indicato. Per il servizio selezionato mostra fino a due centri tra quelli disponibili più vicini. Le disponibilità possono variare. Prima della conferma, il beneficiario può verificare le opzioni e contattare l'assistenza se ha dubbi o se la ricerca non restituisce risultati. L'assistenza verifica le alternative compatibili con le condizioni dell'iniziativa. L'inclusione di nuovi centri su richiesta non è prevista.

## 3. Conferma e appuntamento

Dopo la conferma del centro, il riepilogo con i recapiti e le istruzioni compare a schermo, è scaricabile in PDF ed è inviato all'indirizzo email indicato. La scelta del centro non fissa l'appuntamento. Il beneficiario contatta il centro selezionato entro 15 giorni dalla conferma e concorda una data entro 60 giorni dal primo contatto, salvo termini diversi indicati per la campagna. Eventuali fasce orarie e periodi esclusi sono comunicati prima della conferma e si applicano nei limiti del regolamento. Se la struttura non risponde o non offre appuntamenti utili, il beneficiario può segnalare il problema all'assistenza per la verifica e la gestione della richiesta.

## 4. Modifica e mancata presentazione

Per spostare o annullare l'appuntamento, il beneficiario avvisa direttamente il centro almeno 48 ore prima. La mancata presentazione o la disdetta tardiva può comportare la perdita della prestazione se la conseguenza è indicata nelle condizioni dell'iniziativa e il mancato utilizzo è imputabile al beneficiario. In caso di annullamento del centro, disservizio della piattaforma o altro impedimento non imputabile al beneficiario, l'assistenza verifica la segnalazione e individua una nuova data o, se il servizio non può essere erogato, applica le modalità di sostituzione previste al punto 6.

## 5. Utilizzo del voucher e servizi aggiuntivi

Il voucher è nominativo, non cedibile, non convertibile in denaro e non cumulabile con altre offerte, salvo quanto previsto dall'iniziativa. I servizi aggiuntivi sono facoltativi. Il centro ne comunica il prezzo prima che il beneficiario li accetti. Se il beneficiario ha più premi, l'utilizzo presso la medesima struttura segue le condizioni comunicate per la campagna. Una limitazione a un premio per struttura si applica solo se espressamente prevista e resa nota prima della conferma.

## 6. Ruoli e sostituzione del servizio

Il promotore risponde della promessa al pubblico, del regolamento e degli adempimenti applicabili. Wellink gestisce la piattaforma, la rete e l'assistenza nell'ambito dell'incarico. Il centro o professionista eroga la prestazione e risponde delle proprie attività, comprese modalità di esecuzione e sicurezza. Restano ferme le responsabilità di ciascun soggetto per i propri fatti e omissioni e i diritti inderogabili del beneficiario. Se il servizio diventa indisponibile o interviene una causa di forza maggiore, Wellink garantisce una prestazione sostitutiva di valore pari o superiore, senza costi aggiuntivi per il beneficiario, secondo le condizioni dell'iniziativa e nel rispetto dei diritti già maturati.

## 7. Assistenza, reclami e dati personali

Il beneficiario invia richieste di assistenza, segnalazioni e reclami relativi alla fruizione del voucher scrivendo a servizioclienti@mywellnessline.it. Per richieste di proroga o altri casi particolari, l'agenzia o il promotore può rivolgersi al proprio referente Wellink. Le richieste sono valutate secondo le condizioni della singola campagna. I dati sono trattati secondo l'informativa resa disponibile prima della raccolta. L'informativa indica chi tratta i dati, per quali finalità e a quali destinatari vengono comunicati, inclusi i centri interessati quando necessario. Eventuali trattamenti per finalità promozionali seguono una base giuridica distinta dalla gestione del premio.