

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR HET LOYALITEITSPROGRAMMA VAN VALAMAR

1. ALGEMENE INFORMATIE OVER HET LOYALITEITSPROGRAMMA

De houder van het Valamar Plus Club-loyaliteitsprogramma (hierna: Loyaliteitsprogramma) is Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Kroatië, btw-nummer (OIB): 36201212847 (hierna: Valamar), een toonaangevend hotelbedrijf in vakantietoerisme, dat authentieke ervaringen creëert voor elke toeristische bestemming.

Het doel van het programma is om de loyaliteit van de gasten van Valamar-faciliteiten te erkennen en te belonen. We willen onze trouwe en tevreden gasten die jaar na jaar terugkeren een service van hogere kwaliteit bieden en voor hen een authentiek avontuur en een onvergetelijke ervaring creëren.

Beloningen worden toegekend in de vorm van:

- voordelen tijdens verblijven in Valamar-faciliteiten, afhankelijk van het niveau van lidmaatschap
 - het verzilveren van punten voor verblijven die betaald via rechtstreeks boekingen
 - kortingen bij loyaliteitsprogramma-partners
- alles conform deze Algemene Voorwaarden.

Het loyaliteitsprogramma fungeert niet als prijsvraag. Het Loyaliteitsprogramma garandeert beloningen, en elk lid dat aan de voorwaarden voldoet, heeft recht op verschillende voordelen. Het niet beschikbaar zijn van de gewenste voordelen geeft de leden van het Loyaliteitsprogramma echter geen recht op korting op accommodatie.

Door lid te worden van het Loyaliteitsprogramma, verklaart elk lid de bepalingen van de Algemene voorwaarden te hebben gelezen en begrepen en deze volledig te aanvaarden. Leden van het Loyaliteitsprogramma zijn verplicht om zich verantwoord te gedragen en zich aan de bepalingen van de Algemene voorwaarden te houden.

2. DEFINITIES VAN HET LOYALITEITSPROGRAMMA

Loyaliteitsprogramma: het loyaliteitsprogramma georganiseerd door Valamar onder de naam Valamar Plus Club. Het bedrijf Valamar Riviera d.d. bezit de auteursrechten van het Loyaliteitsprogramma.

Valamar+Club/Valamar Plus Club: een merk dat eigendom is van Valamar. Het woordmerk en het beeldmerk worden beschermd door het nationale bureau voor intellectueel eigendom onder respectievelijk de nummers Z20150444 en Z20150445.

Verblijf: de periode tussen aankomst (check-in) en vertrek (check-out). Afhankelijk van het aantal overnachtingen en de verzamelde punten in 1 kalenderjaar, komen leden in aanmerking voor verschillende niveaus van lidmaatschap, d.w.z. voordelen conform de Algemene voorwaarden, met een minimumverblijf van twee nachten vereist om voor voordelen in aanmerking te komen. geboekt via de websites www.valamar.com, of www.camping-adriatic.com of uiterlijk 48 uur voor aankomst geboekt bij het Boekingscentrum van Valamar.

Valamar-faciliteiten: accommodatiefaciliteiten (hotel, resort of campingresort) die eigendom zijn van Valamar, evenals accommodatiefaciliteiten die eigendom zijn van bedrijven waarvan

de toeristische activiteiten worden beheerd door Valamar (op het moment van goedkeuring van deze Algemene voorwaarden: Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Kroatië, btw-nummer (OIB): 90896496260, HELIOS FAROS d.d. Naselje Helios 5, Stari Grad, Kroatië, btw-nummer (OIB): 48594515, Valamar Obertauern GmbH, Gamsleitenstrasse 6, 5562 Obertauern, btw-nummer (OIB): ATU50245104), waarin het Loyaliteitsprogramma wordt geïmplementeerd:

Naam van het hotel, resort of campingresort	Bestemming	Eigendom van het bedrijf:
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* Kesselspitze Valamar Collection Hotel 4*S Obertauern [PLACESHOTEL] by Valamar	Obertauern Obertauern Obertauern	Valamar Obertauern GmbH Kesselspitze GmbH & Co KG Valamar Marietta GmbH
---	--	--

Valamar heeft het recht om sommige faciliteiten van de lijst met Valamar-faciliteiten te verwijderen, maar het heeft ook het recht om er enkele aan de lijst toe te voegen.

Klant: een persoon die aan de voorwaarden voldoet om aan het loyaliteitsprogramma deel te nemen, hoewel hij of zij dit nog niet heeft gedaan en de Algemene Voorwaarden van het Loyaliteitsprogramma niet heeft aanvaard.

Lid van het Loyaliteitsprogramma: een persoon die lid is geworden van het Loyaliteitsprogramma en recht heeft op de voordelen daarvan conform de Algemene Voorwaarden en het niveau van lidmaatschap waarvoor de persoon in aanmerking komt.

"Valamar Plus Club Starter" niveau van lidmaatschap: het basisniveau van het Loyaliteitsprogramma waarop alle leden in beginsel starten.

"Valamar Plus Club Insider" niveau van lidmaatschap: het niveau van lidmaatschap dat leden van het Loyaliteitsprogramma bereikt hebben voor verblijven van minstens 8 overnachtingen of door het in 1 kalenderjaar behalen van 15.000 punten voor verblijven in de faciliteiten die in het Loyaliteitsprogramma zijn opgenomen. Het omvat "Insider"-voordelen in de vorm van producten en diensten conform de huidige lijst van de voordelen.

"Valamar Plus Club VIP" niveau van lidmaatschap: het niveau van lidmaatschap dat leden van het Loyaliteitsprogramma bereikt hebben voor verblijven van minstens 20 overnachtingen of door het in 1 kalenderjaar behalen van 45.000 punten voor verblijven in de faciliteiten die in het Loyaliteitsprogramma zijn opgenomen. Het omvat "VIP"-voordelen in de vorm van producten en diensten, conform de huidige lijst met voordelen.

Punt: een eenheidswaarde uitgedrukt in beloningspunten. Leden verzamelen punten op basis van consumptie tijdens hun verblijven in de faciliteiten die in het Loyaliteitsprogramma zijn opgenomen en gebruiken de punten door middel van rechtstreekse boekingen.

Valamar Plus Club-kaart: de kaart met een uniek nummer dat aan elk lid wordt gegeven als bevestiging van diens lidmaatschap met als doel te kunnen bekijken welk niveau bij het lid op een bepaald moment hoort en voordelen te verkrijgen conform het niveau dat het lid op dat moment bereikt heeft. De lidmaatschapskaart is persoonlijke en niet-overdraagbaar. De kaart wordt voornamelijk in digitale vorm uitgegeven, maar kan op speciaal verzoek van het lid ook in fysieke vorm worden uitgegeven. Alle fysieke kaarten die al zijn uitgegeven, blijven geldig.

Voordelen: Voordelen voor de leden van het Loyaliteitsprogramma. Een detailoverzicht met voordelen, afhankelijk van het niveau van lidmaatschap, en de voorwaarden om in aanmerking te komen, zijn beschikbaar op de websites: www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-programa i www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/opis-programa

Partner van het Loyaliteitsprogramma: rechtspersonen of natuurlijke personen anders dan Valamar die bepaalde voordelen bieden aan leden van het Loyaliteitsprogramma met betrekking tot hun diensten (zoals kortingen op hun diensten, enz.). Valamar is niet de uitvoerder van diensten die worden geleverd door de partners van het Loyaliteitsprogramma en garandeert niet de kwaliteit daarvan. Valamar behoudt zich het recht voor om op een

willekeurig moment en zonder opgave van geldige redenen de samenwerking met de partners van het Loyaliteitsprogramma te beëindigen.

Extra voordelen: diensten verleend aan de leden van het Loyaliteitsprogramma binnen de faciliteiten van Valamar en/of het partnerprogramma. Voor een lijst met extra voordelen moet een lid inloggen op diens online account. De lijst met voordelen is beschikbaar op: <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-partnera> i <https://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/dodatne-pogodnosti>. Om in aanmerking te komen voor de extra voordelen, moet het lid de lidmaatschapskaart tonen op basis waarvan zijn of haar voordelen worden gerealiseerd (digitaal of fysiek).

3. VOORWAARDEN VOOR LIDMAATSCHAP

Het lidmaatschap van het Loyaliteitsprogramma is beschikbaar voor alle natuurlijke personen ouder dan 18 jaar.

Het lidmaatschap van het programma is gratis.

Klanten kunnen deelnemen aan het Loyaliteitsprogramma door het aanvraagformulier in te vullen:

- op de websites www.valamar.com, www.camping-adriatic.com,
- rechtstreeks bij de receptie van Valamar-faciliteiten door het aanvraagformulier in te vullen,
- via de mobiele app My Valamar,
- door de QR-code te scannen voor toegang tot het Loyaliteitsprogramma (die gasten doorstuurt naar het lidmaatschapsformulier op www.valamar.com)
- door het Boekingscentrum van Valamar te bellen op +385 52465000

Om aan het Loyaliteitsprogramma deel te nemen, moet de klant alle verplichte velden van het aanvraagformulier invullen: voor- en achternaam, geslacht, geboortedatum, gsm-nummer, thuisadres en e-mailadres het formulier ondertekenen als hij of zij een formulier heeft gepakt bij de receptie met het oog op deelname aan het Loyaliteitsprogramma.

Elk lid is verplicht om Valamar op de hoogte te stellen in geval van wijziging van de persoonsgegevens die op het aanvraagformulier zijn ingevuld. Valamar heeft geen enkele verantwoordelijkheid jegens leden van het Loyaliteitsprogramma met betrekking tot hun onvermogen om de voordelen van het programma te gebruiken vanwege het verstrekken van foutieve of onvolledige gegevens.

4. DE VALAMAR PLUS CLUB CARD

De lidmaatschapskaart wordt automatisch geactiveerd wanneer het lidmaatschap start, behalve in het geval van het invullen van een aanmeldingsformulier bij de balie wanneer tot 30 werkdagen nadien nodig zijn, waarover elk nieuw lid per e-mail schriftelijk zal worden geïnformeerd.

Na deelname aan het Loyaliteitsprogramma ontvangt het lid een e-mail met instructies voor het downloaden van de kaart in digitale vorm. Bij uitdrukkelijk verzoek kan de kaart ook in fysieke vorm worden verstrekt.

Het registreren van meerdere personen op 1 kaart of het meerdere keren registreren van dezelfde persoon voor meerdere accounts is niet mogelijk.

De kaart bevat een uniek nummer dat niet overdraagbaar is en in geen geval mag aan anderen mag worden bekendgemaakt. Het lid verliest op grond van bekendmaking van het nummer alle rechten waarvoor het Loyaliteitsprogramma garant staat.

De lidmaatschapskaart is niet overdraagbaar en mag alleen worden gebruikt door het lid van het Loyaliteitsprogramma dat de kaarthouder is.

Valamar behoudt zich als eigenaar van de kaart het recht voor om de lidmaatschapskaart in te trekken of te weigeren als een lid de kaart niet gebruikt conform de lidmaatschapsvoorwaarden.

Het lid is verantwoordelijk voor alle acties met betrekking het account van diens kaart.

Elk frauduleus gebruik van de kaart zal resulteren in onmiddellijke annulering en het sluiten van het lidmaatschapsaccount van het Loyaliteitsprogramma.

Wanneer een lid van het Loyaliteitsprogramma overleden is, zijn de opgebouwde rechten niet overdraagbaar aan erfgenamen en wordt het lidmaatschap automatisch opgezegd.

5. GEBRUIKERSACCOUNT VAN HET LOYALITEITSPROGRAMMA

Elk lid heeft zijn of haar eigen account.

Om toegang te krijgen tot het gebruikersaccount, moet het lid zijn of haar eigen wachtwoord aanmaken. Als een lid zijn of haar wachtwoord vergeten is, kan op de websites www.valamar.com of www.camping-adriatic.com op elk moment de optie "Wachtwoord vergeten" geselecteerd worden, waarna het lid per e-mail informatie ontvangt over het aanmaken van een nieuw wachtwoord.

Toegang tot het gebruikersaccount is mogelijk door in te loggen op de websites www.valamar.com en www.camping-adriatic.com en vervolgens in het daarvoor bestemde veld, uw e-mailadres waarmee u voor het Loyaliteitsprogramma bent geregistreerd of het nummer van de kaart en het wachtwoord in te voeren.

In uw gebruikersaccount ziet u onder meer het volgende:

- uw puntenstatus
- uw huidige niveau van lidmaatschap
- uw actieve boekingen
- uw profiel met persoonlijke informatie, die u kunt bijwerken
- voordelen
- extra voordelen
- aanbiedingen

6. PUNTEN VAN HET LOYALITEITSPROGRAMMA

6.1 Manieren om punten te verzamelen

Als lid verzamelt u punten van het Loyaliteitsprogramma:

- voor elk van uw **betaalde verblijven** in de Valamar-faciliteit. De punten worden alleen verkregen door persoonlijke verblijven van het lid, evenals door gerealiseerde verblijven in de accommodatie waar het lid is geregistreerd en waar hij of zij verblijft.

Om punten te verdienen, moet de betaler van het verblijf lid zijn van het Loyaliteitsprogramma.

- voor alle **betaalde diensten** die tijdens de verblijven worden ontvangen, in rekening gebracht op de factuur van de accommodatie van de Valamar-faciliteit. De punten kunnen niet worden verkregen op basis van andere uitgaven die het lid tijdens zijn of haar verblijf heeft gemaakt.
- tijdens **promotiecampagnes of speciale aanbiedingen** van Valamar, als Valamar voor een specifieke campagne een dergelijke beslissing heeft genomen.
- Wanneer u vouchers overdraagt aan een vriend volgens de regels van het Ambassadeur plan.

In geen geval worden punten verzameld en zijn ze ook niet geldig voor overnachtingen of verblijven in de volgende gevallen:

- voor het betalen van een deel van het verblijf of het hele verblijf met punten.
- voor verblijven van andere personen (behalve in gevallen waarin dergelijke personen een accommodatie delen en als de minderjarige kinderen van de leden in een andere accommodatie verblijven), als er meerdere leden van het Loyaliteitsprogramma tegelijkertijd in dezelfde accommodatie verblijven, één persoon/lid heeft recht op het sparen van punten voor dat verblijf.
- voor verblijven geboekt via touroperators of online reisbureaus.
- voor verblijven die via reisbureaus zijn geboekt en waarvoor de betaling niet rechtstreeks op de rekening van de faciliteit of de rekening van Valamar wordt gedaan (boekingsportals worden ook als reisbureaus beschouwd als de betalingen rechtstreeks op de bankrekening van de exploitant van de portal worden overgemaakt).
- voor verblijven gemaakt met coupons/vouchers, die door een lid zijn gekocht op een online portal voor groepsverkoop.
- voor diensten die worden gebruikt en betaald met contant geld of creditcard bij externe verkooppunten (bijv. de hotelkiosk). We herinneren u eraan dat alle kosten in rekening moeten worden gebracht op de rekening van de accommodatie van de Valamar-faciliteit, zodat gasten recht kunnen hebben op het verzamelen van punten.
- voor producten en diensten die worden geleverd door externe bedrijven (bijv. schoonheidssalons, transfers, excursies, enz.), zelfs als deze zich in de Valamar-faciliteiten bevonden
- voor diensten waarvoor het hotel facturen aan derden verstrekt, bijvoorbeeld verzekeraars en zorginstellingen.
- voor verblijven gerealiseerd door middel van prijsvragen/beloningsbonnen/vouchers.
- als de factuur voor verblijven/services niet volledig is betaald.
- voor bruiloftsbanketten.
- voor verblijven vóór de registratiedatum van het Loyaliteitsprogramma, en
- voor verblijven voorafgaand aan de invoering van deze versie van het Loyaliteitsprogramma (voor verblijven in hotels en resorts vóór 13 juni 2017 en verblijven op campings vóór 24 oktober 2018).

Het lid van het Loyaliteitsprogramma mag geen accommodatie voor vrienden of familie boeken met behulp van zijn of haar lidmaatschapskaart of beschikbare punten, noch, bij uitbreiding, punten op zijn of haar account bijgeschreven krijgen zonder bij hen in de geboekte accommodatie te verblijven.

Verblijven in de faciliteiten van Valamar-campings zorgen ervoor dat vaste gasten, die lid zijn van het Loyaliteitsprogramma, niet in aanmerking komen voor beloningspunten; Als leden van het Loyaliteitsprogramma komen ze echter wel in aanmerking voor de andere voordelen die in het programma worden genoemd in de vorm van producten en diensten (extra voordelen).

6.2 Het aantal punten dat verzameld wordt

Het systeem van beloningspunten is afhankelijk van de volgende voorwaarden, afhankelijk van het niveau van lidmaatschap:

- Valamar Plus Club Starter: 10 punten voor 1 €
- Valamar Plus Club Insider: 11 punten voor 1 €
- Valamar Plus Club VIP: 12 punten voor 1 €

De punten die verkregen zijn op de hierboven beschreven manier, worden automatisch toegevoegd aan het gebruikersaccount van het lid van het Loyaliteitsprogramma. Punten worden uiterlijk 7 dagen na het uitchecken aan het account van elk lid toegevoegd.

De verkregen punten worden alleen toegevoegd aan het account van leden die persoonlijk in de Valamar-faciliteit hebben verbleven en/of van diensten gebruik hebben gemaakt waarmee ze punten kunnen verzamelen.

De verzamelde punten hebben geen contante waarde en kunnen niet worden ingewisseld voor geld.

Het lid heeft het recht om een **volgende puntenclaim in te dienen** wanneer, naar zijn of haar mening, de informatie met betrekking tot zijn of haar account en/of bewegingen, die door het programma is verzonden, niet voldoet aan de toepasselijke algemene voorwaarden. Het lid kan een claim indienen via zijn of haar gebruikersaccount op de websites www.valamar.com of www.camping-adriatic.com of door het bellen van de klantenservice via + 385 52 408 222. Bij elke claim moet het bijbehorende boekingsnummer van het hotel worden vermeld.

Als aan alle voorwaarden voor het verdienen van punten is voldaan en de punten niet zijn geregistreerd in het account van het lid, heeft elk lid van het Loyaliteitsprogramma het recht om punten te controleren en vervolgens te berekenen voor alle verblijven in het huidige en het voorgaande jaar. Punten **worden niet berekend** voor oudere boekingen/verblijven.

6.3 Wissen van punten

Als gedurende een periode van twee jaar voor het unieke nummer van een Loyaliteitsprogramma geen activiteit (verblijf) wordt geregistreerd, worden alle punten die tot dat moment zijn verzameld, gewist zonder de mogelijkheid van herstel. Activiteit houdt de laatste dag van het verblijf in.

6.4 Het puntensaldo controleren

Leden kunnen op elk moment hun puntensaldo controleren door contact op te nemen met Valamar via e-mail op info-loyalty@valamar.com of door te bellen naar +385 52408222, door in te loggen op zijn of haar gebruikersaccount op www.camping-adriatic.com/loyalty of www.valamar.com/loyalty in de Plus Club-sectie of via de mobiele app My Valamar.

6.5 Punten overhevelen

Binnen het Loyaliteitsprogramma kunnen punten worden overgeheveld tussen de accounts van van verschillende leden via de websites www.valamar.com of www.camping-adriatic.com óf door te bellen naar +385 52 408 222. Het lid is de enige persoon die het overhevelen van zijn of haar punten kan aanvragen. Dergelijke verzoeken van andere personen worden niet gehonoreerd.

De punten die overgeheveld zijn naar of ontvangen zijn door een ander lid worden onder geen beding meegenomen bij het bepalen van het niveau van het lidmaatschap.

Alleen punten, verdiend middels een verblijf, kunnen worden overgedragen. Actiepunten kunnen niet worden overgedragen aan een ander lid.

6.6 Verzilveren van punten

Het verzilveren van punten is niet afhankelijk van het niveau van lidmaatschap, maar wordt gelijkgesteld ongeacht het niveau. Om een gast een korting van 1 euro te laten krijgen, is het noodzakelijk dat de klant op zijn of haar account minimaal 300 punten heeft, d.w.z. 300 punten zijn 1 euro waard.

Het gebruik van de verzamelde punten moet worden aangekondigd bij het boeken van de accommodatie door contact op te nemen met het Boekingscentrum van Valamar of moet tijdens het boekingsproces worden toegevoegd via de websites www.valamar.com of www.camping-adriatic.com.

Bij **annulering van een reservering** waarbij punten zijn gebruikt (afhankelijk van het type prijslijst dat is geselecteerd), zijn de regels als volgt:

- annulering van de accommodatie gereserveerd volgens de early booking-prijslijst tot 14 dagen voor aankomst - punten worden teruggestort naar het lid op zijn/haar account van het loyaliteitsprogramma. Bij annulering van reserveringen binnen 14 dagen voor aankomst worden er geen punten geretourneerd.
- annuleren van een accommodatie gereserveerd volgens de standaardprijslijst tot 4 dagen voor aankomst - punten worden teruggestort naar het lid op zijn/haar account van het loyaliteitsprogramma. Bij annulering van reserveringen binnen 4 dagen voor aankomst worden er geen punten geretourneerd.
- annulering van accommodatie gereserveerd volgens de prijslijst met vooruitbetaling - punten worden niet geretourneerd.

Indien het lid **niet komt opdagen** (no show) wordt 100% van de punten gebruikt voor de reservering waarvoor de punten zijn gebruikt.

Betalingen door het inwisselen van punten worden niet geaccepteerd voor verblijven of geregelde diensten zonder voorafgaande boeking op de websites www.valamar.com of www.camping-adriatic.com, of bij het Boekingscentrum van Valamar. Dit kan op elk moment door Valamar worden gewijzigd of aangepast.

Boeking die gedaan zijn met het inwisselen van punten, kunnen niet worden **gewijzigd** na het inchecken bij de receptie.

Overige kosten die niet bij de prijs inbegrepen waren moeten volgens de verkoopvoorwaarden aan de receptie betaald worden.

Meer informatie over de verkoopvoorwaarden vindt u op:

- voor hotels en resorts klik [hier](#)
- voor campings klik [hier](#)

Samenvattend, wanneer het gehele verblijf betaald wordt met actiepunten (totaalbedrag inclusief korting: 0,00 HRK), dienen de overige kosten, die niet bij de prijs inbegrepen zijn, aan de receptie betaald te worden.

6.7 Voucherpromoties en promotiepunten

Leden kunnen de gepersonaliseerde promoties op elk moment bekijken door in te loggen op hun account op www.valamar.com of www.camping-adriatic.com. Deze zijn onder andere verjaardagsverrassingen en vouchercodes.

De promotionele vouchers en punten die een lid heeft gekregen, kunnen niet worden overgeheveld aan een ander lid van het Loyaliteitsprogramma. Dit heeft betrekking op vouchers overgedragen aan vrienden in het kader van het Ambassadeur plan.

Indien een lid niet in aanmerking komt voor de *nieuwsbrief*, ontvangt het geen promotie-aanbiedingen en vouchers gerelateerd aan het lidmaatschap (bijv. verjaardagspunten of vouchers).

Elke promotie kan zijn eigen specifieke einddatum hebben die op passende wijze zal worden vermeld. Zodra deze datum is bereikt, worden de punten en de vouchercode zonder voorafgaande kennisgeving uit het account verwijderd. Het lid doet afstand van alle claims met betrekking hiertoe.

Valamar behoudt zich het recht voor om verschillende voorwaarden te bieden voor promotionele vouchers en punten verdiend als onderdeel van de promotie.

7. LIDMAATSCHAPSNIVEAUS

Om de hieronder beschreven niveaus van lidmaatschap te verkrijgen, moet een lid binnen 1 kalenderjaar (1 januari t/m 31 december) voldoen aan de onderstaande voorwaarden voor elk niveau.

De voorwaarden voor het behalen of behouden van de programmaniveaus zijn als volgt:

Valamar Plus Club Starter:

- het basisniveau van het programma waarin alle leden in eerste instantie worden geplaatst

Valamar Plus Club Insider:

- een lid dat gedurende ten minste 8 nachten in 1 kalenderjaar in de accommodaties van het Loyaliteitsprogramma heeft verbleven
- of 15.000 punten heeft verzameld door in 1 kalenderjaar in accommodaties te verblijven die in het programma zijn opgenomen

Valamar Plus Club VIP:

- een lid dat 20 nachten in 1 kalenderjaar heeft verbleven
- of 45.000 punten heeft verzameld door in 1 kalenderjaar in accommodaties te verblijven die in het programma zijn opgenomen

In alle bovenstaande gevallen heeft het lid de tijd van 1 kalenderjaar om te voldoen aan de bovengenoemde voorwaarden van het betreffende niveau van lidmaatschap. Als een lid voldoet aan de voorwaarden die vereist zijn voor een specifiek niveau van lidmaatschap, gaat

hij of zij 7 dagen na het uitchecken van de accommodatie die ervoor gezorgd heeft dat hij of zijn aan de voorwaarden voldoet, 1 niveau omhoog naar het eerstvolgende niveau van lidmaatschap. Als u bijvoorbeeld een Valamar Plus Club Starter was, zou uw lidmaatschap omhoog gaan naar Valamar Plus Club Insider.

Als binnen 1 kalenderjaar aan een van de bovengenoemde voorwaarden is voldaan, gaat hij of zij aan het einde van het kalenderjaar (31 december) 1 niveau omlaag naar het eerstvolgende niveau van lidmaatschap. Als u bijvoorbeeld een Valamar Plus Club VIP was, zou uw lidmaatschap 1 niveau omlaag gaan naar Valamar Plus Club Insider.

Ongeacht het aantal leden van het Loyaliteitsprogramma dat in een accommodatie verblijft, kan slechts één persoon per accommodatie, d.w.z. de persoon wiens kaartnummer tijdens de boeking of het verblijf is vermeld, upgraden naar het volgende niveau van lidmaatschap op basis van het verblijf.

8. HET AMBASSADEUR PLAN

Het Ambassadeur plan stelt leden van het loyaliteitsplan in staat om Valamar "ambassadeurs" te worden door het overdragen van hun persoonlijke link aan vrienden die nog nooit in accommodaties van Valamar verbleven en hen op die manier in staat te stellen een voucher te krijgen van Euro 100,-. Leden van het loyaliteitsplan krijgen 15000 promotiepunten voor elke voucher die gebruikt wordt (als de vriend de voucher gebruikt bij het reserveren, en een verblijf boekt). 15000 promotiepunten hebben een tegenwaarde van Euro 50,-. De geldigheidsduur van de Ambassadeur promotiepunten is twee jaar na datum van bijschrijving op het account van het lid. Het aantal vouchers dat u kunt sturen is onbeperkt.

Door te klikken op "KIES VERSTUURMETHODE" wanneer u bent ingelogd op uw account van het loyaliteitsplan kunt u kiezen hoe u uw persoonlijke link aan vrienden kunt sturen:

- Door te klikken op "KOPIEER LINK" wordt uw persoonlijke link gekopieerd naar een tussenstation en kunt u die link aan elk soort bericht plakken.
- Door te klikken op "E-MAIL" opent u uw standaard emailprogramma met een persoonlijke link en een standaard bericht, klaar om te zenden. U kunt het bericht aanpassen.
- Door te klikken op "WHATSAPP" opent u uw WhatsApp account met persoonlijke link en standaard bericht, klaar om te verzenden. U kunt het bericht aanpassen.

Bij het versturen moet u er op letten dat u uw persoonlijke link niet verwijdert.

Na het versturen van dit bericht aan een vriend kan die met een klik op de persoonlijke link naar de website gaan.

Op deze site vult uw vriend dan zijn/haar gegevens in en het emailadres waar de voucher naar toe gestuurd kan worden.

Tijdens het invullen van de persoonlijke gegevens wordt er een controle uitgeoefend in onze database om te zien of deze persoon die de voucher gaat gebruiken al eerder bij een Valamar accommodatie verbleef. Wanneer vastgesteld wordt dat deze persoon al eens eerder bij Valamar verbleef vervalt het recht op een voucher en worden de gegevens gewist. Uw vriend wordt hiervan meteen op de hoogte gebracht door middel van het bericht: "Deze actie geldt enkel voor nieuwe gasten"

Wanneer uw vriend recht heeft op een voucher (als hij niet in de afgelopen 10 jaar, gerekend vanaf de dag van het ingediende verzoek, bij Valamar verbleef) worden de persoonlijke gegevens in de database opgeslagen bij uitgegeven vouchers, zichtbaar voor Valamar als

gegevensverwerker en wordt de voucher geregistreerd bij het account van het lid van het loyaliteitsplan om gebruikte en niet-gebruikte vouchers bij te houden. De genoemde gegevens worden hooguit vier maanden bewaard vanaf de dag van aanlevering. Wanneer uw vriend de voucher gebruikt en gast wordt van Valamar worden zijn gegevens opgeslagen conform het privacybeleid van Valamar, in het gedeelte voor gasten van Valamar.

De voucher heeft een waarde van 100 Euro. Uw vriend kan deze benutten in een periode van drie maanden na ontvangst, voor het reserveren van accommodatie, en voor een verblijf binnen een jaar na ontvangst van de voucher. De minimale waarde van een verblijf waarvoor een voucher gebruikt kan worden is 500 Euro. De voucher is geldig bij alle accommodaties van Valamar voor mensen die voor het eerst bij Valamar verblijven. Wanneer een gast een geannuleerde reservering heeft, kan de voucher niet binnen 21 dagen na annulering van de reservering worden gebruikt. Uw vriend die de voucher gebruikt vult de gegevens ervan in tijdens de laatste stap van het reserveringsproces samen met zijn persoonlijke gegevens. De voucher kan niet gecombineerd worden met andere vouchers.

Als lid van het loyaliteitsplan heeft u inzicht in het aantal verzonden vouchers binnen het ambassadeursplan in een schematisch overzicht waar u de code van de voucher en de status van de voucher kunt zien totdat deze verandert in "VERLOPEN".

De status van een voucher kan zijn:

- VERSTUURD - uw vriend heeft via de persoonlijke link een voucher aangemaakt die hem per email is verstuurd,
- VERLOPEN - uw vriend heeft via de persoonlijke link een voucher aangemaakt, maar deze niet gebruikt om accommodatie te reserveren binnen de termijn van drie maanden,
- GERESERVEERD - uw vriend heeft via de persoonlijke link een voucher aangemaakt en accommodatie gereserveerd,
- IN VERBLIJF - uw vriend heeft via de persoonlijke link een voucher aangemaakt en accommodatie gereserveerd bij Valamar waar hij nu verblijft.
- GEBRUIKT - uw vriend heeft zijn voucher gebruikt tijdens een verblijf bij Valamar

Wanneer uw vriend besluit de voucher te gebruiken en persoonlijke gegevens levert aan Valamar om de voucher aan te maken en te gebruiken, heeft Valamar een gerechtvaardigd belang deze gegevens te gebruiken voor directe marketing, met als voornamelijk doel marketing berichten (nieuwsbrieven) te versturen via e-mail, sms en/of instant berichtenplatformen (Viber, WhatsApp e.d). In deze gevallen heeft de ontvanger het recht bezwaar te maken tegen een dergelijk gebruik van persoonlijke gegevens door op elk gewenst moment en zonder enige kosten een email te sturen aan newsletter@valamar.com of door zich af te melden via de link onderaan elke nieuwsbrief of door de verzender te blokkeren op het gebruikte kanaal.

9. HET GEBRUIK VAN VOORDELEN

Alle rechten onder het lidmaatschap van het Loyaliteitsprogramma worden door het lid uitgeoefend op een manier die hij of zij identificeert als lid door het unieke nummer van de lidmaatschapskaart te verstrekken.

Alle lidmaatschapsvoordelen verkregen door leden als onderdeel van de respectieve niveaus kunnen alleen worden gebruikt tijdens verblijven met een minimumverblijf van 2 overnachtingen die online zijn geboekt via de websites www.valamar.com, of

adriatic.com of via het Boekingscentrum van Valamar op naam van de persoon die lid is van het Loyaliteitsprogramma, uiterlijk 48 uur voor zijn of haar aankomst.

Als twee leden van het Loyaliteitsprogramma in één accommodatie verblijven, hebben ze geen recht op dubbele voordelen. Slechts één persoon heeft per accommodatie recht op de voordelen, dat wil zeggen de houder van de kaart die werd gebruikt om de accommodatie te boeken.

De uitzondering op de eerder vastgestelde regel zijn voordelen in de vorm van kortingen op à la carte diners en wellness-behandelingen, in welk geval de korting wordt berekend over het totale bedrag van de rekening, ongeacht het aantal personen dat van de voordelen gebruik heeft gemaakt, terwijl het voordeel van een bezoek aan een van de lokale bezienswaardigheden bestaat uit een kaartje voor twee personen.

De voordelen van het lidmaatschap kunnen worden gecombineerd met voordelen van andere verenigingen (ADAC, ACSI-kaarten, enz.), behalve voor betalingen. Kortingen die door deze verenigingen worden gegeven, kunnen niet worden gebruikt om de kosten te verlagen van een verblijf waarin de punten van het Loyaliteitsprogramma worden gebruikt, wat betekent dat hij of zij een korting kan krijgen via het Loyaliteitsprogramma of een andere korting.

Klachten over de diensten die op de lijst met voordelen worden vermeld, kunnen alleen worden ingediend door een voucher/ticket of winkelfactuur te overleggen bij de vestiging waar de dienst werd geleverd of een product werd opgehaald door een lid van het Loyaliteitsprogramma. Valamar kan instructies geven met betrekking tot de uitvoering van verplichtingen van derden die leden van het Loyaliteitsprogramma diensten of producten leveren als onderdeel van het Loyaliteitsprogramma (in het bijzonder voor het verlenen van diensten op basis van voordelen).

Als een lid van het Loyaliteitsprogramma gebruikmaakt van de voordelen van het Loyaliteitsprogramma in de vorm van diensten die worden geleverd door partners van het Loyaliteitsprogramma, dan is de levering van de bovengenoemde diensten onderworpen aan de algemene voorwaarden van de partner. Valamar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele tekortkomingen met betrekking tot het verlenen van diensten, in welk geval het lid van het Loyaliteitsprogramma rechtstreeks contact moet opnemen met de aanbieder van de service met betrekking tot verzoeken inzake de kwaliteit en het aanbieden van diensten.

De verblijven en voordelen van het Loyaliteitsprogramma kunnen niet worden overgeheveld naar het account van een ander lid van het Loyaliteitsprogramma (bestaand of recent geopend).

10. PRIVACYBELEID

Valamar draagt zorg voor de persoonsgegevens van leden van het Loyaliteitsprogramma.

Door het lidmaatschap te accepteren en door uw profiel aan te maken als lid van het Loyaliteitsprogramma, bevestigt u dat u op de hoogte bent van de verwerking van uw persoonsgegevens door Valamar als gegevensbeheerder.

Bij het aanmaken van een profiel verwerkt Valamar persoonsgegevens:

- die verzameld zijn bij het invullen van het aanvraagformulier om lid te worden (voor- en achternaam, geslacht, geboortedatum, e-mailadres, gsm-nummer, huisadres (straat, huisnummer, postcode, stad/gemeente en land),
- op alle boekingen en verblijven (aankomst- en vertrekdata, faciliteiten, type accommodatie),

- die verzameld zijn tijdens het verblijf (bijv. faciliteit, aantal kinderen, burgerlijke staat, taal, huisdieren, interesses en activiteiten tijdens het verblijf, manier van reizen, accommodatie, voorkeursbestemming, uitgaven, enz.),
- die verzameld zijn door het invullen van een tevredenheidsonderzoek,
- die gerelateerd zijn aan het lidmaatschap zelf (het unieke nummer van de lidmaatschapskaart, het aantal punten, het aantal gebruikte punten, het niveau van lidmaatschap, de wijze van gebruik van punten, het gebruik van voordelen, de taal gebruikt voor communicatie, de manier om iemand aan te spreken, alle gegevens die u invult door deze bij te werken uw profiel in het gebruikersaccount zoals: interesses, manier van reizen, huisdieren, voorkeursaccommodatie, categorie van de voorkeursaccommodatie, voorkeursbestemming, activiteiten op met sociale netwerken).
- in verband met activiteiten in het Ambassadeursplan.

Bovengenoemde gegevens worden opgeslagen in de gastendatabases van Valamar voor een periode van 10 jaar vanaf het moment die iemand lid wordt of vanaf het laatste verblijf in Valamar-faciliteiten.

Persoonsgegevens worden verwerkt om de rechten uit te oefenen die u verkrijgt als lid van het Loyaliteitsprogramma.

Valamar zal periodiek berichten sturen naar elk lid van het Loyaliteitsprogramma met meldingen over nieuws binnen het Loyaliteitsprogramma, speciale voordelen, speciale aanbiedingen, puntensaldo en niveau van lidmaatschap.

Tevens verwerkt Valamar op basis van gerechtvaardigd belang persoonsgegevens voor doeleinden van direct marketing en voor profilering met als doel het versturen van gepersonaliseerde nieuwsbrieven die zijn afgestemd op de door u vermelde interesses, via e-mail, sms en/of instant berichtenplatform (Viber, WhatsApp, enz.).

Het lid is niet verplicht om alle bovenstaande informatie te verstrekken, zonder enige gevolgen voor het lidmaatschap, maar sommige persoonsgegevens zijn nodig voor het lidmaatschap en de uitoefening van het recht op voordelen, zoals: voor- en achternaam, informatie over verblijven op basis van waarop punten worden verzameld, enz. Ook als we een deel van de gegevens missen, is het mogelijk dat de nieuwsbrieven die u van ons ontvangt minder op uw interesses zijn afgestemd, bijvoorbeeld: als we geen informatie hebben dat u geïnteresseerd bent in fietsen dan heeft dat geen gevolgen voor uw lidmaatschap, maar het is mogelijk dat u geen nieuwsbrief ontvangt met informatie over voordelen voor fietsliefhebbers.

We benadrukken in het bijzonder dat het lid het recht heeft om te allen tijde en kosteloos bezwaar te maken tegen de verwerking van de betreffende persoonsgegevens, of het nu gaat om initiële of latere verwerking.

U kunt zich afmelden voor elke Valamar-nieuwsbrief door een e-mail te sturen naar nieuwsbrief@valamar.com, of door op de afmeldlink onderaan elke nieuwsbrief te klikken, d.w.z. door de afzender te blokkeren conform de regels van het online kanaal dat u gebruikt. Afmelden voor de nieuwsbrief is niet gerelateerd aan het legitieme belang van Valamar om serviceberichten en lijsten met tevredenheidsvragen over een specifiek verblijf, evenals andere serviceberichten, te sturen naar leden die ook gasten zijn van Valamar-faciliteiten.

U hebt het recht om de gegevensbeheerder te verzoeken om toegang tot of rectificeren, wissen of beperken van de verwerking, het recht om een klacht in te dienen en andere rechten die worden verleend door de regels voor de bescherming van persoonsgegevens.

Voor alle vragen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens en eventuele klachten en verzoeken om uw rechten uit te oefenen, kunt u contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming via: dpo@valamar.com of per post naar het adres Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Republiek Kroatië - ter attentie van DPO.

Meer informatie over de bescherming van persoonsgegevens en uw rechten vindt u in het Privacybeleid van Valamar, dat beschikbaar is op www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti of bij de receptie van de faciliteiten.

11. BEËINDIGEN VAN HET LIDMAATSCHAP

Leden kunnen hun lidmaatschap van het Loyaliteitsprogramma te allen tijden en zonder opgaaf van reden beëindigen door een e-mail te sturen naar info-loyalty@valamar.com of door te bellen naar +385 52 408 222. Hiermee geeft het lid aan zijn of haar lidmaatschap van het Loyaliteitsprogramma te beëindigen waardoor de relatie tussen het lid en het Loyaliteitsprogramma permanent wordt beëindigd en waarmee tevens voordelen die aan het lidmaatschap gekoppeld zijn komen te vervallen.

In het geval dat het lid vraagt om verwijdering van zijn of haar gegevens in een van de Valamar-databases, zal het lid een e-mail ontvangen met de vraag of hij of zij lid wil blijven van het Loyaliteitsprogramma. Als het lid antwoordt dat hij of zij geen reactie wil of wil geven, wordt het lidmaatschap van Loyaliteitsprogramma binnen 30 dagen beëindigd en wordt het lid daaruit verwijderd.

Valamar kan het lidmaatschap opzeggen in alle gevallen van niet-naleving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, en in het bijzonder in het geval van het vrijgeven van het unieke nummer van de kaart aan anderen waardoor het gebruik van de kaart door anderen mogelijk wordt gemaakt om van de voordelen enz. gebruik te kunnen maken.

Bij overlijden worden de punten van een lid niet overgeheveld naar diens erfgenamen en worden de punten automatisch gewist en de lidmaatschapskaart ongeldig verklaard.

Bij beëindiging van het Loyaliteitsprogramma wordt het lidmaatschap daarvan automatisch beëindigd.

In elk geval van beëindiging van het lidmaatschap wordt de lidmaatschapskaart gedeactiveerd. In dit geval is het niet nodig om de fysieke kaart terug te sturen naar Valamar, maar mag de kaart niet meer worden gebruikt.

12. SLOTBEPALINGEN

Behalve in gevallen van opzet of grove nalatigheid, kan Valamar niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade die is opgelopen (1) doordat het lid zijn of haar rechten onder het lidmaatschap niet heeft uitgeoefend en/of (2) door een systeemstoring en ten onrechte toegekende voordelen, en/of (3) wegens niet-berekening van punten als gevolg van systeemfouten en ongeautoriseerde toegang tot systemen (computeraanval, enz.), en/of (4) wegens diefstal, verlies, kopiëren of ander ongeoorloofd gebruik van de kaart en beschikbare punten die deze bevat, en/of (5) als gevolg van een situatie waarin het gebruik van de voordelen van het Loyaliteitsprogramma tijdelijk niet beschikbaar is.

Valamar aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de juistheid van de informatie die wordt verstrekt in het aanmeldingsformulier van het lid en voor enige schade (materieel of immaterieel) die op basis daarvan kan optreden.

In het geval van een geschil tussen Valamar en een lid van het Loyaliteitsprogramma is de Kroatische wetgeving van toepassing.

Eventuele geschillen met betrekking tot de bepalingen en toepassing van de Algemene Voorwaarden zullen primair in onderling overleg worden beslecht, of indien dit niet mogelijk is, zal de territoriale jurisdictie van de bevoegde rechtbank worden bepaald volgens het hoofdkantoor van Valamar.

13. KENNISGEVINGEN VANUIT HET LOYALITEITSPROGRAMMA

Valamar heeft het recht om op elk moment wijzigingen aan te brengen in de Voorwaarden voor deelname aan het Loyaliteitsprogramma, evenals in de Algemene Voorwaarden, in het bijzonder het recht om de lijst met Valamar-faciliteiten te wijzigen, samen met de lijst met voordelen en mogelijke beperkingen. Bij het aanbrengen van wijzigingen in de Voorwaarden voor deelname aan het Loyaliteitsprogramma, zal Valamar rekening houden met de belangen van de leden van het Loyaliteitsprogramma. De wijzigingen in de Algemene Voorwaarden worden gepubliceerd op <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pravilnik-programa>

Valamar behoudt zich het recht voor om te allen tijde en zonder opgaaft van reden het Loyaliteitsprogramma te beëindigen en/of te vervangen door een ander beloningsprogramma.

Valamar zal alle nodige maatregelen nemen om de leden tijdig op de hoogte te stellen van wijzigingen in of de beëindiging van het Loyaliteitsprogramma en zal niet verantwoordelijk worden gehouden voor mogelijke verliezen of schade die de leden lijden zodra de gespecificeerde wijzigingen van kracht worden.

De beëindiging of wijziging van het Loyaliteitsprogramma vormt geen geldige grond voor leden van het Loyaliteitsprogramma om schadevergoeding te vorderen tegen Valamar.

Alle informatie met betrekking tot het Loyaliteitsprogramma is beschikbaar op de websites www.valamar.com/loyalty of www.camping-adriatic.com/loyalty.

In het geval van vragen met betrekking tot lidmaatschap of kennisgevingen over de wijziging van persoonsgegevens of andere gegevens die relevant zijn voor het lidmaatschap, kan het lid een e-mail sturen naar info-loyalty@valamar.com of bellen naar + 385 52 408 222.

De Algemene Voorwaarden gelden vanaf de datum waarop ze worden aangenomen.

Poreč, 20 juni 2023.
VALAMAR RIVIERA d.d.