

REGOLAMENTO DEL PROGRAMMA FEDELTA' VALAMAR

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL PROGRAMMA FEDELTA'

Il titolare del programma fedeltà Valamar Plus Club (di seguito: Programma fedeltà) è la società Valamar Riviera d. d. Stancija Kaligari 1, Poreč, Croazia, codice OIB: 36201212847 (di seguito: Valamar) è una società alberghiera leader nel turismo vacanziero e partner delle destinazioni turistiche nella creazione di esperienze autentiche.

L'obiettivo del programma è riconoscere e premiare la fedeltà degli ospiti delle strutture Valamar. Agli ospiti fedeli e soddisfatti che tornano di anno in anno vorremmo fornire un servizio migliore, un'esperienza autentica e creare un'esperienza indimenticabile.

La premiazione viene effettuata nelle modalità seguenti:

- Vantaggi durante il soggiorno nelle strutture Valamar a seconda del livello di adesione (membership)
- Utilizzo dei punti per il pagamento del soggiorno prenotato direttamente
- Sconti presso i Partner del Programma fedeltà

il tutto in conformità con il presente Regolamento.

Il Programma fedeltà non ha le proprietà di un gioco a premi. Il sistema di ricompense previsto da questo Programma è certo e ogni membro del Programma che soddisfa determinate condizioni ha il diritto di beneficiare di particolari vantaggi. Tuttavia, l'indisponibilità dei vantaggi desiderati non conferisce al membro del Programma il diritto a una riduzione del prezzo dell'alloggio.

Con l'adesione al Programma, il membro del Programma fedeltà conferma di aver letto, capito e di accettare in ogni loro parte le disposizioni del presente Regolamento. I membri del Programma fedeltà sono tenuti ad agire in modo responsabile e nel rispetto delle disposizioni previste da questo Regolamento.

2. DEFINIZIONI DEL PROGRAMMA FEDELTA'

Programma: programma fedeltà organizzato da Valamar, denominato Valamar Plus Club. Tutti i diritti d'autore relativi a questo programma appartengono esclusivamente alla società Valamar Riviera d.d.

Valamar+Club / Valamar Plus Club: un marchio di proprietà della Valamar. Il marchio denominativo e il marchio figurativo sono stati depositati presso l'Istituto Nazionale per la Proprietà Intellettuale rispettivamente col numero Z20150444 e col numero Z20150445.

Soggiorno: periodo che intercorre tra l'arrivo (check-in) e la partenza (check-out) dalla struttura Valamar. A seconda del numero di pernottamenti e punti accumulati nell'arco di un anno di calendario, il membro può avere il diritto di accedere a diversi livelli di adesione, ovvero di ottenere diversi vantaggi in base al Regolamento, per un soggiorno minimo di due notti con prenotazione obbligatoria tramite i siti www.valamar.com, e camping-adriatic.com o tramite il Centro prenotazioni di Valamar, almeno 48 prima dell'arrivo.

Strutture Valamar: strutture ricettive (hotel, resort o camping resort) di proprietà Valamar nonché strutture ricettive di proprietà di società in cui la parte turistica dell'attività è gestita da Valamar (al momento dell'adozione di queste regole: Imperial Riviera dd, Jurja Barakovića 2, Rab, Croazia, OIB: 90896496260, HELIOS FAROS d.d Naselje Helios 5, Stari Grad, Croazia,

OIB: 48594515, Valamar Obertauern GmbH, Gamsleitenstrasse 6, 5562 Obertauern, OIB: ATU50245104), in cui è implementato il Programma fedeltà:

Nome dell'hotel, resort o camping resort	Destinazione	Di proprietà della società:
Marea Valamar Collection Suites 5*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Isabella Valamar Collection Island Resort 4* / 5*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Valamar Tamaris Resort 4*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Valamar Diamant Hotel 4* & Residence 3*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Valamar Riviera Hotel & Residence 4	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Crystal Sunny Hotel 4*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Rubin Sunny Hotel 3*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Lanterna Resort 2*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Istra Premium Camping Resort 5*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Lanterna Premium Camping Resort 4*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Solaris Camping Resort 3*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Orsera Camping Resort 3*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Brioni Sunny Camping 2*	Pula	Valamar Riviera d.d.
Girandella Valamar Collection Resort 4*/5*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Valamar Sanfior Hotel & Casa 4*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Valamar Bellevue Resort 4*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Marina Camping Resort 4*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Tunarica Sunny Camping 2*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Koralj Sunny Hotel 3*	Krk	Valamar Riviera d.d.
Krk Premium Camping Resort 5*	Krk	Valamar Riviera d.d.
Ježevac Premium Camping Resort 4*	Krk	Valamar Riviera d.d.
Škrila Sunny Camping 3*	Krk	Valamar Riviera d.d.
Valamar Atrium Baška Residence 4* & 5*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Zvonimir Sunny Hotel 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Valamar Villa Adria 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Corinthia Baška Sunny Hotel 3*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Baška Beach Camping Resort 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Bunculuka Camping Resort 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Dubrovnik President Valamar Collection Hotel 5*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Valamar Argosy Hotel 4*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Solitude Sunny Camping 3*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Valamar Tirena Hotel 4*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Club Dubrovnik Sunny Hotel 3*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel 4*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d..
Valamar Parentino Hotel 4*	Poreč	Imperial Riviera d.d.
Imperial Valamar Collection Hotel 4*	Rab	Imperial Riviera d.d.
Valamar Padova Hotel 4	Rab	Imperial Riviera d.d.
Valamar Carolina Hotel & Villas 4*	Rab	Imperial Riviera d.d.
Suha Punta Apartments 3*	Rab	Imperial Riviera d.d.
San Marino Resort 3*	Rab	Imperial Riviera d.d.
Padova Premium Camping Resort 4*	Rab	Imperial Riviera d.d.
San Marino Camping Resort 4*	Rab	Imperial Riviera d.d.
Valamar Meteor Hotel 4*	Makarska	Imperial Riviera d.d.
Dalmacija [PLACESHOTEL] by Valamar	Makarska	Imperial Riviera d.d.
Makarska Sunny Resort 3*	Makarska	Imperial Riviera d.d.
HVAR [PLACESHOTEL] by Valamar	Hvar	Helios Faros d.d.
Valamar Amicor Green Resort 4*	Hvar	Helios Faros d.d.
Valamar Obertauern Hotel 4*	Obertauern	Valamar Obertauern GmbH
Kesselspitze Valamar Collection Hotel 4*S	Obertauern	Kesselspitze GmbH & Co KG
Obertauern [PLACESHOTEL] by Valamar	Obertauern	Valamar Marietta GmbH

Valamar ha il diritto di rimuovere alcune strutture dall'elenco delle strutture Valamar, ma ha anche il diritto di aggiungerne.

Cliente: persona che soddisfa le condizioni per accedere al Programma fedeltà, ma che non ha ancora aderito e non ha accettato i termini del Regolamento del Programma fedeltà.

Membro del Programma fedeltà: persona che ha aderito al Programma fedeltà e che ha il diritto di usufruire dei vantaggi del Programma fedeltà a seconda del livello di adesione raggiunto in base ai termini stabiliti da questo Regolamento.

Livello di adesione “Valamar Plus Club Starter”: livello base assegnato a ogni membro al momento dell'adesione al programma.

Livello di adesione “Valamar Plus Club Insider”: livello di adesione che si ottiene per un soggiorno di 8 o più notti o per 15.000 punti accumulati durante soggiorni in strutture che partecipano al programma nell'arco di un anno di calendario. Include i vantaggi “Insider” sotto forma di servizi e prodotti in conformità con l'elenco applicabile dei vantaggi.

Livello di adesione “Valamar Plus Club VIP”: livello di adesione che si ottiene per un soggiorno di 20 o più notti o per 45.000 punti accumulati durante soggiorni in strutture che partecipano al programma nell'arco di un anno di calendario. Include i vantaggi “VIP” sotto forma di servizi e prodotti in conformità con l'elenco applicabile dei vantaggi.

Punto: valore unitario espresso in punti accumulati. I membri accumulano punti in base alle spese durante i soggiorni in strutture che partecipano al programma e li utilizzano tramite prenotazioni dirette.

Carta fedeltà Valamar Plus Club: carta con un numero identificativo univoco che il membro ottiene come conferma di adesione per monitorare il proprio livello di adesione e usufruire di vantaggi in conformità con il livello di adesione raggiunto. La carta fedeltà non è trasferibile ad altre persone. La carta viene emessa principalmente in forma digitale, ma anche in forma fisica su specifica richiesta del membro. Tutte le carte fisiche già emesse sono valide.

Vantaggi: Vantaggi di cui i membri del Programma fedeltà possono usufruire. Un elenco dettagliato dei vantaggi in base ai livelli di adesione e alle condizioni per la loro realizzazione è disponibile sul sito web: www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-programa i www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/opis-programa

Partner del Programma fedeltà: persone fisiche o giuridiche diverse da Valamar, che forniscono ai membri del Programma fedeltà determinati vantaggi relativi ai loro servizi (ad esempio, sconti sui loro servizi, ecc.). Valamar non è fornitore dei servizi offerti dai Partner del programma e non può garantirne la loro qualità. Valamar si riserva il diritto di sospendere la collaborazione con i Partner del programma in qualsiasi momento senza fornire una motivazione

Vantaggi aggiuntivi: servizi che si ottengono attraverso l'adesione al Programma fedeltà presso Valamar e/o i Partner del programma. Per un elenco di vantaggi aggiuntivi, è necessario accedere al proprio account online. Un elenco dei vantaggi è disponibile all'indirizzo: <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-partnera> i <https://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/dodatne-pogodnosti> Al fine di ottenere

ulteriori vantaggi, il membro è tenuto a presentare la carta tramite la quale realizza tale vantaggio (digitale o plastica).

3. CONDIZIONI PER L'ADESIONE

Possono aderire al Programma fedeltà tutte le persone fisiche di età superiore ai 18 anni.

L'adesione al programma è gratuita.

I clienti possono aderire al Programma fedeltà compilando il modulo di adesione:

- sui siti web www.valamar.com, www.camping-adriatic.com,
- direttamente alla reception delle strutture Valamar compilando un volantino,
- tramite l'app mobile My Valamar
- scansionando il codice QR per accedere al Programma fedeltà (che guida l'ospite al modulo di adesione su www.valamar.com)
- chiamando il Centro prenotazioni Valamar al +385 52 465 000

Per aderire al programma, il cliente è tenuto a compilare tutti i campi obbligatori del modulo di adesione al momento della presentazione della domanda di adesione al Programma fedeltà: nome, cognome, sesso, data di nascita, numero di cellulare, indirizzo e indirizzo e-mail, e deve firmare il modulo di adesione nel caso in cui la domanda sia presentata alla reception.

Ogni membro è tenuto a comunicare a Valamar qualsiasi modifica ai dati personali inseriti nella domanda di partecipazione. Valamar non si assume alcuna responsabilità verso i membri del Programma fedeltà che non potranno usufruire dei vantaggi del Programma per aver fornito informazioni sbagliate o incomplete.

4. CARTA FEDELTÀ VALAMAR PLUS CLUB

La carta si attiva automaticamente all'atto dell'adesione, salvo nel caso di adesione tramite volantino presso la reception, per la quale occorrono fino a 30 giorni lavorativi dalla compilazione della domanda, poi ogni nuovo membro sarà avvisato per iscritto tramite e-mail.

Dopo l'adesione al Programma fedeltà, il membro riceverà una notifica via e-mail con le istruzioni su come scaricare la carta in formato digitale. In caso di richiesta esplicita, la carta può essere rilasciata anche in forma fisica.

Non è possibile registrare più persone con lo stesso numero identificativo, né aprire più account a nome di un'unica persona.

La carta fedeltà contiene un numero identificativo individuale, non trasferibile in nessun caso a terzi. In caso contrario perde tutti i diritti previsti dal Programma fedeltà.

La carta fedeltà non è trasferibile e può essere utilizzata solo di persona dal membro del Programma fedeltà titolare della carta stessa.

La carta fedeltà è di proprietà della società Valamar e Valamar si riserva il diritto di ritirare o rifiutare la carta fedeltà se il membro non agisce in conformità alle regole e alle condizioni di adesione o se agisce in contrasto con esse.

Il membro è responsabile di tutte le azioni legate al proprio account.

Ogni utilizzo fraudolento della carta fedeltà porterà al suo annullamento immediato e alla cancellazione dell'account del membro del Programma fedeltà.

In caso di decesso del membro del Programma, i punti non saranno trasferiti agli eredi e il profilo sarà automaticamente cancellato.

5. ACCOUNT UTENTE NEL PROGRAMMA FEDELTA'

Ogni membro ha il proprio account utente.

Per accedere all'account utente, il membro creerà la propria password. Nel caso in cui dimentichi la password, sul sito www.valamar.com o www.camping-adriatic.com il membro può, in qualsiasi momento, selezionare l'opzione "Password dimenticata", dopodiché riceverà le informazioni per crearne una nuova tramite e-mail.

È possibile accedere all'account utente effettuando il login sui siti web www.valamar.com o www.camping-adriatic.com inserendo l'indirizzo e-mail con cui si è effettuato l'accesso al Programma fedeltà o con il numero identificativo della carta e la password nel campo specificato.

Nell'account è possibile visualizzare, tra le altre cose:

- il bilancio dei punti
- il livello di adesione attuale
- le prenotazioni attive
- il profilo contenente le informazioni personali aggiornabili
- vantaggi
- vantaggi aggiuntivi
- offerte promozionali

6. PUNTI NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA FEDELTA'

6.1. Modalità di raccolta dei punti

I membri raccolgono i punti nell'ambito del Programma fedeltà:

- per ciascuno dei **soggiorni a pagamento** nella struttura Valamar. I punti vengono accumulati solo tramite soggiorno personale del membro e solo per i soggiorni realizzati presso l'unità di alloggio dove il membro è registrato e dove alloggia. Il pagatore del soggiorno deve essere membro del Programma fedeltà per poter beneficiare dei punti.
- per tutti i **servizi pagati** ricevuti durante il soggiorno e addebitati sul conto della unità di alloggio della struttura Valamar. Non è possibile accumulare punti tramite nessun altro tipo di spesa sostenuta dal membro durante il soggiorno.
- durante le **campagne promozionali o le offerte speciali** Valamar, nel caso in cui Valamar abbia preso una tale decisione per una campagna specifica.
- Nel caso di invio del voucher a un amico, in conformità con il regolamento del programma Ambassador.

I seguenti casi non danno assolutamente diritto all'accumulo di punti, né sono idonei come pernottamenti o soggiorni:

- Per soggiorni pagati completamente/in parte con i punti.
- Per il soggiorno di altre persone (tranne quando queste persone condividono un'unità di alloggio e se i figli minori di un membro soggiornano in un'altra unità di alloggio), nonché se più membri del Programma fedeltà soggiornano nella stessa unità di

alloggio contemporaneamente, solo una persona/membro ha diritto ai punti per quel soggiorno.

- Per soggiorni prenotati tramite tour operator o agenzie di viaggio online.
- Per i soggiorni prenotati tramite agenti di viaggi per i quali il pagamento non viene effettuato direttamente sul conto della struttura o di Valamar (sono considerati agenti di viaggio anche i portali di prenotazione, dove il pagamento viene effettuato direttamente sul conto del gestore del portale).
- Per soggiorni effettuati utilizzando coupon/buoni acquistati tramite portali per vendita aggregata.
- Per i servizi utilizzati pagati in contanti/con carta di credito presso punti vendita esterni (es. chiosco di un hotel) Si noti che tutti i costi devono essere addebitati alla unità di alloggio della struttura Valamar affinché gli ospiti possano ottenere il diritto di riscuotere i punti.
- Per prodotti e servizi forniti da società terze (es. saloni di bellezza, trasferimenti, gite, ecc.) anche se si trovano nelle strutture di Valamar
- Per servizi che l'hotel fattura a terzi, come per esempio alle compagnie di assicurazione e alle compagnie di assicurazione sanitaria.
- Per soggiorni ottenuti con giochi a premi/coupon/voucher.
- Se la fattura per il soggiorno e/o il servizio non è stato saldato per intero.
- Per i banchetti di nozze.
- Per soggiorni antecedenti alla data di iscrizione al Programma fedeltà, e
- Per soggiorni effettuati prima della data di avvio di questa versione del programma fedeltà (per soggiorni negli hotel e resort prima del 13 giugno 2017 e per soggiorni nei campeggi prima del 24 ottobre 2018).

Il membro del Programma fedeltà non può prenotare un alloggio per amici o parenti utilizzando la propria carta fedeltà e i punti disponibili e accumulare in questo modo punti sul proprio conto senza aver soggiornato con loro nell'alloggio prenotato.

Gli ospiti "a regime forfettario", membri del Programma fedeltà, non possono ottenere punti per soggiorni nelle strutture Valamar - campeggi, ma in quanto membri del Programma fedeltà possono beneficiare degli altri diritti e vantaggi del Programma in termini di sconti su servizi e prodotti (ulteriori vantaggi).

6.2. Numero di punti raccolti

Il sistema di raccolta punti è soggetto alle seguenti condizioni a seconda del livello di adesione:

- Valamar Plus Club Starter: 10 punti per 1 €
- Valamar Plus Club Insider: 11 punti per 1 €
- Valamar Plus Club VIP: 12 punti per 1 €

I punti ottenuti nel modo sopra descritto vengono accreditati automaticamente sul conto del membro del programma fedeltà. I punti saranno accreditati sul conto di ogni membro al massimo entro 7 giorni dal check-out.

I punti accumulati possono essere accreditati solo sul conto del membro che ha soggiornato di persona in una determinata struttura Valamar e/o che ha usufruito del servizio per il quale ha il diritto a ottenere punti.

I punti raccolti non hanno valore monetario e non sono riscattabili in contanti.

Il membro ha il diritto di presentare domanda di **successiva rettifica del saldo punti** se, secondo lui, le informazioni sul suo conto e/o il saldo punti non sono conformi al Regolamento

in vigore. La richiesta può essere presentata tramite il proprio account utente sui siti www.valamar.com o www.camping-adriatic.com o per telefono tramite il servizio clienti + 385 52 408 222. Ogni richiesta deve presentare il numero di prenotazione corrispondente per l'alloggio in hotel.

Se tutte le condizioni per accumulare punti sono soddisfatte e i punti non vengono accreditati sul conto del membro, ogni membro del programma fedeltà ha il diritto alla verifica e al successivo addebito dei punti per tutti i soggiorni dell'anno in corso e dell'anno precedente. I punti **non saranno addebitati** per prenotazioni/soggiorni precedenti.

6.3. Cancellazione dei punti

Nel caso in cui nessuna attività (soggiorno) venga registrata sotto il numero identificativo del membro del programma fedeltà per un periodo di due anni, tutti i punti raccolti fino a quel momento vengono annullati senza possibilità di restituzione. L'attività implica l'ultimo giorno di permanenza.

6.4. Approfondimento sul saldo dei punti

I membri possono consultare il proprio saldo punti in qualsiasi momento contattando Valamar tramite e-mail: info-loyalty@valamar.com o al numero di telefono +385 52 408 222, tramite l'account web dai siti www.camping-adriatic.com/loyalty e www.valamar.com/loyalty nella sezione Plus Club o tramite l'applicazione mobile My Valamar.

6.5. Trasferimento dei punti

I punti possono essere trasferiti tra gli account di diversi membri del Programma fedeltà sui siti web www.valamar.com, www.camping-adriatic.com o per telefono al numero +385 52 408 222. Il membro è l'unica persona che può richiedere il trasferimento dei propri punti; non saranno soddisfatte richieste effettuate da parte di altre persone.

I punti trasferiti o ricevuti da un altro membro non vengono in alcun modo presi in considerazione per il calcolo del livello di adesione.

Possono essere trasferiti soltanto i punti raccolti con il soggiorno. I punti promozionali non possono essere trasferiti a un altro affiliato.

6.6. Sistema di utilizzo dei punti

L'utilizzo dei punti non dipende dai livelli di adesione ma è equiparato a prescindere dal livello. Affinché l'ospite riceva uno sconto di 1 euro, è necessario avere un minimo di 300 punti sull'account utente, vale a dire 300 punti valgono 1 euro.

È necessario indicare l'intenzione di utilizzare i punti accumulati al momento della prenotazione dell'alloggio contattando il Centro prenotazioni Valamar o al momento della prenotazione tramite i siti www.valamar.com o www.camping-adriatic.com.

In caso di **cancellazione di una prenotazione** per la quale sono stati utilizzati i punti (in base al tipo di listino selezionato) le regole sono le seguenti:

- cancellazione della prenotazione dell'alloggio in base al listino early booking fino a 14 giorni prima dell'arrivo - i punti vengono restituiti all'affiliato sul suo account del

Programma fedeltà. Per le cancellazioni entro 14 giorni dall'arrivo, i punti non vengono restituiti.

- cancellazione della prenotazione dell'alloggio in base al listino standard fino a 4 giorni prima dell'arrivo - i punti vengono restituiti all'affiliato sul suo account del Programma fedeltà. Per cancellazioni entro 4 giorni dall'arrivo, i punti non vengono restituiti.
- cancellazione della prenotazione di alloggio in base al listino di acquisto in anticipo - i punti non vengono restituiti.

In caso di **mancato arrivo senza preavviso** (cosiddetto no show) il 100% dei punti verrà utilizzato per la prenotazione per cui sono stati utilizzati i punti.

Non sarà accettato il pagamento tramite punti per soggiorni o servizi accordati senza prenotazione anticipata sui siti www.valamar.com e www.camping-adriatic.com o tramite il Centro prenotazioni Valamar. Il tutto è soggetto a revisione e modifiche da parte di Valamar in qualsiasi momento.

Le prenotazioni effettuate utilizzando punti non possono essere **modificate** dopo il check-in alla reception.

L'affiliato è tenuto a saldare i costi aggiuntivi che non sono inclusi nella prenotazione, ma comunque conformi alle condizioni di vendita, direttamente alla reception.

Maggiori dettagli sulle condizioni di vendita sono disponibili ai link qui sotto:

- per gli hotel e i resort cliccare [qui](#)
- per i campeggi cliccare [qui](#)

In conclusione, se l'intero soggiorno viene pagato con i punti (importo totale con lo sconto: 0,00 HRK), i costi aggiuntivi che non sono inclusi nella prenotazione vengono saldati direttamente alla reception.

6.7. Buoni promozionali e punti promozionali

I membri possono verificare le proprie promozioni personalizzate in ogni momento accedendo al proprio account dai siti www.valamar.com o www.camping-adriatic.com. Tutto ciò include le sorprese di compleanno e i buoni sconto.

I buoni sconto e i punti accreditati a un singolo membro non possono essere trasferiti a un altro membro del Programma Valamar Plus Club. Si riferisce ai voucher inviati agli amici nell'ambito del programma Ambassador.

Nel caso l'affiliato non avesse il consenso per l'invio di *newsletter*, automaticamente non gli verranno inviate offerte promozionali e voucher legati all'affiliazione (per es. punti o voucher in occasione del compleanno).

Ogni promozione può avere una propria data di scadenza, specificata in modo appropriato. Alla data di cessazione scadranno anche i punti, cioè il codice sul buono sconto, ed entrambi saranno cancellati dal conto senza preavviso. Il membro rinuncia a qualsiasi richiesta in merito a quanto sopra.

Valamar si riserva il diritto di offrire condizioni diverse per i buoni sconto e i punti ottenuti nell'ambito di una promozione.

7. LIVELLI DI ADESIONE

Per raggiungere uno dei livelli di adesione descritti di seguito, i membri devono soddisfare le condizioni relative a un determinato livello di adesione nell'arco di un anno di calendario (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

A seconda del livello, le condizioni per passare a un altro livello o mantenere quello attuale sono:

Valamar Plus Club Starter:

- livello base assegnato a tutti i membri al momento dell'adesione al programma

Valamar Plus Club Insider:

- membro che, nell'arco di un anno di calendario, ha soggiornato almeno 8 notti in strutture incluse nel programma
- o che, nell'arco di un anno di calendario, ha accumulato 15.000 punti attraverso soggiorni in strutture incluse nel programma

Valamar Plus Club VIP:

- membro che, nell'arco di un anno di calendario, ha soggiornato 20 notti
- o che, nell'arco di un anno di calendario, ha accumulato 45.000 punti attraverso soggiorni in strutture incluse nel programma

In tutti i casi menzionati, i membri hanno a disposizione un anno di calendario per soddisfare i requisiti relativi al proprio livello di adesione. Se un membro soddisfa tutte le condizioni relative a un determinato livello di adesione nell'arco di un anno di calendario, passerà al livello successivo 7 ore dopo il check-out relativo al soggiorno che gli ha permesso di soddisfare tali requisiti. Per esempio, chi è membro Valamar Plus Club Starter passerà al livello Valamar Plus Club Insider.

Se nell'arco di un anno di calendario non sarà soddisfatta nessuna di queste condizioni, alla fine dell'anno (il 31 dicembre) il membro tornerà al livello di adesione precedente. Per esempio, un membro Valamar Plus Club VIP tornerà al livello Valamar Plus Club Insider.

Per ogni singola unità abitativa, può passare al livello successivo di adesione in base al soggiorno effettuato solo una persona, ovvero la persona titolare della carta fedeltà indicata al momento della prenotazione, o del soggiorno, indipendentemente dal numero di membri del Programma fedeltà che soggiornano in tale unità di alloggio.

8. PROGRAMMA AMBASSADOR

Il Programma Ambassador consente agli affiliati del Programma fedeltà di diventare "ambasciatori" della Valamar tramite l'invio del proprio link personale agli amici che non hanno ancora soggiornato nelle strutture Valamar e gli consente di ricevere un voucher del valore di 100,00 €. L'affiliato al Programma fedeltà viene premiato con 15.000 punti promozionali per ogni voucher usufruito (l'amico che ha usufruito del voucher per la prenotazione e ha completato il suo soggiorno). 15 000 punti promozionali equivalgono al valore di 50,00 €. La durata dei punti promozionali Ambassador è di due anni dal momento dell'accredito sul saldo punti dell'affiliato. Il numero di voucher da inviare è illimitato.

Cliccando su "SELEZIONIA IL METODO DI INVIO" nell'interfaccia, l'affiliato al Programma fedeltà sceglie il canale tramite cui desidera ricevere il link personale da inviare agli amici:

- Cliccando su "COPIA LINK" il link personale viene copiato nel buffer e l'affiliato può incollarlo in qualsiasi canale di invio del messaggio.

- Cliccando su “E-MAIL”, si apre il server preferito di posta elettronica dell’affiliato con il link personale e il messaggio inserito pronto per l’invio. Il messaggio può essere modificato.
- Cliccando su “WHATSAPP” si apre il server di WhatsApp con il messaggio inserito e il link personale pronto per l’invio. Il messaggio può essere modificato.

Al momento dell’invio, l’affiliato deve stare attento a non cancellare il link personale.

Dopo aver inviato il messaggio ad un amico, cliccando sul link personale, si apre una nuova pagina web.

Su questa pagina web, il Suo amico inserisce i propri dati personali e l’indirizzo e-mail dove riceverà il voucher.

Al momento dell’inserimento dei dati personali, viene effettuata la verifica dei dati inseriti nel data base, ovvero viene verificato se la persona intenzionata a utilizzare il voucher avesse già soggiornato nelle strutture Valamar. Se viene stabilito che questa persona ha già soggiornato nelle strutture Valamar, essa non ha diritto al voucher e tutti i dati inviati relativi al voucher vengono cancellati. L’amico riceverà il seguente messaggio sul mancato diritto di usufruire del voucher. “La promozione è valida solo per ospiti nuovi.”

Se l’amico ha diritto di usufruire del voucher (se non ha soggiornato nelle strutture Valamar negli ultimi 10 anni dalla consegna del voucher), i dati personali inviati vengono salvati nel data base dei voucher emessi e saranno visibili a Valamar, in qualità di titolare del trattamento e all’affiliato del Programma fedeltà che ha inviato il messaggio relativo al voucher per l’amico, con la finalità di registrazione di voucher utilizzati e non utilizzati. Tali dati saranno conservati non oltre i quattro mesi dalla data del loro invio. Se l’amico dovesse utilizzare il voucher e diventare ospite della Valamar, i suoi dati saranno conservati in conformità con la Politica sulla privacy della Valamar, con riferimento alla sezione inerente gli ospiti della Valamar.

Il voucher è del valore di 100,00 €. L’amico è libero di utilizzarlo entro tre mesi dalla sua generazione, per prenotazione dell’alloggio e per i soggiorni entro un anno dalla data della generazione del voucher. Il valore minimo del soggiorno per poter usufruire del voucher è di 500,00 €. Il voucher è valido per le persone che soggiornano per la prima volta presso Valamar ed è valido per tutte le strutture della Valamar. Se l’ospite ha una prenotazione cancellata, non può utilizzare il voucher entro 21 giorni dalla cancellazione della prenotazione. L’amico che decide di usufruire del voucher, deve inserirlo all’ultimo passaggio della procedura di prenotazione, insieme ai dati personali. Il voucher non è cumulabile con altre promozioni che comprendono i voucher.

L’affiliato al Programma fedeltà, in fondo all’interfaccia Ambassador, può visualizzare tutti i voucher inviati in una tabella contenente il codice del voucher, l’indirizzo e-mail e lo stato del voucher fino al momento del passaggio allo stato “SCADUTO”.

Lo stato del voucher può essere:

- INVIATO - grazie al link personale, l’amico ha creato il voucher che gli è stato recapitato all’indirizzo e-mail,
- SCADUTO - grazie al link personale, l’amico ha creato il voucher che non ha utilizzato per la prenotazione del soggiorno e sono trascorsi più di 3 mesi dalla data della sua creazione,
- RISERVATO - grazie al link personale, l’amico ha creato il voucher e ha effettuato la prenotazione del soggiorno,
- IN SOGGIORNO - grazie al link personale, l’amico ha creato il voucher e ha effettuato la prenotazione del soggiorno, e, al momento, si trova in una struttura della Valamar.
- UTILIZZATO - l’amico ha usufruito del voucher soggiornando in una struttura della Valamar.

Se l'amico decide di usufruire del voucher e fornisce i suoi dati personali alla Valamar per poter ritirare il voucher, Valamar ha un interesse legittimo nel trattamento dei dati personali effettuato ai fini di marketing diretto, in primo luogo per l'invio di messaggi promozionali (newsletter) tramite e-mail, messaggi sms e/o piattaforme di messaggistica istantanea (viber, whatsapp e similari). In questi casi, l'interessato ha il diritto di opporsi a tale trattamento dei dati personali, gratuitamente e in qualsiasi momento, inviando un messaggio e-mail all'indirizzo newsletter@valamar.com oppure può cancellarsi cliccando sul link per la cancellazione presente in fondo a ogni newsletter, ovvero bloccando il mittente in base alle regole dei canali online utilizzati.

9. UTILIZZO DEI VANTAGGI

Tutti i diritti basati sull'adesione al Programma fedeltà sono esercitati dal membro identificandosi come tale tramite indicazione del numero di identificazione della carta.

Tutti i vantaggi dell'adesione che i membri ricevono nell'ambito dei livelli corrispondenti possono essere utilizzati solo in caso di soggiorni della durata minima di due notti, prenotati tramite i siti www.valamar.com www.camping-adriatic.como tramite il Centro prenotazioni Valamar a nome del membro del Programma fedeltà, minimo 48 ore prima dell'arrivo.

Se due membri del Programma fedeltà soggiornano in un'unica unità abitativa, non ottengono il diritto a raddoppiare i vantaggi. Il diritto ai vantaggi è riservato a una singola persona per unità abitativa per soggiorno, ovvero al titolare della carta fedeltà con la quale è stata effettuata la prenotazione del soggiorno stesso.

L'eccezione a quanto sopra è l'utilizzo del vantaggio dello sconto per cene à la carte e trattamenti benessere; lo sconto è calcolato sull'importo totale della fattura indipendentemente dal numero di persone che hanno partecipato all'utilizzo del vantaggio, e quando si usufruisce del vantaggio per visitare una delle attrazioni locali il vantaggio consiste in un biglietto individuale per due persone.

I vantaggi dell'adesione possono essere combinati con i vantaggi di altre associazioni (ADAC, carte ACSI, ecc.) ad eccezione del pagamento. Gli sconti di queste associazioni non possono essere utilizzati per ridurre ulteriormente la fattura per il soggiorno in cui vengono utilizzati i punti del Programma fedeltà, il che significa che si riceve uno sconto tramite i punti del Programma fedeltà o qualche altro sconto.

I reclami sui servizi forniti e presenti nell'elenco dei vantaggi possono essere presentati esclusivamente esibendo i buoni/biglietti o scontrini nel luogo in cui è stato fornito il servizio oppure in cui il prodotto è stato ritirato da un membro del Programma. Valamar può fornire indicazioni a terze parti che offrono servizi o prodotti ai membri del Programma fedeltà, ovvero ai Partner, per portare a termine i propri doveri nell'ambito del Programma fedeltà Valamar (in particolare per quanto riguarda i benefici).

Se il membro del Programma fedeltà usufruisce dei vantaggi del Programma fedeltà sotto forma di servizi offerti dai Partner del programma, la fornitura di tali servizi è soggetta alle Condizioni generali dei partner in questione. Valamar non è responsabile per gli eventuali difetti nella fornitura di servizi e in tal caso il Membro del Programma è tenuto a rivolgersi direttamente al fornitore del servizio con richieste legate alla qualità e all'offerta di servizi.

I pernottamenti e i vantaggi del Programma fedeltà Valamar non sono trasferibili sul conto di un altro membro del Programma fedeltà (nuovo o già esistente).

10. PROTEZIONE DEI DATI

Valamar si prende cura dei dati personali dei membri del Programma fedeltà.

Accettando l'adesione si conferma di avere familiarità con il trattamento dei dati personali e la creazione del profilo di membro del Programma fedeltà da parte di Valamar in qualità di responsabile del trattamento.

Nel processo di creazione di un profilo, Valamar tratterà i dati personali:

- raccolti durante la compilazione del modulo di adesione (nome, cognome, sesso, data di nascita, e-mail, numero di cellulare, indirizzo – via, numero civico, codice postale, città e stato),
- relativi a tutte le prenotazioni e soggiorni (date di arrivo e partenza, servizi, tipo di unità di alloggio)
- raccolti durante il soggiorno (es. struttura, numero di bambini, stato civile, lingua, animali domestici, interessi e attività durante il soggiorno, modalità di viaggio, preferenza di alloggio, preferenza di destinazione, consumi, ecc.)
- raccolti compilando un sondaggio sulla soddisfazione
- relativi all'adesione stessa (numero identificativo della carta di membro, numero di punti, numero di punti utilizzati, livello di adesione, modalità di utilizzo dei punti, utilizzo dei vantaggi, lingua di comunicazione, modo di rivolgersi, tutti i dati inseriti durante l'aggiornamento del proprio nell'account quali: interessi, modalità di viaggio, animali di compagnia, alloggio desiderato, categoria di alloggio desiderata, destinazione desiderata, collegamento ai social network).
- attività relative al Programma Ambassador.

I dati indicati sono memorizzati nel database degli ospiti di Valamar per 10 anni dal momento dell'adesione o dall'ultimo soggiorno nelle strutture Valamar.

Trattiamo i dati personali al fine di rendere possibile esercitare i diritti concessi dall'adesione al Programma fedeltà.

Valamar invierà periodicamente messaggi a ciascun membro del Programma fedeltà con notifiche relative alle novità del Programma fedeltà, vantaggi speciali, offerte speciali, stato dei punti e livello di adesione.

Inoltre, in base al legittimo interesse, Valamar tratta i dati personali per finalità di marketing diretto allo scopo di profilazione per l'invio di newsletter personalizzate che corrispondono ai vostri interessi espressi, tramite e-mail, sms e/o piattaforma di messaggistica istantanea (Viber, WhatsApp, ecc.).

Il membro non è obbligato a fornire tutte le informazioni di cui sopra, senza alcuna conseguenza sull'adesione, però alcune informazioni personali sono necessarie per l'adesione e l'esercizio del diritto ai vantaggi quali ad esempio: nome, cognome, dati relativi al soggiorno sul vengono raccolti i punti, ecc. Inoltre, nel caso in cui non disponessimo di alcune informazioni, è possibile che le nostre newsletter non soddisferanno a pieno gli interessi, ad esempio: se non disponiamo di dati indicanti che si è interessati al ciclismo, ciò non influirà sull'adesione, ma è possibile non ricevere una newsletter con delle informazioni sui vantaggi per gli appassionati di ciclismo.

Sottolineiamo in particolare che il membro ha il diritto di opporsi a tale trattamento dei dati personali, sia in relazione al trattamento iniziale o successivo, in qualsiasi momento e gratuitamente.

È possibile annullare l'iscrizione dall'elenco dei destinatari di qualsiasi newsletter Valamar all'indirizzo newsletter@valamar.com o cliccando sul link di annullamento dell'iscrizione in fondo a ciascuna newsletter, o bloccando il mittente in conformità con le regole del canale online utilizzato. L'annullamento dell'iscrizione alla newsletter non è correlato al legittimo interesse di Valamar relativo all'invio di messaggi di servizio e questionari sulla soddisfazione relativi a un soggiorno specifico, nonché altri messaggi di servizio, ai membri che sono anche ospiti delle strutture di Valamar.

Si ha il diritto di richiedere a Valamar l'accesso, la rettifica, la cancellazione o la limitazione del trattamento nonché di esercitare il diritto di opposizione e altri diritti in conformità con le normative che regolano la protezione dei dati personali.

Per tutte le domande relative alla protezione dei dati personali, nonché eventuali reclami e richieste relative all'esercizio dei propri diritti, potete contattare il responsabile della protezione dei dati all'indirizzo dpo@valamar.com o per posta all'indirizzo Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Repubblica di Croazia - per il DPO.

Per maggiori informazioni sulla protezione dei dati personali e sui propri diritti, consultare l'Informativa sulla privacy di Valamar che può essere trovata www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti o presso la reception delle strutture.

11. CESSAZIONE DELL'ADESIONE

Un membro può cessare la sua adesione al programma fedeltà in qualsiasi momento e senza fornire alcuna motivazione tramite notifica scritta inviata tramite e-mail all'indirizzo info-loyalty@valamar.com tramite telefono al numero +385 52 408 222. Ciò implica la cancellazione del membro che esce dal Programma fedeltà, ponendo fine al rapporto esistente tra il membro e il Programma fedeltà e a tutti i vantaggi legati all'adesione al Programma fedeltà.

Nel caso in cui un membro richieda la cancellazione dei propri dati dai database di Valamar, al membro sarà inviata un'e-mail di richiesta per sapere se desidera rimanere membro del Programma fedeltà. Se risponde di non volerlo o non si esprime, entro 30 giorni il membro sarà cancellato dall'iscrizione al Programma fedeltà.

Valamar può revocare l'adesione in tutti i casi di inosservanza delle disposizioni del presente Regolamento, e in particolare nel caso di rivelazione del numero di identificazione della carta ad altre persone, consentendo l'utilizzo della carta ad altre persone per l'utilizzo dei vantaggi, ecc.

In caso di decesso di un membro del Programma fedeltà non sarà possibile trasferire punti agli eredi, i punti accumulati saranno automaticamente annullati e la carta fedeltà smetterà di essere valida.

Con l'interruzione del Programma fedeltà l'adesione al Programma fedeltà sarà automaticamente annullata.

In ogni caso di cessazione dell'adesione, la tessera sarà disattivata. In tal caso, non è necessario restituire la carta fisica a Valamar, ma la stessa non dovrà più essere utilizzata.

12. DISPOSIZIONI FINALI

Fatta eccezione per i casi di dolo o colpa grave, Valamar non sarà responsabile per i danni subiti (1) a causa del mancato esercizio di qualsiasi diritto a cui un membro può beneficiare in base all'adesione e/o (2) a causa di un malfunzionamento del sistema e un'erronea attribuzione del vantaggio e/o (3) a causa del mancato computo dei punti a causa di errori di sistema e accesso non autorizzato ai sistemi (attacco informatico, ecc.), e/o (4) a causa di furto, smarrimento, copia o altro uso non autorizzato della carta e dei punti disponibili su di essa e/o (5) a causa di una situazione in cui non è temporaneamente possibile utilizzare i vantaggi del Programma.

Valamar non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza dei dati dichiarati nel modulo di adesione del membro e per eventuali danni (materiali o morali) che possono verificarsi su tale base.

In caso di controversia tra Valamar e un membro del Programma fedeltà, si applica la legge croata.

Tutte le possibili controversie relative alle disposizioni e all'applicazione del presente Regolamento saranno risolte principalmente mediante accordo e, se ciò non fosse possibile, si stabilisce la competenza territoriale del tribunale competente *ratione materiae* in base alla sede Valamar.

13. INFORMAZIONI SUL PROGRAMMA FEDELTA'

Valamar ha il diritto di modificare in qualsiasi momento le condizioni per la partecipazione al Programma fedeltà Valamar nonché di modificare il presente Regolamento, in particolare il diritto di modificare l'elenco delle strutture Valamar, insieme all'elenco dei vantaggi e delle possibili restrizioni. In caso di modifica delle condizioni di partecipazione al Programma fedeltà Valamar saranno presi in considerazione gli interessi dei membri del Programma fedeltà. Le modifiche al Regolamento saranno pubblicate su <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pravilnik-programa>.

Valamar si riserva il diritto di eliminare il Programma fedeltà e/o sostituirlo con un programma fedeltà qualsiasi, in qualsiasi momento, senza fornire motivazioni.

Valamar adotterà tutte le misure necessarie per informare tempestivamente i membri in merito alle modifiche o all'interruzione del Programma fedeltà e non sarà responsabile di eventuali perdite o danni ai membri all'entrata in vigore di tali modifiche.

L'eliminazione o la modifica del Programma fedeltà non costituisce una base valida per richiedere un risarcimento danni a Valamar da parte dei membri del Programma fedeltà.

Tutte le informazioni legate al Programma fedeltà sono disponibili sui siti www.valamar.com/loyalty o www.camping-adriatic.com/loyalty.

Si prega di indirizzare tutte le domande sull'adesione, nonché le notifiche relative alle modifiche delle informazioni personali o di altro tipo importanti per l'adesione al seguente indirizzo e-mail: info-loyalty@valamar.com o al numero di telefono: +385 52 408 222.

Questo regolamento entrerà in vigore alla data della sua adozione.

Poreč, 20 giugno 2023
VALAMAR RIVIERA d.d.