

LuckyExperience – Politiche di utilizzo e gestione reclami

Il presente documento definisce le politiche di utilizzo, le condizioni generali del servizio e le modalità di gestione dei reclami relative a **LuckyExperience**, servizio indipendente di esperienze digitali in collaborazione con strutture partner. Il servizio è conforme al D.P.R. 430/2001, poiché ogni partecipante riceve sempre un premio garantito e non costituisce in alcun modo gioco d'azzardo o concorso a premi di natura aleatoria.

1. Scopo e filosofia del servizio

LuckyExperience ha lo scopo di offrire agli utenti un'esperienza digitale interattiva e alle strutture partner uno strumento di marketing e fidelizzazione. Attraverso ruote digitali personalizzate, gli utenti possono ottenere premi, sconti o vantaggi reali legati alle strutture aderenti al progetto.

2. Funzionamento generale

Il servizio prevede la possibilità, per l'utente, di partecipare a una ruota digitale LuckyExperience. Ogni partecipazione genera un premio garantito, che può consistere in un servizio, sconto o vantaggio fornito da una delle strutture partner. Le ruote possono essere di due tipologie: **Ruota Originale**: accessibile al pubblico, volta a promuovere le strutture partner e generare nuove prenotazioni. **Ruota Partner**: personalizzata per singole strutture ricettive, dedicata agli ospiti durante il soggiorno.

3. Condizioni d'uso

L'utente, accedendo al servizio, dichiara di aver compreso e accettato che la partecipazione a LuckyExperience comporta il pagamento di una quota di partecipazione stabilita al momento dell'esperienza. Ogni utente riceve un premio garantito e non potrà richiedere alcun rimborso salvo errori tecnici imputabili al sistema o al mancato completamento del pagamento.

4. Pagamenti e sicurezza

Tutti i pagamenti vengono elaborati tramite la piattaforma PayPal da LuckyExperience, che gestisce in modo sicuro la transazione e la verifica. LuckyExperience è responsabile dell'elaborazione tecnica del pagamento e della successiva attribuzione delle quote spettanti alle strutture partner, secondo gli accordi economici in essere.

5. Politica rimborsi

Considerato che ogni partecipante riceve un premio garantito, non è previsto alcun rimborso parziale o totale dopo la partecipazione. Eventuali problematiche tecniche (mancata ricezione del voucher, errori di connessione o pagamento duplicato) dovranno essere segnalate entro 48 ore all'indirizzo e-mail ufficiale di LuckyExperience, che provvederà alla verifica e all'eventuale emissione di un voucher sostitutivo.

6. Gestione dei reclami

Ogni segnalazione, contestazione o reclamo deve essere inoltrata tramite e-mail all'indirizzo: **luckyexperienceinfoexperience@gmail.com**. Il team LuckyExperience si impegna a rispondere entro 5 giorni lavorativi fornendo una soluzione, un rimborso tecnico o un voucher equivalente se dovuto.

7. Relazione con le strutture partner

Le strutture partner partecipano al progetto LuckyExperience in qualità di fornitori di premi e benefici. Non gestiscono direttamente i pagamenti o i dati sensibili degli utenti. LuckyExperience trasferisce mensilmente la quota spettante a ciascuna struttura in base agli spin generati e rendicontati. Le strutture partner si

impegnano a garantire i premi previsti nella propria ruota personalizzata.

8. Legalità e conformità

LuckyExperience è conforme alla normativa italiana (D.P.R. 26 ottobre 2001, n. 430) in materia di manifestazioni a premio, poiché ogni partecipazione comporta la certezza di ottenere un premio reale, escludendo qualsiasi forma di aleatorietà o gioco d'azzardo. Tutte le operazioni vengono effettuate nel rispetto della normativa sulla privacy e della protezione dei dati personali (GDPR – Reg. UE 679/2016).

9. Contatti ufficiali

LuckyExperience – Servizio indipendente

■ E-mail: luckyexperienceinfoexperience@gmail.com

■ Sito web: <https://luckyexperience00.github.io/>

■ Sede operativa: Napoli, Italia

© LuckyExperience 2025 – Tutti i diritti riservati.

— English Summary —

LuckyExperience is an independent digital experience service created in collaboration with partner accommodations. Each participant always receives a guaranteed reward, and no gambling elements are involved. Payments are securely processed via PayPal. Refunds are not provided, except for verified technical errors. Partner structures receive a monthly commission report. All operations comply with EU GDPR and Italian law (D.P.R. 430/2001).