PRAVILNIK VALAMAROVA PROGRAMA VJERNOSTI VALAMAR REWARDS

1. OPĆENITO O PROGRAMU VJERNOSTI

Nositelj Programa vjernosti Valamar Rewards (dalje: Program vjernosti) jest društvo Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Hrvatska, OIB: 36201212847 (dalje u tekstu: Valamar), vodeća hotelijerska tvrtka u odmorišnom turizmu i partner turističkim destinacijama u stvaranju autentičnih doživljaja.

Svrha je programa prepoznati i nagraditi vjernost gostiju Valamarovih objekata. Vjernim i zadovoljnim gostima koji se iz godine u godinu vraćaju želi se omogućiti kvalitetniju uslugu, autentičan doživljaj i stvoriti nezaboravno iskustvo.

Nagrađuje se:
- pogodnostima prilikom boravka u Valamarovim objektima ovisno o razini članstva
- iskorištavanjem nagradnih eura za plaćanje boravka prilikom izravne rezervacije
- popustima kod partnera Programa vjernosti, a sve u skladu s ovim Pravilnikom.

Program vjernosti nema svojstvo nagradne igre. Ishod nagrađivanja u ovom je Programu izvjestan te svaki sudionik Programa koji ispuni uvjete stječe pravo na razne pogodnosti. Međutim, nedostupnost željenih pogodnosti ne daje članu Programa vjernosti pravo na smanjenje cijene za smještaj.

Svaki član Programa vjernosti svojim pristupom Programu vjernosti izjavljuje da je pročitao i da razumije odredbe ovog Pravilnika te da ih u potpunosti prihvaća. Članovi Programa vjernosti dužni su postupati odgovorno te se pridržavati odredbi ovog Pravilnika.

2. DEFINICIJE PROGRAMA VJERNOSTI

Program vjernosti: program vjernosti koji Valamar organizira pod nazivom Valamar Rewards. Sva autorska prava u vezi s tim programom pripadaju isključivo društvu Valamar Riviera d.d.

Boravak: razdoblje između dolaska (prijave) i odlaska (odjave) iz Valamarova objekta. Ovisno o broju ostvarenih noćenja i prikupljenih nagradnih eura tijekom 2 kalendarske godine član ostvaruje pravo na različite razine članstva, tj. pogodnosti u skladu s uvjetima ovog Pravilnika, pri čemu dva noćenja tijekom boravka predstavljaju najmanji broj noćenja potreban za ostvarivanje pogodnosti, uz obaveznu rezervaciju na mrežnim stranicama www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com ili u Valamarovu rezervacijskom centru najkasnije 48 sati prije dolaska.

Valamarovi objekti: smještajni objekti (hotel, resort ili kamping-resort) u vlasništvu odnosno korištenju Valamara te smještajni objekti u vlasništvu društava u kojima turističkim dijelom poslovanja upravlja Valamar (u trenutku donošenja ovog Pravilnika: Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Hrvatska, OIB: 90896496260, HELIOS FAROS d.d., Naselje Helios 5, Stari Grad, Hrvatska, OIB: 48594515409), u kojima se provodi Program vjernosti:

Ime hotela, resorta ili kamping-resorta	Destinacija
Marea Suites 5*, Valamar Collection	Poreč
Isabella Island Resort 4* / 5*, Valamar Collection	Poreč
Valamar Parentino Hotel 4*	Poreč
Valamar Tamaris Resort 4*	Poreč
Valamar Diamant Hotel 4* & Residence 3*	Poreč
Valamar Riviera Hotel & Residence 4*	Poreč
Sunny Poreč by Valamar	Poreč
Lanterna Resort	Poreč
Valamar Camping Istra 5*	Poreč
Valamar Camping Lanterna 4*	Poreč
Camping Solaris 3*	Poreč
Camping Orsera 3*	Poreč
Camping Brioni 2*	Pula
Girandella Resort 4/5*, Valamar Collection	Rabac
Valamar Sanfior Hotel & Casa 4*	Rabac
Valamar Bellevue Resort 4*	Rabac
Sunny Rabac by Valamar	Rabac
Valamar Camping Marina 4*	Rabac
Camping Tunarica 2*	Rabac
Sunny Krk by Valamar	Krk
Valamar Camping Krk 5*	Krk
Valamar Camping Ježevac 4*	Krk
Camping Škrila 3*	Krk
Valamar Atrium Residence 4* & 5*	Baška
Valamar Villa Adria	Baška
Sunny Baška Residence by Valamar, ex. Zvonimir	Baška
Sunny Baška Hotel by Valamar, ex.Corinthia	Baška
Valamar Camping Baška 4*	Baška
Valamar Camping Bunculuka 4*	Baška
President Hotel 5*, Valamar Collection	Dubrovnik
Valamar Argosy Hotel 4*	Dubrovnik
Valamar Tirena Hotel 4*	Dubrovnik
Valamar Lacroma Hotel 4*	Dubrovnik
Sunny Dubrovnik by Valamar	Dubrovnik
Camping Solitudo 2*	Dubrovnik
Arba Resort 4/5*, Valamar Collection	Rab
Imperial Hotel 4*, Valamar Collection	Rab
Valamar Padova Hotel 4*	Rab
Valamar Carolina Hotel & Villas 4*	Rab
San Marino Resort	Rab
Valamar Camping Padova 4*	Rab
Valamar Camping San Marino 4*	Rab
Valamar Meteor Hotel 4*	Makarska
[PLACES] Dalmacija by Valamar	Makarska
Sunny Makarska by Valamar	Makarska
[PLACES] Hvar by Valamar	Hvar
Valamar Amicor Resort 4*	Hvar
Arkada Hotel	Hvar
Valamar Obertauern Hotel 4*	Obertauern
Kesselspitze Hotel 4*s, Valamar Collection	Obertauern
[PLACES] Obertauern by Valamar	Obertauern

Valamar ima pravo neke objekte maknuti s popisa Valamarovih objekata, ali ima pravo i neke dodati.

Klijent: osoba koja ispunjava uvjete za pristupanje Programu vjernosti, no koja mu još nije pristupila te koja nije prihvatila uvjete Pravilnika Programa vjernosti.

Član Programa vjernosti: osoba koja se učlanila u Program vjernosti i koja ostvaruje pravo na pogodnosti Programa vjernosti u skladu s razinom članstva kojoj pripada i uvjetima ovog Pravilnika.

Razina članstva „White": osnovna razina Programa vjernosti, koja je na početku dodijeljena svim članovima.

Razina članstva „Silver": razina članstva koju član ostvaruje za boravak od 8 ili više noći ili za prikupljenih 50 nagradnih eura u Rewards Walletu za boravke u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti, kao član Programa vjernosti u kalendarskoj godini.
Uključuje pogodnosti „Silver" u obliku proizvoda i usluga u skladu s važećim popisom pogodnosti.

Razina članstva „Gold": razina članstva koju član ostvaruje za boravak od 20 ili više noći ili za prikupljenih 150 nagradnih eura u Rewards Walletu za boravke u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti, kao član Programa vjernosti u kalendarskoj godini.
Uključuje pogodnosti „Gold" u obliku proizvoda i usluga u skladu s važećim popisom pogodnosti.

Razina članstva „VIP": Valamar može pozvati u najvišu razinu one goste koji su ostvarili određene uvjete:

- član koji je u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti boravio 50 noći tijekom 1 kalendarske godine ili je sakupio 500 nagradnih eura u Rewards Walletu boravcima u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti tijekom kalendarske godine.

Nagradni euri: članovi prikupljaju nagradne eure na temelju potrošnje tijekom boravka u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti te ih mogu iskorištavati na 2 načina:
1. u direktnim rezervacijama
2. za umanjenje cijene usluga na određenim F&B punktovima tijekom boravka.

F&B punkt: restoran ili bar unutar hotela, resorta ili kampa u vlasništvu Valamara koji je uključen u Program vjernosti te na vidljivom mjestu ima oznaku/ letak da je moguće korištenje nagradnih eura za umanjenje iznosa računa.

Kartica Valamar Rewards: kartica s jedinstvenim identifikacijskim brojem koju član dobiva kao potvrdu članskog statusa radi praćenja razine članstva i ostvarenja pogodnosti u skladu s razinom članstva kojoj pripada. Članska kartica nije prenosiva na druge osobe. Kartica se izdaje u digitalnom obliku.

Rewards Wallet: mjesto unutar korisničkog računa na kojem se nalaze sve informacije o nagradnim i promotivnim eurima. Član programa može pratiti kretanje i stanje raspoloživih nagradnih eura unutar Rewards Walleta (prikupljeni, iskorišteni, rezervirani i sl.).

Pogodnosti: pogodnosti koje ostvaruju članovi Programa vjernosti. Detaljan popis pogodnosti prema razinama članstva te uvjeti za njihovo ostvarivanje nalaze se na mrežnim stranicama: https://rewards.valamar.com/.

Partner Programa vjernosti: pravne ili fizičke osobe različite od Valamara, koje za članove Programa vjernosti osiguravaju određene pogodnosti vezane uz njihove usluge (primjerice popuste na njihove usluge i sl.). Valamar nije izvršitelj usluga koje pružaju partneri Programa i ne može jamčiti za njihovu kvalitetu. Valamar zadržava pravo u svakom trenutku obustaviti suradnju s partnerima programa bez navođenja razloga

Dodatne pogodnosti: usluge koje se ostvaruju članstvom u Programu vjernosti u

Valamarovim objektima i/ili kod partnera Programa. Za popis dodatnih pogodnosti potrebno je prijaviti se na svoj online korisnički račun. Za ostvarenje dodatnih pogodnosti član je dužan predočiti člansku karticu temeljem koje ostvaruje pogodnost.

3. UVJETI ČLANSTVA

Članstvo u Programu vjernosti omogućeno je svim fizičkim osobama starijima od 18 godina.
Članstvo u programu besplatno je.

Klijenti se mogu učlaniti u Program vjernosti ispunjavanjem pristupnice:
- na mrežnim stranicama www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com
- izravno na recepciji Valamarovih objekata
- u mobilnoj aplikaciji My Valamar
- skeniranjem QR koda za pristup Programu vjernosti (koji vodi gosta na obrazac za učlanjenje na www.valamar.com)
- pozivom u Valamarov rezervacijski centar na +385 52 465 000
- prilikom online prijave.

Kako bi postao članom, klijent je dužan prilikom popunjavanja zahtjeva za učlanjenje u Program vjernosti popuniti sva obvezna polja: ime, prezime, spol, datum rođenja, broj mobitela, kućnu adresu i e-adresu.
Svaki je član dužan obavijestiti Valamar u slučaju promjene osobnih podataka koje je naveo u zahtjevu za sudjelovanje. Valamar ne preuzima nikakvu odgovornost prema članu Programa vjernosti za nemogućnost iskorištavanja pogodnosti Programa ako je član Programa vjernosti dostavio pogrešne ili nepotpune podatke.

4. KARTICA VALAMAR REWARDS

Članska kartica automatski se aktivira prilikom učlanjenja.

Nakon učlanjenja u Program vjernosti član će e-poštom dobiti obavijest s uputama kako preuzeti karticu u digitalnom obliku.

Registracija nekoliko osoba pod jednim identifikacijskim brojem člana te višestruka registracija iste osobe na više računa nisu moguće.

Kartica sadržava pojedinačni identifikacijski broj koji je neprenosiv i ni u kojem se slučaju ne smije priopćiti trećoj osobi. U protivnom član gubi sva prava iz Programa vjernosti.

Članska kartica nije prenosiva i smije je upotrebljavati samo član Programa vjernosti koji je osobno nositelj kartice.

Kartica je vlasništvo društva Valamar te Valamar zadržava pravo povlačenja ili neprihvaćanja članske kartice ako se član ne koristi karticom prema pravilima i uvjetima članstva ili postupa suprotno njima. Član je odgovoran za sve radnje u vezi sa svojim kartičnim računom.

Svaka upotreba članske kartice u svrhu prijevare dovest će do njezina trenutnog poništenja i zatvaranja računa člana Programa vjernosti.

U slučaju smrti člana Programa nema prijenosa prava člana na nasljednike te se njegovo članstvo automatski poništava.

5. KORISNIČKI RAČUN PROGRAMA VJERNOSTI

Svaki član ima svoj korisnički račun. Za pristup korisničkom računu član će sam stvoriti svoju zaporku. U slučaju da zaboravi zaporku, na stranicama www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com član može u svakom trenutku odabrati opciju „Zaboravljena lozinka", nakon čega će e-porukom dobiti informacije o stvaranju nove.

Pristup korisničkom računu moguć je prijavom na mrežnim stranicama www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com na način da u predviđeno polje unesete svoju e-adresu s kojom ste prijavljeni u Program vjernosti ili identifikacijski broj kartice te zaporku.

Na svojem korisničkom računu možete vidjeti između ostalog i:
- stanje svojih nagradnih eura u Rewards Walletu
- trenutačnu razinu članstva
- aktivne rezervacije
- svoj profil s osobnim podacima, koji možete ažurirati
- pogodnosti
- dodatne pogodnosti
- promotivne ponude.

6. NAGRADNI EURI

6.1. Načini prikupljanja nagradnih eura

Članovi prikupljaju nagradne eure u sklopu Programa vjernosti:

- za svaki svoj **plaćeni boravak** u Valamarovu objektu; nagradni euri stječu se samo osobnim boravkom člana i samo za boravke ostvarene u toj smještajnoj jedinici u kojoj je član prijavljen i u kojoj boravi, a platitelj boravka treba biti član Programa vjernosti kako bi ostvario pravo na nagradne eure
- za sve **plaćene usluge** tijekom boravka koje se terete na račun smještajne jedinice Valamarova objekta
- tijekom Valamarovih **promotivnih kampanja ili posebnih ponuda**, ako je Valamar donio takvu odluku za određenu kampanju
- u slučaju prosljeđivanja vaučera prijatelju sukladno pravilima Ambasador programa

Nagradni euri se ni u kojem slučaju ne mogu prikupiti niti će vrijediti za noćenja ili boravke u sljedećim slučajevima:

- za dio boravka / cijeli boravak plaćen nagradnim eurima
- za boravak drugih osoba (osim u slučaju kada te osobe dijele smještajnu jedinicu i ako u drugoj smještajnoj jedinici borave maloljetna djeca člana), a ako u istoj smještajnoj jedinici boravi više članova Programa vjernosti istovremeno, samo jedna osoba/član ima pravo na **nagradne eure** za taj boravak
- za boravke rezervirane posredstvom turoperatora ili *online* putničkih agencija
- za boravke rezervirane posredstvom putničkih agenata za koje se plaćanje ne izvršava izravno na račun objekta ili Valamarov račun (portali za rezervacije, kod kojih se plaćanje izvršava izravno na račun operatora portala, također se smatraju putničkim agentima)
- za boravke plaćene kuponima/vaučerima koje član kupuje s portala za grupnu prodaju
- za korištene usluge koje su plaćene gotovinom / kreditnom karticom na vanjskim

prodajnim mjestima, npr. u kiosku u hotelu
- za proizvode i usluge koje pružaju društva treće strane (npr. kozmetički saloni, transferi, izleti itd.) iako se nalaze u Valamarovim objektima
- za usluge koje hotel fakturira trećim stranama, primjerice osiguravajućim društvima i društvima za zdravstveno osiguranje
- za boravke ostvarene temeljem nagradnih igra / kupona / vaučera
- ako račun za boravak i/ili uslugu nije plaćen u cijelosti
- za svadbene bankete
- za boravke prije datuma registracije u Program vjernosti.

Član Programa vjernosti ne može rezervirati smještaj za svoje prijatelje ili obitelj koristeći se svojom članskom karticom i raspoloživim nagradnim eurima iz svog Rewards Walleta niti na taj način stjecati nagradne eure za svoj Rewards Wallet, a da ne boravi s njima u rezerviranom smještaju.

Paušalni gosti članovi Programa vjernosti svojim boravcima u Valamarovim objektima – kampovima ne ostvaruju pravo na nagradne eure, već kao članovi Programa vjernosti mogu ostvarivati ostala opisana prava i pogodnosti u Programu u obliku popusta na proizvode i usluge (dodatne pogodnosti).

6.2. Sustav prikupljanja nagradnih eura

Sustav prikupljanja nagradnih eura u Valamar Rewards programu ovisi o ukupnoj potrošnji tijekom boravka te podliježe sljedećim uvjetima ovisno o razini članstva:

- White: 3 % povrata novca u Rewards Wallet
- Silver: 3,5 % povrata novca u Rewards Wallet
- Gold: 4 % povrata novca u Rewards Wallet
- VIP: 4,5 % povrata novca u Rewards Wallet

Nagradni euri stečeni na gore objašnjen način dodaju se automatski u Rewards Wallet najkasnije sedam dana nakon odjave boravka i mogu se dodati samo na račun člana koji je osobno boravio u Valamarovu objektu i/ili koji je upotrebljavao uslugu za koju ima pravo na stjecanje nagradnih eura.

Ako se boravak plati unaprijed, ili prilikom prijave, nagradni euri obračunavaju se unutar 24 sata nakon prijave.

Nagradni euri iz Rewards Walleta nemaju gotovinsku vrijednost i ne mogu se zamijeniti za novac.

Član ima pravo podnijeti zahtjev za naknadnu dodjelu nagradnih eura u Rewards Wallet ako, po njegovu mišljenju, informacije o njegovu računu i/ili kretanju koje je poslao program nisu u skladu s važećim Pravilnikom. Zahtjev može podnijeti pomoću svojeg korisničkog računa na mrežnim stranicama www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com ili telefonski službi za korisnike na broj +385 52 465 000. U svakom je zahtjevu potrebno navesti relevantni broj rezervacije za smještaj.

Ako su ispunjeni svi uvjeti za ostvarenje nagradnih eura, a nisu pridodani na račun člana, svaki član Programa vjernosti ima pravo na provjeru i naknadni obračun za sve boravke u tekućoj i prethodnoj godini. Za starije rezervacije/boravke nagradni euri **neće se obračunavati.**

6.3. Trajanje nagradnih eura i promotivnih nagradnih eura

a) Nagradni euri koji su prikupljeni boravkom u Valamaru

U slučaju da se pod identifikacijskim brojem člana Programa vjernosti ne zabilježi nikakva aktivnost (boravak) tijekom dvije godine, svi nagradni euri prikupljeni do tog trenutka poništavaju se bez mogućnosti njihova povrata. Aktivnost podrazumijeva zadnji dan boravka.

b) Promotivni nagradni euri

Svaka promocija može imati svoj određeni datum isteka koji će biti prikladno naznačen. Istekom tog datuma istječu i promotivni nagradni euri te se uklanjanju s računa bez prethodne obavijesti.

Valamar Riviera d.d. zadržava pravo da bez prethodne najave poništi sve nagradne eure člana programa vjernosti u slučaju sumnje na nepravilnosti ili zloupotrebu.

6.4. Uvid u stanje Rewards Walleta

Članovi mogu dobiti uvid u stanje prikupljenih eura u svakom trenutku tako da se obrate Valamaru na e-adresu: info-loyalty@valamar.com ili na broj telefona +385 52 465 000, ili putem *online* korisničkog računa na mrežnim stranicama www.valamarcamping.com, www.valamar.com, www.places-hotels.com u odjeljku Valamar Rewards ili u mobilnoj aplikaciji My Valamar.

6.5. Prijenos nagradnih eura iz Rewards Walleta

Nagradni euri se mogu prenositi između Rewards Walleta različitih članova Programa vjernosti unutar korisničkog računa na mrežnim stranicama www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com ili telefonski putem broja +385 52 465 000. Član je jedina osoba koja može zatražiti prijenos svojih nagradnih eura; zahtjev neke druge osobe neće se ispuniti.

Nagradni euri preneseni ili primljeni od drugog člana ni u kojem se slučaju ne uzimaju u obzir za izračunavanje razine članstva.

Prenositi se mogu isključivo nagradni euri prikupljeni boravkom. Promotivni nagradni euri ne mogu se prenijeti drugom članu.

6.6. Sustav iskorištavanja nagradnih eura

Iskorištavanje nagradnih eura ne ovisi o razinama članstva, već je izjednačeno neovisno o razini.

a) Iskorištavanje nagradnih eura *u procesu rezervacije:*

Iskorištavanje nagradnih eura iz Rewards Walleta mora se najaviti prilikom rezervacije smještaja Valamarovu rezervacijskom centru ili dodati u procesu rezervacije na mrežnim stranicama www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com.

U slučaju **otkazivanja rezervacije** prilikom koje su iskorišteni nagradni euri (ovisno o vrsti izabranog cjenika), pravila su sljedeća:

- otkaz rezervacije smještaja po early booking cjeniku do 21 dan prije dolaska – nagradni euri se vraćaju članu u njegov Rewards Wallet. Za otkaz rezervacija unutar 21 dana od dolaska nagradni euri **se ne vraćaju u** Wallet.
- otkaz rezervacije smještaja po standardnom cjeniku do 4 dana prije dolaska – nagradni euri se vraćaju članu u njegov Rewards Wallet. Za otkaz rezervacija unutar 4 dana od dolaska nagradni euri **se ne vraćaju** u Wallet.
- otkaz rezervacije smještaja po cjeniku za kupovinu unaprijed – nagradni euri **se ne vraćaju** u Wallet.

U slučaju nenajavljenog **nedolaska** *(tzv. no show)* 100 % nagradnih eura iskoristit će se za rezervaciju u kojoj su isti upotrijebljeni.

Plaćanje iskorištavanjem nagradnih eura neće se prihvatiti za boravke ili ugovorene usluge bez prethodne rezervacije na mrežnim stranicama www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com ili u Valamarovu rezervacijskom centru. To je podložno Valamarovoj reviziji ili izmjeni u svakom trenutku.

Rezervacije izvršene uz iskorištavanje nagradnih eura ne mogu se **promijeniti** nakon prijave na recepciji.

Dodatne troškove koji nisu uključeni u rezervaciju, a sve prema uvjetima prodaje, član mora podmiriti izravno na recepciji.

Detalje o uvjetima prodaje možete pročitati na poveznicama u nastavku:

- za hotele i resorte klikom ovdje
- za kampove klikom ovdje.

Zaključno, ako se cijeli boravak plati nagradnim eurima (ukupna cijena s popustom: 0,00 EUR), dodatni troškovi koji nisu uključeni u rezervaciju podmiruju se izravno na recepciji.

b) Iskorištavanje nagradnih eura *na F&B punktovima u boravku*

Ako gost ima nagradne eure unutar svog Rewards Walleta a nije ih iskoristio za rezervaciju, može ih koristiti za umanjenje iznosa računa prilikom plaćanja na F&B punktovima tijekom boravka u određenom objektu.

Svaki restoran ili bar koji ima ovu mogućnost, ima odgovarajuću oznaku na vidljivom mjestu kako bi gosti znali gdje je moguće koristiti nagradne eure za umanjenje iznosa računa.

Preduvjet za korištenje nagradnih eura je da gost preuzme digitalnu karticu u Wallet na svom mobilnom uređaju. Na digitalnoj kartici člana nalazi se jedinstveni QR kod koji je potrebno skenirati prilikom plaćanja kako bi se iskoristio popust, odnosno kako bi se iskoristili nagradni euri za umanjenje iznosa računa.*

*Proizvodi/usluge kod kojih se ne mogu iskoristit nagradni euri za umanjenje cijene: cigarete, napojnice, proizvodi iz Valfresco vitrine, sladoled u originalnom pakiranju.

6.7. Promotivni vaučeri i promotivni nagradni euri

Članovi u svakom trenutku mogu pogledati personalizirane promocije u svojem računu na mrežnoj stranici www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com. U to spadaju rođendanska iznenađenja i kodovi s vaučera.

Promotivni vaučeri i promotivni nagradni euri dodijeljeni pojedinom članu **ne mogu se prenijeti** drugom članu Programa vjernosti. Ovo se ne odnosi na vaučere proslijeđene prijateljima u sklopu Ambasador programa.

Ako član nema dozvolu za primanje *newslettera,* neće primati promotivne ponude i vaučere vezane uz članstvo (npr. rođendanski promotivni nagradni euri ili vaučer).

Svaka promocija može imati svoj određeni datum isteka koji će biti prikladno naznačen. Istekom tog datuma istječu i nagradni euri odnosno kod na promotivnom vaučeru te se uklanjanju s računa bez prethodne obavijesti. Član se odriče bilo kakvih zahtjeva u vezi s navedenim.

Valamar zadržava pravo ponuditi različite uvjete za promotivne vaučere i nagradne eure ostvarene u sklopu promocije.

7. RAZINE ČLANSTVA

Za postizanje dolje opisanih razina članstva White, Silver i Gold član mora ispuniti uvjete navedene u nastavku za svaku razinu unutar dvije kalendarske godine (od 1. siječnja do 31. prosinca).

Uvođenjem novog programa vjernosti Valamar Rewards uvjeti za postizanje pojedinih razina članstva primjenjuju se od 1.10.2024. na sve boravke ostvarene nakon tog datuma.

Razina VIP rezervirana je samo za najlojalnije goste Valamara i primjenjuju se drukčiji uvjeti.

Uvjeti za postizanje ili zadržavanje, ovisno o razinama programa, sljedeći su:

White:

- osnovna razina Programa vjernosti, koja je na početku dodijeljena svim članovima

Silver:

- član koji je boravio u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti minimalno 8 noći tijekom 2godine
- ili koji je sakupio 50 nagradnih eura u Rewards Walletu boravcima u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti tijekom 2 kalendarske godine

Gold:

- član koji je u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti boravio minimalno 20 noći tijekom 2 kalendarske godine
- ili koji je sakupio 150 nagradnih eura u Rewards Walletu boravcima u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti tijekom 2 kalendarske godine.

Za razine White, Silver i Gold član ima na raspolaganju dvije kalendarske godine za ispunjavanje navedenih uvjeta pojedine razine članstva. Ako član postigne uvjete za određenu razinu članstva, bit će unaprijeđen na sljedeću razinu članstva do sedam dana nakon odjave boravka koji mu je omogućio ispunjavanje uvjeta. Na primjer, ako ste član na razini „White", bit ćete unaprijeđeni na razinu „Silver".

Ako se unutar dvije kalendarske godine ne ispuni nijedan od tih uvjeta, član će na kraju druge kalendarske godine (31. prosinca) biti vraćen na prethodnu razinu članstva. Na primjer, ako ste član na razini „Gold", bit ćete vraćeni na razinu „Silver".

Prelazak u sljedeće razine članstva temeljem ostvarenog boravka omogućen je samo jednoj osobi po smještajnoj jedinici, odnosno osobi čiji je identifikacijski broj članske kartice naveden prilikom rezervacije ili boravka neovisno o tome koliko članova Programa vjernosti boravi u toj smještajnoj jedinici.

VIP:
Valamar može pozvati u najvišu razinu goste koji su ostvarili određene uvjete:

- član koji je u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti boravio 50 noći tijekom 1 kalendarske godine ili je sakupio 500 nagradnih eura u Rewards Walletu boravcima u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti tijekom kalendarske godine.

Član ima na raspolaganju jednu kalendarsku godinu za ispunjavanje uvjeta VIP razine članstva vezanih uz noćenja VIP i prikupljene nagradne eure. Ostvareni VIP status vrijedi tijekom razdoblja od dvije godine.

8. AMBASADOR PROGRAM

Program Ambasador omogućuje članovima Programa vjernosti da postanu Valamarovi „ambasadori" slanjem svoje osobne poveznice prijateljima koji još nikad nisu boravili u objektima Valamara te im tako omogućiti dobivanje vaučera u vrijednosti od 100 €. Član Programa vjernosti nagrađuje se s 50 nagradnih eura za svaki iskorišteni vaučer (ako je prijatelj iskoristio vaučer na rezervaciji te završio svoj boravak). Trajanje Ambasador nagradnih eura je dvije godine od trenutka pridodavanja nagradnih eura na račun člana. Broj vaučera za slanje nije ograničen.

Klikom na „ODABERITE NAČIN SLANJA" unutar sučelja član Programa vjernosti odabire kanal kojim želi svoju osobnu poveznicu poslati prijateljima:

- Klikom na „KOPIRAJ LINK" osobna poveznica se kopira u međuspremnik te je član može zalijepiti u bilo koji način slanja poruka.
- Klikom na „E-MAIL" otvara se zadani e-mail poslužitelj člana, s osobnom poveznicomi upisanom porukom spremnom za slanje. Poruka se može izmijeniti.
- Klikom na „WHATSAPP" otvara se WhatsApp web-poslužitelj s upisanom porukom i osobnom poveznicom spremnom za slanje. Poruka se može izmijeniti.

Prilikom slanja član mora paziti da ne obriše osobnu poveznicu.

Nakon slanja poruke prijatelju, klikom na osobnu poveznicu, otvara se nova web stranica. Na novoj web stranici prijatelj unosi svoje osobne podatke i e-mail na koji povratno dobiva vaučer.

Prilikom unosa osobnih podataka, vrši se provjera upisanih podataka u bazi, odnosno vrši se provjera je li osoba koja namjerava koristiti vaučer već boravila u objektima Valamara. Ukoliko se ustvrdi da je osoba već boravila u objektima Valamara, nema pravo na vaučer, a svi podaci dostavljeni vezano uz vaučer se brišu. Prijatelj će biti obaviješten o tome da nema pravo na vaučer odmah, dobivanjem poruke: „Promocija vrijedi samo za nove goste".

U slučaju da prijatelj ima pravo korištenja vaučera (ako nije u zadnjih 10 godina od dana dostave zahtjeva za vaučer boravio u objektima Valamara) dostavljeni osobni podaci spremaju se u bazi izdanih vaučera koji će biti vidljivi Valamaru kao voditelju obrade i članu Programa vjernosti koji je poslao poruku za vaučer prijatelju, a radi evidencije korištenih i nekorištenih vaučera. Navedeni podaci će se čuvati najduže četiri mjeseca od dana dostave podataka. U slučaju da prijatelj iskoristi vaučer te postane gost Valamara, tada će se njegovi podaci čuvati u skladu s Politikama privatnosti Valamara, u dijelu koji se odnosi na goste Valamara.

Vaučer je u vrijednosti od 100,00 eura. Prijatelj ga može koristiti unutar tri mjeseca od kreiranja,za rezervaciju smještaja, a za boravke unutar godinu dana od dana kreiranja vaučera. Minimalna vrijednost boravka za koju je moguće iskoristiti vaučer je 500,00 eura. Vaučer je valjan za osobe koje prvi put borave u Valamaru i vrijedi za sve objekte Valamara. Ako gost ima otkazanu rezervaciju, 21 dan od otkaza rezervacije nije moguće koristiti vaučer. Prijatelj

koji odluči koristiti vaučer unosi ga u zadnjem koraku procesa rezervacije zajedno s osobnim podacima. Vaučer se ne može kombinirati s ostalim vaučerskim promocijama.

Član Programa vjernosti na dnu Ambasador sučelja, ima uvid u sve poslane vaučere u oblikutablice koja sadrži vaučer kod, e-mail te sam status vaučera do trenutka prelaska statusa u „ISTEKAO“.

Status vaučera može biti:

- POSLAN – prijatelj je pomoću osobne poveznice kreirao vaučer koji mu je dostavljenna e-mail adresu,
- ISTEKAO – prijatelj je pomoću osobne poveznice kreirao vaučer koji nije iskoristio za rezerviranje boravka te je prošlo više od 3 mjeseca od njegovog kreiranja,
- REZERVIRAN – prijatelj je pomoću osobne poveznice kreirao vaučer i izvršio rezervaciju boravka,
- U BORAVKU – prijatelj je pomoću osobne poveznice kreirao vaučer, izvršio rezervaciju boravka te je trenutno u objektu Valamara.
- ISKORIŠTEN – prijatelj je iskoristio vaučer boravkom u objektu Valamara

Ako prijatelj odluči koristiti vaučer te dostavi osobne podatke Valamaru radi podizanja i korištenja vaučera, Valamar ima legitiman interes obrade osobnih podataka koja se provodi za potrebe izravnog marketinga, prvenstveno u svrhu slanja marketinških poruka (newslettera) putem e-maila sms-a i/ili instant messaging platforme (viber, whatsapp i sl.). U ovim slučajevima ispitanik ima pravo prigovora na takvu obradu osobnih podataka u bilo koje vrijemei besplatno na e-mail newsletter@valamar.com ili se može odjaviti klikom na link za odjavu koji se nalazi na dnu svakog newslettera odnosno blokiranjem pošiljatelja sukladno pravilima online kanala koji se koristi. Ako prijatelj nije iskoristio dobiveni ambasador vaučer u roku od 3 mjeseca, nema pravo na dodjelu novog vaučera.

Valamar Riviera d.d. zadržava pravo odbiti dodjelu vaučera ili nagrada u slučaju sumnje na nepravilnosti ili zloupotrebe.

9. ISKORIŠTAVANJE POGODNOSTI

Sva svoja prava temeljem članstva u Programu vjernosti član ostvaruje na način da se identificira kao član navođenjem identifikacijskog broja članske kartice.

Sve pogodnosti članstva koje članovi dobivaju u sklopu pripadajućih razina moguće je iskoristiti samo prilikom boravka u najkraćem trajanju od dvije noći, rezerviranog na mrežnoj stranici www.valamar.com, www.valamarcamping.com ili www.places-hotels.com ili u Valamarovu rezervacijskom centru najkasnije 48 sati prije dolaska na ime osobe koja je član Programa vjernosti.

Ako u jednoj smještajnoj jedinici odsjedaju dva člana Programa vjernosti, time ne ostvaruju pravo na dvostruke pogodnosti. Pravo na pogodnosti ostvaruje samo jedna osoba po smještajnoj jedinici po boravku, i to nositelj članske kartice temeljem koje je izvršena rezervacija boravka.

Iznimku od prethodno navedenog predstavlja iskorištavanje pogodnosti popusta na večeru à la carte i wellness-tretmane; popust se obračunava na ukupan iznos računa neovisno o broju osoba koje su sudjelovale u iskorištavanju pogodnosti te se pri iskorištavanju pogodnosti posjeta jednoj od lokalnih znamenitosti pogodnost sastoji od pojedinačne ulaznice za dvije osobe.

Pogodnosti članstva moguće je kombinirati s pogodnostima drugih udruženja (ADAC, ACSI

kartice i sl.), osim za plaćanje. Popusti tih udruženja ne mogu se iskorištavati za dodatno umanjenje računa boravka u kojem se iskorištavaju nagradni euri iz Programa vjernosti, što znači da se ostvaruje ili popust iskorištavanjem nagradnih eura Programa vjernosti ili neki drugi popust.

Reklamacije na usluge pružene iz popisa pogodnosti mogu se vršiti isključivo uz predočenje vaučera/ulaznice ili maloprodajnog računa na mjestu gdje je usluga pružena ili gdje je član Programa vjernosti preuzeo proizvod. Valamar može trećim stranama koje članovima Programa vjernosti pružaju usluge ili daju proizvode odnosno partnerima Programa dati uputstva za izvršavanje njihovih obveza u okviru Valamarova Programa vjernosti (posebno za pružanje usluga pogodnosti).

Ako član Programa vjernosti iskorištava pogodnosti Programa vjernosti u obliku usluga koje pruža partnera Programa, pružanje tih usluga podliježe partnerovim Općim uvjetima. Valamar ne snosi nikakvu odgovornost za eventualne nedostatke u pruženim uslugama te je član Programa u tom slučaju dužan sa svim zahtjevima u vezi s kvalitetom i pružanjem usluga obratiti se izravno pružatelju usluga.

Boravci i pogodnosti Valamarova Programa vjernosti ne mogu se prenijeti na račun drugog člana Programa vjernosti (postojećeg ili novootvorenog).

10. PRIVATNOST PODATAKA

Valamar brine o osobnim podacima članova Programa vjernosti.

Prihvaćanjem članstva potvrđujete da ste upoznati sa stvaranjem vašeg profila kao člana Programa vjernosti i obradom osobnih podataka koju vrši Valamar kao voditelj obrade.

U postupku stvaranja profila Valamar će obrađivati osobne podatke:

- prikupljene prilikom popunjavanja pristupnice u članstvo (ime, prezime, spol, datum rođenja, e-adresa, broj mobitela, ulica, kućni broj, poštanski broj, grad i država)
- o svim rezervacijama i boravcima (datumi dolaska i odlaska, objekti, tip smještajne jedinice)
- prikupljene tijekom boravka (npr. objekt, broj djece, bračni status, jezik, kućni ljubimci, interesi i aktivnosti tijekom boravka, način putovanja, preferencija smještaja, preferencija destinacije, potrošnja i sl.)
- prikupljene ispunjavanjem ankete zadovoljstva
- vezane uz samo članstvo (identifikacijski broj članske kartice, broj bodova, broj iskorištenih bodova, razina članstva, način iskorištavanja bodova, iskorištavanje pogodnosti, jezik komunikacije, način oslovljavanja, sve podatke koje ispunite ažuriranjem svojeg profila u korisničkom računu kao što su interesi, način putovanja, kućni ljubimci, željeni smještajniobjekt, željena kategorija smještajnog objekta, željeno odredište, povezanost s društvenim mrežama)
- vezane uz aktivnosti u Ambasador Programu.

Navedeni podaci čuvaju se u Valamarovoj bazi gostiju 10 godina od učlanjenja ili od zadnjeg boravka u Valamarovim objektima.

Osobne podatke obrađujemo u svrhu ostvarenja prava koje dobivate članstvom u Programu vjernosti.Valamar brine o osobnim podacima članova Programa vjernosti.

Svakom članu Programa vjernosti Valamar će periodično slati poruke s obavijestima o novostima u Programu vjernosti, posebnim pogodnostima, posebnim ponudama, stanju **nagradnih eura** i razini članstva.

Također, Valamar temeljem legitimnog interesa obrađuje osobne podatke za potrebe izravnog marketinga, i to u svrhu profiliranja za slanje personaliziranih *newslettera* koji odgovaraju vašim iskazanim interesima e-porukom, SMS-om i/ili *instant messaging* platformom (Viber, WhatsApp i sl.).

Član nije obvezan dati sve navedene podatke, bez ikakvih posljedica na članstvo, no neki su osobni podaci nužni za članstvo i ostvarenje prava na pogodnosti, primjerice ime, prezime, podaci o boravcima temeljem kojih se prikupljaju nagradni euri i sl. Također, ako nemamo neke podatke, moguće je da naši *newsletteri* koje ćete primati manje odgovaraju vašim interesima. Na primjer, ako nemamo podataka da ste zainteresirani za biciklizam, nema posljedica na članstvo, no tad možda nećete dobiti *newsletter* s nekim obavijestima o pogodnostima za ljubitelje biciklizma.

Posebno ističemo da član ima pravo prigovora na takvu obradu osobnih podataka bilo u odnosu na početnu bilo u odnosu na daljnju obradu, u bilo koje vrijeme i besplatno.

Odjavu s liste primatelja bilo kojeg Valamarova newslettera možete poslati na newsletter@valamar.com ili klikom na poveznicu za odjavu, koja se nalazi na dnu svakog newslettera odnosno blokiranjem pošiljatelja u skladu s pravilima online kanala koji upotrebljavate. Odjava s newslettera nije vezana uz Valamarov legitiman interes da članovima koji su ujedno i gosti Valamarovih objekata šalje servisne poruke i upitnike o zadovoljstvu vezane uz konkretan boravak te druge servisne poruke.

Imate pravo od Valamara zatražiti pristup, ispravak, brisanje ili ograničavanje obrade, pravo prigovora i ostala prava u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Za sva pitanja vezana uz zaštitu osobnih podataka te eventualne prigovore i zahtjeve za ostvarenje svojih prava možete se obratiti službeniku za zaštitu podataka na e-adresu dpo@valamar.com ili poštom na adresu Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Republika Hrvatska – za DPO.

Više informacija o zaštiti osobnih podataka i svojim pravima možete saznati u Valamarovoj Politici privatnosti, koju možete pronaći na mrežnoj stranici www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti ili na recepciji Valamarova objekta.

11. PRESTANAK ČLANSTVA

Valamar može otkazati članstvo i poništiti nagradne eure u svim slučajevima nepridržavanja odredbi ovog Pravilnika, a posebno u slučaju odavanja identifikacijskog broja kartice drugim osobama, omogućavanja upotrebe kartice drugim osobama za iskorištavanje pogodnosti, zbog nepoštovanja općih uvjeta poslovanja, kućnog reda, neplaćanja računa, neprimjerenog ponašanja prema osoblju ili prema gostima.

Osim toga, Valamar može otkazati članstvo i poništiti nagradne eure u slučajevima kad korisnik daje lažne i netočne podatke prilikom prijave ili prilikom korištenja pogodnosti programa.

Članstvo može biti otkazano u slučaju kontinuiranog iskorištavanja promotivnih ponuda na način koji je protivan svrsi programa, kao na primjer otkazivanjem usluga nakon što su promotivne pogodnosti iskorištene.

Svako korištenje programa za nezakonite aktivnosti ili zloupotrebu usluga može rezultirati otkazivanjem članstva i poništavanjem nagradnih eura iz Rewards Walleta.

Član može bilo kada i bez navođenja razloga prekinuti svoje članstvo u Programu vjernosti, uz

pisanu obavijest na e-adresu info-loyalty@valamar.com ili telefonski na broj +385 52 465 000. To podrazumijeva povlačenje člana koji istupa iz Programa vjernosti, čime trajno prestaje postojeći odnos između člana i Programa vjernosti te prestaju sve pogodnosti vezane za članstvo u Programu vjernosti.

U slučaju da član zatraži brisanje svojih podataka u Valamarovim bazama, članu će se poslati upit e-porukom želi li i dalje ostati član Programa vjernosti. Ako odgovori da ne želi ili se neočituje, u roku od 30 dana član će se brisati iz članstva Programa vjernosti.

Valamar može ukinuti članstvo u svim slučajevima nepridržavanja odredbi ovog Pravilnika, a posebice u slučaju odavanja identifikacijskog broja kartice drugim osobama, omogućavanje upotrebe kartice drugim osobama za iskorištavanje pogodnosti i sl.

U slučaju smrti člana Programa vjernosti nema prijenosa nagradnih eura na nasljednike, prikupljeni nagradni euri automatski će biti poništeni, a članska kartica postat će nevažeća.

Po prestanku postojanja Programa vjernosti članstvo u Programu vjernosti automatski prestaje.

U svakom slučaju prestanka članstva članska kartica se deaktivira.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

Osim u slučaju namjere ili krajnje nepažnje, Valamar ne preuzima odgovornost za štetu nastalu (1) zbog propusta zbog kojeg član nije mogao ostvariti bilo koje pravo koje mu pripada temeljem članstva, i/ili (2) zbog greške u radu sustava te krivo dodijeljene pogodnosti, i/ili (3) zbog neobračunavanja eura uslijed grešaka u sustavu i neovlaštenog pristupa sustavima (računalni napad i slično), i/ili (4) zbog krađe, gubitka, kopiranja ili druge neovlaštene upotrebe kartice te na njoj dostupnih eura, i/ili (5) zbog situacije u kojoj se privremeno nije moguće koristiti pogodnostima Programa.

Valamar ne preuzima odgovornost za točnost podataka navedenih u pristupnici člana te moguću štetu (materijalnu ili nematerijalnu) koja može nastati po toj osnovi.

U slučaju spora između Valamara i člana Programa vjernosti primjenjuje se hrvatsko pravo.

Svi eventualni sporovi vezani uz odredbe i primjenu ovog Pravilnika rješavat će se prije svega sporazumno, a ako to ne bude moguće, utvrđuje se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema Valamarovu sjedištu.

13. OBAVIJESTI O PROGRAMU VJERNOSTI

Valamar ima pravo u bilo koje vrijeme na promjenu uvjeta za sudjelovanje u Valamarovu Programu vjernosti te na promjenu ovog Pravilnika, a osobito ima pravo izmjene popisa Valamarovih objekata te popisa pogodnosti i mogućih ograničenja. Prilikom promjene uvjeta za sudjelovanje u Programu vjernosti Valamar će razmotriti interese članova Programa vjernosti.

Izmjene Pravilnika bit će objavljene na mrežnim stranicama: www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com unutar sekcije Valamar Rewards.
Valamar zadržava pravo ukidanja Programa vjernosti i/ili njegove zamjene bilo kojim drugim nagradnim programom vjernosti u bilo koje vrijeme bez navođenja razloga.

Valamar će učiniti sve potrebne korake kako bi članove pravodobno obavijestio o izmjenama ili obustavi Programa vjernosti te neće snositi odgovornost za možebitne gubitke ili štete članovima pri stupanju na snagu navedenih izmjena.

Ukidanje ili izmjene Programa vjernosti ne predstavljaju valjani temelj za potraživanje naknade štete od strane članova Programa vjernosti od Valamara.

Sve informacije vezane za Program vjernosti dostupne su na mrežnim stranicama www.valamar.com, www.valamarcamping.com i www.places-hotels.com.

Sva pitanja u vezi s članstvom te obavijesti o promjeni osobnih podataka ili bilo kojih drugih za članstvo bitnih informacija član može uputiti na e-adresu info-loyalty@valamar.com ili broj telefona +385 52 465 000.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Poreč, 20.03.2026.
VALAMAR RIVIERA d.d.