

Termini e condizioni generali di adesione alla Swarovski Crystal Society (Data ultima modifica: giugno 2025)

1. Disposizioni generali

I presenti Termini e Condizioni Generali (di seguito indicati come "TCG") disciplinano il Programma Swarovski Crystal Society (di seguito indicato come "Programma SCS") in relazione alle nuove richieste di adesione presentate a partire dall'1 giugno 2025, o ai termini di rinnovo delle iscrizioni a partire dall'1 giugno 2025. Swarovski Crystal Society è un programma di fidelizzazione congiunto offerto da Daniel Swarovski Aktiengesellschaft, Dröschstrasse 15, 9495 Triesen, Principato del Liechtenstein e dalla società Swarovski locale responsabile per il paese/regione di residenza del socio" (di seguito congiuntamente indicati come "Swarovski"). La sede Swarovski di riferimento per il Paese/regione di residenza degli aderenti può essere ubicata in un Paese/regione diverso da quello di residenza degli aderenti. L'utilizzo in qualsiasi momento di una qualsiasi tipologia di adesione alla Swarovski Crystal Society (di seguito indicata come "adesione") vincola l'aderente alle disposizioni dei presenti TCG e a loro eventuali e successive modifiche.

2. Benefici

Il Programma SCS dà diritto agli aderenti di usufruire di vantaggi esclusivi, inclusa la possibilità di mettersi in contatto con un Crystal Expert dedicato per qualsiasi richiesta. Si noti che, fornendo determinate informazioni a Swarovski, come numero di telefono o indirizzo e-mail, l'utente acconsente e autorizza Swarovski e le sue affiliate a contattarlo di tanto in tanto telefonicamente, via SMS o applicazioni di messaggistica individuale (anche nel caso in cui il/i numero/i di telefono dell'utente sia/siano incluso/i in un elenco di numeri con divieto di chiamata) o e-mail per la fornitura di vantaggi legati all'iscrizione dell'utente, come servizi, offerte speciali e inviti ad attività. Swarovski provvederà a comunicare regolarmente i vantaggi esclusivi riservati ai Soci attraverso un canale di comunicazione scelto da Swarovski a propria insindacabile discrezione. L'elenco dei vantaggi può essere consultato presso i punti vendita aderenti, oppure online sul sito swarovski.com nella sezione SCS. I vantaggi possono essere soggetti a cambiamenti.

3. Condizioni

3.1. Perché i vantaggi riservati agli aderenti siano applicabili, l'adesione dovrà risultare attiva all'atto dell'acquisto o al momento dell'evento.

3.2. L'adesione è personale e non cedibile.

3.3. Gli aderenti dovranno fornire e aggiornare le informazioni personali relative alla propria iscrizione. Tali informazioni comprendono nome, indirizzo, indirizzo di posta elettronica e numero di telefono. Gli aderenti potranno modificare le informazioni contenute nel proprio account (i) aggiornando i dati del profilo Socio mediante account SCS online; (ii) richiedendo un aggiornamento presso una boutique Swarovski; (iii) contattando il Servizio Clienti nel Paese/regione di residenza dell'aderente (per telefono, email o in altro modo), i cui dettagli sono reperibili sulla brochure di adesione alla SCS oppure online all'indirizzo swarovski.com/Web_IT/it/contact_entry. Swarovski non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali comunicazioni inviate per posta tradizionale o posta elettronica smarrite, ricevute in ritardo o erroneamente indirizzate.

4. Quota di iscrizione

4.1. È possibile aderire alla SCS per uno (1) o tre (3) anni consecutivi. Le rispettive quote di Iscrizione sono fissate annualmente e comunicate nel Paese/regione di residenza degli aderenti presso le boutique Swarovski, online all'indirizzo swarovski.com/scs oppure sul modulo d'ordine. Swarovski potrà modificare la quota o i periodi di iscrizione in qualsiasi momento. Eventuali cambiamenti si applicheranno esclusivamente alle nuove iscrizioni o ai rinnovi.

4.2. Le quote per Iscrizioni possono essere fatte pagare e/o addebitate da Swarovski alla data di inizio del periodo dell'iscrizione o del rinnovo tramite il conto bancario del Socio o qualsiasi altro metodo di pagamento applicabile, a seconda del metodo di pagamento selezionato o disponibile nella rispettiva giurisdizione. Se l'addebito non va a buon fine o se il pagamento non viene ricevuto in modo puntuale, la quota di iscrizione dovrà comunque essere versata dal Socio (debito insoluto). In questo caso, Swarovski avrà il diritto di sospendere l'iscrizione senza previa notifica.

4.3. Le quote di iscrizione non sono rimborsabili.

5. Periodo di adesione e rinnovo

5.1. Ciascuna adesione decade automaticamente al termine del periodo di adesione a meno che il Socio non decida di estenderne la durata. Un rinnovo entro la data di scadenza dell'iscrizione in essere ne estende la validità per il periodo di rinnovo scelto. Tale periodo di rinnovo decorre dal giorno successivo alla data di scadenza dell'iscrizione in essere.

5.2. Swarovski provvederà a contattare il Socio prima della scadenza della sua Iscrizione. Swarovski assicura al Socio un adeguato periodo di tolleranza (non superiore ai 2 mesi) successivo alla data di scadenza per consentirgli il rinnovo dell'iscrizione. Il periodo di rinnovo decorre dal giorno successivo alla data di scadenza dell'iscrizione precedente. Il codice Socio personale assegnato all'atto dell'iscrizione non sarà utilizzato per un altro aderente per un periodo di 5 anni successivi alla data di scadenza dell'iscrizione.

6. Annullamento

6.1. L'iscrizione decade automaticamente al termine del periodo di Iscrizione a meno che non venga rinnovata dal Socio.

6.2. Swarovski potrà revocare l'iscrizione e qualsiasi account ad essa associato, senza obbligo di preavviso, per qualsiasi ragione e a propria esclusiva discrezione, ivi compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il caso in cui l'utilizzo protratto di tale iscrizione costituisca una violazione delle disposizioni contenute nei presenti TCG e delle leggi vigenti, o sia ritenuto lesivo degli interessi di Swarovski. Nei casi suddetti di annullamento il Socio non avrà diritto al rimborso della quota di iscrizione.

7. Rinunce e limitazione delle responsabilità

7.1. L'utilizzo del Programma SCS e di qualsiasi vantaggio a esso associato si intende a esclusivo rischio degli aderenti. I vantaggi dell'adesione vengono forniti "così come sono" e "secondo disponibilità".

7.2. Swarovski non fornisce alcuna garanzia in merito al fatto che (i) il Programma SCS soddisferà le esigenze degli aderenti, (ii) il Programma SCS sarà continuo, tempestivo, sicuro o esente da errori.

7.3. Swarovski non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni indiretti, incidentali, speciali, consequenziali o esemplari, ivi inclusi, ma senza limitazione agli stessi, danni per perdita di profitto, avviamento, utilizzo, dati o altre perdite intangibili (anche nel caso in cui Swarovski sia stata avvertita della possibilità di tali danni) derivanti: (i) dall'utilizzo o dall'incapacità di utilizzare il Programma SCS o qualsiasi vantaggio dello stesso; (ii) dal costo di approvvigionamento di merce e servizi sostitutivi derivanti da qualsiasi bene, dato, informazione o servizio acquistato o ottenuto o da qualsiasi messaggio ricevuto o transazione intrapresa mediante l'utilizzo del Programma SCS; (iii) dall'accesso o dalla modifica non autorizzati ai dati del Programma SCS dell'aderente; oppure (iv) da qualsiasi altro aspetto legato al Programma SCS.

7.4. Alcune giurisdizioni non consentono l'esclusione di alcune garanzie o la limitazione o esclusione di responsabilità per danni incidentali, consequenziali o di altra natura. Di conseguenza, alcune delle limitazioni ed esclusioni di cui sopra potrebbero non essere applicabili.

8. Diritto applicabile e foro competente

I presenti TCG e i diritti e gli obblighi che ne derivano per le parti sono regolamentati e interpretati in conformità con il diritto svizzero, indipendentemente dal conflitto di principi di legge. Sarà competente il foro di Zurigo, Svizzera.

9. Riconoscimento

I presenti TCG, ivi inclusi tutti i documenti cui si rimanda nell'ambito degli stessi, rappresentano tutte le pattuizioni tra Swarovski e qualsiasi utente del Programma SCS in relazione al programma stesso e costituiscono qualsiasi altro accordo, dichiarazione o rappresentazione. I titoli utilizzati nei presenti TCG sono da intendersi esclusivamente come riferimento e non devono influenzare il significato di alcuna clausola. L'utilizzo di qualsiasi parte del Programma SCS da parte di qualsiasi utente implica l'accettazione dei termini e delle condizioni espressi nel presente documento.

10. Modifiche ai TCG

Swarovski può modificare i presenti TCG in qualsiasi momento e senza preavviso o responsabilità inserendo i Termini e le condizioni emendati nell'Area Soci SCS del sito swarovski.com. L'aderente potrà visualizzare la versione corrente dei TCG in qualsiasi momento nell'Area Soci SCS del sito swarovski.com. Il Socio potrà inoltre richiederne una copia presso qualunque boutique Swarovski o contattando il Servizio Clienti.

Swarovski Crystal Society (SCS) – Informativa sulla Privacy

Le seguenti disposizioni si applicano al trattamento dei dati da parte di SWAROVSKI in relazione al programma di fidelizzazione dei clienti della Swarovski Crystal Society (SCS).

a) **Responsabile dei dati personali (titolare del trattamento):** I dati personali raccolti in relazione all'iscrizione SCS sono elaborati congiuntamente da due titolari del trattamento, in particolare (i) il titolare della rispettiva società Swarovski locale che emette l'iscrizione in conformità con il modulo di iscrizione e che riceve la quota di iscrizione o, se diversa, l'entità Swarovski cui è assegnata l'iscrizione dell'utente, e (ii) il titolare di Swarovski Aktiengesellschaft, Dröschstrasse 15, 9495 Triesen, Liechtenstein. I dati personali raccolti saranno condivisi con altre società del Gruppo Swarovski e determinate terze parti, come descritto nella presente Politica sulla privacy.

b) **Trattamento dei Dati Personali e Origine:** Swarovski raccoglie e conserva i dati personali obbligatori forniti sul modulo di iscrizione SCS (ivi inclusi, ma non necessariamente in via limitativa, titolo, nome, dati di contatto, data di nascita, numero di iscrizione SCS pre-esistente, preferenza in termini di lingua, informazioni sugli ordini, oltre a nome, dati di contatto e numero di iscrizione SCS di chi fa il regalo, se applicabile) dallo stesso Socio SCS oppure dalla persona che acquista l'iscrizione alla SCS come regalo e fornisce a Swarovski i dati personali del Socio SCS ("Dati del modulo"). Inoltre, Swarovski raccoglie eventuali dati personali forniti volontariamente dal cliente nell'area Socio online o durante l'interazione con noi in negozio, al telefono, via e-mail, chat oppure online: stili/interessi (ad es. in gioielli e accessori, oggetti per la casa, figurine e oggetti da collezione e/o orologi; stile classico), account di social media (e relative informazioni raccolte attraverso il sistema log-in), genere, indirizzo IP e identificatori online. Swarovski riceve tali dati personali dai punti vendita in cui viene richiesta e pagata l'iscrizione, provvede ad assegnare ad ogni nuovo Socio SCS

un numero d'iscrizione univoco, tiene traccia delle date di inizio e rinnovo dell'iscrizione, delle opzioni di assistenza e posta selezionata dal Socio SCS, dei servizi forniti (inclusi regali inviati) wish list e, se applicabile, di ulteriori dati in merito all'uso delle offerte e delle comunicazioni online del Gruppo Swarovski da parte del Socio SCS (ad es. tasso di apertura della newsletter, frequenza di clic, pagine Web visitate, interazioni sui social media), variabili di interazione (quali frequenze di clic, numero di interazioni o interazioni sui social media). Swarovski potrebbe inoltre gestire le informazioni sui pagamenti, direttamente o tramite terzi, laddove necessario per il pagamento delle quote d'iscrizione SCS. Swarovski registra inoltre la cronologia di acquisto di ciascun Socio SCS, tenendo nota degli articoli acquistati (denominazione del prodotto, prezzo), del luogo e dell'ora di acquisto. La cronologia degli acquisti viene registrata solo se il numero d'iscrizione SCS viene comunicato al momento del pagamento per acquisti in store che offrono il Programma SCS. Nei negozi online, un cliente registrato deve attivare il proprio account impostando un account online. La cronologia di acquisto di un cliente viene registrata se il numero di account viene comunicato durante un acquisto o se il cliente registrato procede con un acquisto una volta effettuato l'accesso al proprio account online. Inoltre, Swarovski raccoglie e salva qualsiasi buono inviato al Socio SCS e, eventualmente, dati sull'utilizzo da parte del Socio SCS delle offerte e delle comunicazioni online del Gruppo Swarovski (ad esempio, tasso di apertura della newsletter, frequenza di clic, pagine Web visitate online, interazione sui social media). Inoltre, e ove disponibile, con il consenso dell'utente, quando le funzionalità di chat e video vengono attivate accettando i cookie, Swarovski offre la possibilità di comunicare con Swarovski (tramite chat o videochiamate). L'uso di questa tecnologia ci consente di localizzare i visitatori e dare loro la possibilità di interagire con noi tramite chat o videochiamate personalizzate, dove possiamo presentare e consigliare i prodotti che meglio soddisfano le aspettative e le preferenze del visitatore. Questo utilizzo sarà associato al tracciamento dell'esperienza dei Soci SCS sul SITO WEB (incluso il monitoraggio in tempo reale della loro navigazione sul SITO WEB o sull'applicazione mobile) per consentire a Swarovski di assistere i Soci SCS durante la navigazione sul sito www.swarovski.com. Qualora Swarovski ritenga che due diverse iscrizioni SCS appartengano allo stesso individuo, o laddove venga ricevuta una richiesta valida, Swarovski potrà decidere di unificarle.

c) **Scopo del trattamento:** Swarovski raccoglie ed elabora i dati personali dei Soci del programma di fidelizzazione dei clienti in particolare anche per i seguenti scopi:

- amministrazione delle iscrizioni SCS;
- Gestione di SCS, in particolare fornitura di vantaggi e assegnazione di condizioni speciali, partecipazione a sondaggi, richiesta di feedback e azioni sui social media,
- personalizzazione e unificazione dell'esperienza del cliente attraverso i diversi canali (negozi Swarovski, swarovski.com, comunicazione via e-mail, social media);
- presentazione di informazioni importanti e di contenuti commerciali personalizzati;
- ottimizzazione della strategia di marketing e comunicazioni di Swarovski
- comunicazioni non commerciali che includono, ma non si limitano a: modifiche relative alla nostra politica sulla privacy, ai Termini e alle Condizioni generali e/o alle condizioni d'uso; modifiche generali all'offerta di prodotti e servizi; verifica dell'account; reset della password, o informazioni relative a problematiche che potrebbero interessare i nostri servizi
- invio di offerte, assistenza e consulenza personalizzate riguardanti prodotti e servizi;
- invio di inviti ad eventi e promozioni speciali riservati ai clienti registrati;
- partecipazione ai sondaggi riguardanti i feedback dei clienti attraverso i diversi canali (negozi Swarovski, swarovski.com, comunicazione via e-mail, social media);

Nei negozi partecipanti, l'iscrizione alla SCS consente ai Soci SCS di usufruire di una consulenza estesa al cliente in cui, su presentazione del numero di account, il dipendente del negozio può richiamare i dati del cliente registrato e fornire un'ulteriore consulenza sulle vendite in base ai suoi precedenti acquisti, agli stili o agli interessi selezionati o alla sua wish list. Swarovski può inoltre utilizzare i dati personali dei Soci eletti per proporre loro assistenza e consigli personalizzati e per mettersi in contatto con un Crystal Expert dedicato per qualsiasi richiesta possano avere tramite telefono (inclusi SMS e applicazioni di messaggistica individuale come WhatsApp e Line), e-mail o tramite qualsiasi altro canale di contatto preferito comunicato a Swarovski. I Soci possono decidere se desiderano beneficiare di tali servizi. Si noti che, fornendo determinate informazioni a Swarovski, come numero di telefono o indirizzo e-mail, l'utente acconsente e autorizza Swarovski e le sue affiliate a contattarlo di tanto in tanto telefonicamente, via SMS o applicazioni di messaggistica individuale (anche nel caso in cui il/i numero/i di telefono dell'utente sia/siano incluso/i in un elenco di numeri con divieto di chiamata) o e-mail per la fornitura di vantaggi legati all'iscrizione dell'utente, come servizi, offerte speciali e inviti ad attività. Tale consenso può essere revocato in qualsiasi momento. Presentando il numero di iscrizione alla SCS, l'indirizzo e-mail o il nome e la data di nascita del cliente registrato (o qualsiasi altra informazione di identificazione unica), il dipendente del negozio o il rappresentante del servizio clienti interessato ha accesso alla cronologia salvata degli acquisti del cliente e alla sua wish list. I dati personali raccolti vengono utilizzati da Swarovski per amministrare e gestire l'iscrizione (anche per finalità di contabilità e pagamento), per offrire al Socio i vantaggi e altri servizi associati all'iscrizione (la base legale è l'iscrizione) e per fornire al Socio SCS le comunicazioni commerciali (come newsletter, informazioni sui prodotti, servizi ed offerte esclusive del Gruppo Swarovski) via e-mail, posta, messaggi su telefono cellulare o telefonate sulla base delle informazioni di contatto fornite dal Socio (per le quali Swarovski necessita del consenso del Socio SCS che può essere revocato in qualsiasi momento). In tutti questi casi, Swarovski potrà personalizzare le informazioni inviate al Socio in modo che il Socio riceva soprattutto, laddove possibile, le informazioni che Swarovski ritiene essere di suo interesse. A tale fine, Swarovski analizza i dati del modulo (e, in particolare, informazioni come età, genere, interessi e preferenze) e altre informazioni che possono essere estrapolate dalla cronologia degli acquisti o inferite dai dati delle interazioni, variabili delle interazioni (come percentuali di clic, tempo di interazione o interazione sui social media), interazioni con il nostro SITO WEB e attività di navigazione, o che sono state fornite volontariamente a Swarovski dal Socio SCS in un qualsiasi momento successivo. Per fornire queste informazioni personalizzate di interesse per il Socio SCS, SWAROVSKI può svolgere attività di profilazione. Per profilazione si intende qualsiasi tipo di trattamento automatizzato di dati personali volto a valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare al fine di analizzare o prevedere elementi quali preferenze, interessi o probabile comportamento di tale persona fisica. Inoltre, Swarovski può utilizzare i dati personali per osservare i propri obblighi legali, e laddove abbia un interesse legittimo, per scopi statistici e di ricerca, ivi inclusi per una maggiore comprensione dei Soci SCS, per l'analisi dei consumatori e dei mercati, per apportare miglioramenti al Programma SCS e ai fini dello sviluppo di nuovi prodotti e servizi. Comunicazioni non commerciali possono essere inviate al cliente anche se quest'ultimo ha scelto di rinunciare a certe comunicazioni di marketing. Questo ci consentirà di metterci in contatto con il cliente per rispettare gli obblighi legali o i requisiti di sicurezza. Inoltre, invieremo al cliente registrato un messaggio personale il giorno del suo compleanno, qualora il cliente abbia condiviso tale data.

d) **Divulgazione dei Dati personali:** Nel corso del trattamento dei dati personali in relazione a SCS, Swarovski può divulgare dati in particolare alle seguenti categorie di destinatari:

- partner, compresi partner commerciali, promozionali e di marketing (inclusi partner dei social media) e tutti i punti vendita al dettaglio o altri rivenditori specializzati autorizzati, indipendentemente dal fatto che la loro azienda sia gestita da Swarovski o da un altro partner di vendita o collaborazione, tenuto conto che tali punti vendita possono avere sede in qualsiasi paese/regione del mondo e utilizzare i dati ricevuti da Swarovski solo per scopi di gestione della SCS, comprese offerte personalizzate, e per comunicazioni con i Soci per conto di Swarovski;
- terze parti, inclusi social media e partner commerciali, allo scopo di fornire contenuti commerciali personalizzati e di ottimizzare la strategia di marketing e comunicazione;
- un'azienda Swarovski cui sia stata affidata l'elaborazione dei dati (gestione del database) in outsourcing in relazione alla SCS per quanto riguarda gli aspetti tecnici (responsabili di servizi di trattamento).

SWAROVSKI può divulgare i dati personali dell'utente all'interno di SWAROVSKI nonché a terzi e in ogni paese/regione del mondo, inclusi in particolare tutti i paesi/regioni in cui SWAROVSKI è rappresentata da società del Gruppo, affiliate o altri uffici e rappresentanti nonché ai paesi/regioni in cui i fornitori di servizi di SWAROVSKI trattano i loro dati (si veda l'ALLEGATO 2, come aggiornato di volta in volta e disponibile qui: www.swarovski.com/it-CH/s-dataprotection/Politica-Sulla-Privacy/). In questo caso, Swarovski garantirà un adeguato livello di protezione.

e) **Dritti dei Soggetti interessati:** Soci SCS e le persone che regalano l'iscrizione hanno in qualsiasi momento il diritto di chiedere a Swarovski informazioni relative ai loro dati personali salvati e ad altre informazioni come previsto dalla legge sulla tutela dei dati applicabile. Inoltre hanno il diritto di chiedere di modificare, limitare o cancellare i loro dati personali o di richiedere una copia delle informazioni personali. Se desideri esercitare i tuoi diritti relativi all'iscrizione alla newsletter, accesso ai dati o eliminazione di dati, non esitare a contattare il nostro Team di assistenza clienti all'indirizzo Customer_Service_CH@swarovski.com, che sarà felice di rispondere ad ogni tua domanda. Potremmo richiedere di verificare la tua identità prima di consentirti l'accesso alle tue informazioni personali.

f) **Conservazione dei Dati:** I dati personali verranno conservati e utilizzati per la durata dell'iscrizione; in seguito, verranno conservati per il tempo necessario agli scopi sopraindicati, ma non oltre cinque anni, a meno che ciò non sia richiesto diversamente per motivi legali. La cronologia degli acquisti viene generalmente registrata per cinque anni. Come eccezione a tale regola, la cronologia degli acquisti sui prodotti SCS esclusivi verrà conservata per l'intera durata dell'iscrizione, al fine di riconoscere il valore permanente del Socio per la Society. Qualora un Socio SCS non desideri che la propria cronologia dei prodotti SCS esclusivi venga conservata per oltre 5 anni, può richiederne la cancellazione contattando il Team di assistenza clienti informandolo del suo esplicito desiderio di eliminare tale cronologia.

g) **Aggiornamenti e informazioni aggiuntive:** Per aggiornamenti delle informazioni fornite in questa Politica sulla privacy dei dati e, a seconda dei casi, ulteriori informazioni obbligatorie, specifiche dei vari paesi e informazioni obbligatorie basate sul Regolamento UE sulla protezione dei dati e per eventuali dubbi relativi al trasferimento delle informazioni personali oltremare, l'archiviazione, la sicurezza della tua informazioni personali e altre questioni di privacy non espressamente disciplinate ai sensi di questa Politica sulla privacy dei dati, ti invitiamo a fare riferimento alla Politica sulla privacy sul sito www.swarovski.com, ove applicabile.