



Condiciones del programa

1. EL PROGRAMA; INTRODUCCIÓN

Las presentes Condiciones regulan el Programa de fidelización **SÍbySILKEN**.

SÍbySILKEN de HOTELES SILKEN, S.A. con domicilio social en Avenida Zabalzana, 1 - 01015 VITORIA (Álava), y N.I.F. A-60850500.

Estas condiciones detallan el proceso de obtención y redención de Puntos por parte de los titulares del Programa. Con la aceptación expresa o, en su caso, con la aceptación sin necesidad de firma convencional de las citadas Condiciones (previo conocimiento efectivo de su existencia y contenido), el Titular declara conocer el contenido de las mismas y quedar sometido a ellas mientras perdure su condición de Titular del Programa.

*El Titular únicamente podrá beneficiarse de las ventajas inherentes al Programa en aquellos establecimientos y para los servicios y tarifas que estén incluidos en cada momento en el Programa, **SÍbySILKEN**, cuyas condiciones actualizadas y en vigor estarán en todo momento a disposición del Titular en www.hoteles-silken.com o www.sibysilken.com*

SILKEN se reserva la facultad de modificar unilateralmente las presentes Condiciones Generales, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, así como a modificar la relación de los establecimientos, servicios y condiciones especiales incluidas en el Programa. El Titular tendrá en todo momento acceso a las Condiciones Generales actualizadas y en vigor, bien consultando la página web SILKEN, bien a través de los Hoteles u otros medios de información, que se pondrán a disposición de los Titulares a fin de estar informados en todo momento de las Condiciones que les serán de aplicación en cada momento y que declaran conocer.

2. PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA

Solicitud de la Tarjeta **SÍbySILKEN** y Alta en el Programa.

Los medios para solicitar la inscripción en el Programa y poder disfrutar de las ventajas asociadas al mismo, son los siguientes:

- Vía internet, cumplimentando el formulario disponible en www.hoteles-silken.com
- Mediante auto cumplimentación del formulario impreso disponible en las habitaciones, recepción y otras zonas comunes de los hoteles participantes en el Programa.
- Mediante inscripción específica por parte del personal de recepción de SILKEN.

Las personas que adquieran la condición de titular tendrán una única cuenta personal y tarjeta virtual que les acreditará como miembros del programa. La tarjeta es personal e intransferible e identificará al Titular con sus datos y número personal de cuenta de Puntos, facultándole a participar en el Programa tan pronto como haya aceptado las presentes Condiciones Generales o, en su caso, cuando hubiera dado su consentimiento expreso a las mismas (en los casos de contratación on-line).

Existen 3 categorías de tarjetas que se otorgan en función de las estancias o noches que el titular acumule durante un periodo determinado.

3. PUNTOS

La moneda del Programa es el Punto, cuyo valor equivale a 1 Euro.

Los Puntos no son transferibles, ni canjeables por dinero u otros bienes fuera de los especificados en el Programa.

La obtención y redención de Puntos es personal por parte del titular.

Los Puntos y el derecho a reclamar su anotación están sometidos a un régimen de caducidad. El derecho a solicitar la acumulación de Puntos no anotados automáticamente en la tarjeta caducará a los 6 meses desde la realización de cualquier consumo que hubiera generado el derecho a la obtención de Puntos. En todo caso, para que la acumulación pueda ser efectivamente gestionada y pueda surtir efectos la reclamación, será necesario acompañarla de la documentación que acredite el consumo que dio lugar a la generación de Puntos; para ello será necesario el envío de la factura que acredite fehacientemente los consumos realizados, bien por Fax +34 945188801 o bien por email a sibysilken@hoteles-silken.com

El Titular se beneficiará hasta un máximo del **5%** en Puntos sobre el importe neto, exento de tasas e impuestos de estos consumos facturados.

SIMULACIÓN								
	A	B	C	D	E	F	G	H
	BONIFICACIÓN SB PTO. BÁSICO	% SOBRE CONCEPTOS FACTURADOS	BASE CÁLCULO	Puntos	PUNTO BÁSICO 1pto = 1€	BONIFICACIÓN	PREMIO (punto bonificado)	% SOBRE FRA REAL
1 (SILVER)	0%	3%	100 €	3,0	3,00 €	1	3,00 €	3,00%
2 (GOLD)	10%	3,50%		3,5	3,50 €	1,1	3,85 €	3,85%
3 (SILK)	20%	4,00%		4,0	4,00 €	1,2	4,80 €	4,80%
	Punto básico (no bonificado) + x%	ej (3,5% en puntos por todos los conceptos netos facturados)						

Los Puntos obtenidos durante un año natural caducarán a los 24 meses transcurridos desde su obtención, siempre y cuando no se hubieran redimido.

Los puntos se van acumulando sin límite de valor y en función de la factura neta total del titular con SILKEN.

El importe de los puntos a acumular en la cuenta del titular se calculará sobre el importe neto de la factura del cliente titular, sin contar el IVA u otros impuestos que pudieran corresponderle.

El pago con puntos, no genera puntos.

Los puntos serán abonados en la cuenta del titular en un plazo máximo de 5 días laborables después de la fecha de finalización del servicio correspondiente y siempre que dichos servicios hayan sido abonados de forma efectiva en su totalidad.

El traspaso de puntos entre cuentas del Programa de diferentes titulares NO es posible.



4. TITULARES

La condición de titular del programa se adquiere mediante la cumplimentación y firma de la solicitud de inscripción en el Programa a través de cualquier medio físico (folleto) o telemático (página web, aplicación móvil, etc.) dispuesto al efecto por SILKEN.

Sólo podrán ser titulares de la tarjeta las personas físicas mayores de 18 años.

La adquisición de la titularidad del programa está sujeta a la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Las personas que adquieran la condición de Titular tendrán una única cuenta personal y recibirán una tarjeta virtual que le acreditará como miembro del Programa, la cual podrá utilizar para beneficiarse de las diferentes posibilidades que ofrece el Programa.

5. FINALIDAD Y VENTAJAS DEL PROGRAMA

La finalidad del programa es recompensar a los huéspedes de los Hoteles SILKEN. Para ello, los Titulares recibirán una tarjeta donde **acumularán puntos**, automáticamente al momento de abonar la factura correspondiente **-check out-**, sobre el total neto de la facturación, siempre que los consumos vayan asociados a la factura de alojamiento:

En concreto, se recibirán puntos por:

- **Cada estancia efectiva**, es decir, reservada y abonada en un Hotel SILKEN participante en el Programa.
- Por la contratación de servicios (siempre vinculados a una factura por alojamiento) propios de cada hotel: Restaurante, Parking, Spa, salas de reuniones.

En ningún caso serán acumulables puntos en los siguientes supuestos:

- Por estancias abonadas mediante la redención de solo puntos.
- En el caso de que el importe de la factura no sea abonada totalmente.
- Por banquetes (entendiendo también como tales, entre otros tipos de cenas y banquetes, las cenas de Gala tanto de Navidad y Fin de Año así como cualquier comida/cena independientemente de número de comensales, incluidos banquetes nupciales) y alquiler de salones no vinculados a factura por alojamiento.
- Tarifas ofertadas por mayoristas.
- Tarifas ofertadas para grupos turísticos y Series.
- Tarifas ofertadas para tripulaciones.
- Tarifas ofertadas para empleados Silken.
- Tarifas ofertadas para convenciones, congresos.



6. CATEGORÍAS DEL PROGRAMA

Existen tres categorías en el programa que dependen de las estancias que el titular hubiera acumulado durante un periodo de **24 meses**.

Las diferentes categorías de membresía se otorgan o modifican directamente por SILKEN en aplicación de los anteriores criterios, que podrán ser revisados o modificados discrecionalmente por SILKEN en cualquier momento, previa comunicación a los Titulares.

Los criterios de obtención o mantenimiento, según los niveles del Programa, son los siguientes, debiendo el titular cumplir con **UNO o ambos** (alguno) de los criterios dispuestos para cada categoría.

- **Membresía SILVER:** Nivel básico del programa en el que se da de alta a todos los nuevos titulares.
 - Estos titulares podrán beneficiarse de un 3% en puntos por todos los conceptos netos facturados conforme a lo recogido en estas condiciones generales, aparte de otras ventajas.
- **Membresía GOLD:** se asignará a los titulares que hayan realizado:
 - De 15 a 30 estancias.
 - Haberse hospedado en los Hoteles del Grupo Silken entre **20 y 40** noches durante el periodo definido.
 - Estos titulares podrán beneficiarse de un 3.5% en puntos por todos los conceptos netos facturados conforme a lo recogido en estas condiciones generales, aparte de otras ventajas.
- **Membresía SILK:** se asignará a los titulares que hayan realizado:
 - Más de 30 estancias.
 - Haberse hospedado en los Hoteles del Grupo Silken entre **más de 40** noches durante el periodo definido.
 - Estos titulares podrán beneficiarse de un 4% en puntos por todos los conceptos netos facturados conforme a lo recogido en estas condiciones generales, aparte de otras ventajas.

Al inicio de cada nuevo Periodo, y en base a las estancias o noches que el Titular hubiera acumulado durante el Periodo inmediatamente anterior, SILKEN procederá a evaluar si procede mantener, descender o aumentar la categoría del Titular: Los Upgrades o ascenso a niveles de membresía superiores se producen y asignan automáticamente. Los downgrades se verifican transcurrido un periodo de 24 meses pudiendo ser revocados de forma discrecional.



7. REDENCIÓN / UTILIZACIÓN DE PUNTOS

Los Puntos se podrán redimir para:

Pagar noches de estancia, incluyendo desayuno y otros servicios (siempre que estén incluidos en el Programa y únicamente si van asociados a una factura de alojamiento, tales como servicio de restaurante o parking) en los Hoteles Silken.

La redención de puntos por estancias gratuitas u otros servicios vinculados al hotel (indicados en el programa) en los establecimientos hoteleros participantes en el Programa, se podrán solicitar a través del apartado de Online vinculado al programa de fidelización, contactando telefónicamente con el servicio de Atención al Cliente o indicándolo expresamente en la recepción del hotel en el momento de formalizar la reserva. La redención de los Puntos se realizará en el momento de realizar la reserva en firme.

Los Titulares tendrán un plazo de 24 meses para redimir sus Puntos. Los Puntos obtenidos en cada estancia caducarán a los 24 meses desde la fecha de obtención, si no se hubieran consumido antes en alguna estancia de redención.

El uso de Puntos como medio de redención en los Hoteles incluidos en el Programa NO generará nuevos Puntos. En el momento en que cese la afiliación de un determinado hotel al Programa, ya no se podrá acumular ni utilizar puntos en dicho hotel de forma automática, sin necesidad de que exista una comunicación previa a los Titulares del programa. El Titular deberá, por lo tanto, comprobar con anterioridad a la realización de la reserva correspondiente que el Hotel donde desea redimir los puntos se encuentra adherido al Programa.

8. VENTAJAS POR CATEGORÍA

Cada uno de los niveles de membresía dispone de una serie de ventajas o beneficios asociados.

Existen ventajas comunes a todos los niveles de membresía, y otras específicas según nivel de Upgrade. Las ventajas asociadas, son independientes a la cantidad de puntos acumulados (no consumidoras de puntos) redimibles solo por el hecho de poseer la categoría.



VENTAJAS POR CATEGORÍA	SILVER	GOLD	SILK
Obtención de puntos (bonificados)	Punto básico	Punto Básico +10%	Puntos básicos +20%
Horario temprano de entrada (8:00 a 10:00)*			SÍ
Recepción periódica de comunicaciones online	SÍ	SÍ	SÍ
Recepción de novedades y ofertas especiales	SÍ	SÍ	SÍ
Check in Express		SÍ	SÍ
Promociones exclusivas	SÍ	SÍ	SÍ
Wi-Fi Premium gratis	SÍ	SÍ	SÍ
Tarifas exclusivas para titulares		SÍ	SÍ
Late Check-out hasta las 15:00*	SÍ	SÍ	SÍ
Upgrade a habitación superior *		SÍ	SÍ
Prioridad en sus reservas en los Restaurantes a la Carta		SÍ	SÍ
Garantía de cancelación -Room availability (72h) Excepto eventos especiales			SÍ

Las ventajas pueden sufrir cambios. Los beneficios: early check-in, late check-out y upgrade a habitación superior, están sujetos a disponibilidad. Habitación garantizada 72h. no estará disponible durante eventos especiales.

Puedes consultar las condiciones generales del programa en la web www.sibysilken.com



SOLICITUD DE BAJA POR PARTE DEL TITULAR

En cualquier momento el Titular podrá darse de baja como titular del Programa. Para ello, el Titular deberá comunicarlo por escrito a través de la página web del Programa o bien, directamente, contactando a través del teléfono de Atención al Cliente. Dicha baja voluntaria implicará la pérdida de todos sus puntos y beneficios de forma automática en el mismo momento en que se inactive su tarjeta y pierda la condición de Titular.

9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en el Art. 12 del RD 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, .le informamos que, los datos facilitados y aquellos que se vayan aportando y generando en el transcurso de su adhesión al Programa de fidelización de la Cadena Silken, se incorporarán a un fichero responsabilidad de la encargada de su gestión, la sociedad HOTELES SILKEN, S.A. con domicilio social en Calle General Álava nº 20 1º, 01005 Vitoria (Álava), con la finalidad de posibilitar el óptimo funcionamiento del referido Programa y sus beneficios, entre los cuales, hacerle llegar comunicaciones acerca de las ofertas, promociones, novedades, etc. especialmente dirigidas a sus beneficiarios. El correcto desarrollo del Programa implica, necesariamente, compartir determinados datos de carácter personal, con los distintos titulares de establecimientos de la cadena.

Asimismo autoriza, marcando la correspondiente casilla en el formulario de recogida de datos, a la remisión, por correo electrónico, de comunicaciones comerciales (newsletters, ofertas, promociones, novedades...) acerca de la cadena y sus distintos establecimientos.

Finalmente le informamos que en cualquier momento podrá ejercer los derechos reconocidos en la Ley y, en particular, los de acceso, rectificación, cancelación, y oposición, dirigiéndose, por escrito al domicilio arriba indicado o bien al siguiente email lopdp@hoteles-silken.com adjuntando solicitud y fotocopia de su DNI.

Quiero recibir, vía email, ofertas, promociones e información de la cadena.