

PRAVILNIK VALAMARJEVEGA PROGRAMA ZVESTOBE

1. SPLOŠNO O PROGRAMU ZVESTOBE

Nosilec Programa zvestobe Valamar Plus Club (v nadaljevanju: Program zvestobe) je družba Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Hrvaška, DŠ: 36201212847 (v nadaljevanju: Valamar), vodilno hotelirsko podjetje v počitniškem turizmu in partner turističnih destinacij pri zasnovi izvirnih doživetij.

Namen programa je prepoznati in nagraditi zvestobo gostov Valamarjevih objektov. Zvestim in zadovoljnim gostom, ki se vsako leto vračajo, želimo omogočiti kakovostnejše storitve, izvirna doživetja in oblikovati nepozabno izkušnjo.

Nagrajevanje poteka v zvezi:

- Z ugodnostmi ob bivanju v Valamarjevih objektih, odvisno od ravni članstva
 - S koriščenjem točk pri plačilu bivanja ob neposredni rezervaciji
 - S popusti pri partnerjih Programa zvestobe
- v skladu s temi pravili.

Program zvestobe nima značilnosti nagradne igre. Nagrajevanje v tem Programu zvestobe je zagotovljeno, zato vsak član Programa zvestobe, ki izpolnjuje pogoje, pridobi pravico do različnih ugodnosti. Vendar nedostopnost želenih ugodnosti članu Programa zvestobe ne daje pravice do znižanja cene namestitve.

Vsak član Programa zvestobe s svojo vključitvijo v Program zvestobe izjavlja, da je prebral in da razume določbe tega pravilnika ter da jih v celoti sprejema. Člani Programa zvestobe so dolžni ravnati odgovorno in spoštovati določbe tega pravilnika.

2. OPREDELITEV POJMOV PROGRAMA ZVESTOBE

Program zvestobe: program zvestobe, ki ga Valamar organizira pod imenom Valamar Plus Club. Vse avtorske pravice, ki izhajajo iz programa, pripadajo izključno družbi Valamar Riviera, d. d.

Valamar+Club/Valamar Plus Club: blagovna znamka je v lasti Valamarja. Pri Državnem zavodu za intelektualno lastnino je ime zaščiteno pod oznako Z20150444, logotip pa pod oznako Z20150445.

Bivanje: čas med prihodom (prijavo) in odhodom (odjavo) iz Valamarjevega objekta. Glede na število ustvarjenih nočitev in zbranih točk v koledarskem letu je član upravičen do različnih ravni članstva, torej ugodnosti, skladno s pogoji tega pravilnika, pri čemer dve nočitvi med bivanjem predstavljata minimalno število nočitev, potrebnih za pridobitev ugodnosti z obvezno rezervacijo na spletnih straneh www.valamar.com, camping-adriatic.com ali pri rezervacijskem centru Valamar najpozneje 48 ur pred prihodom.

Valamarjevi objekti: nastanitveni objekti (hotel, resort ali kamping resort) v lasti podjetja Valamar, kot tudi nastanitveni objekti v lasti podjetij, v katerih turistični del poslovanja upravlja Valamar (v času sprejetja teh pravil): Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Hrvaška, DŠ: 90896496260, HELIOS FAROS d.d. Naselje Helios 5, Stari Grad, Hrvaška, DŠ: 48594515, Valamar Obertauern GmbH, Gamsleitenstrasse 6, 5562 Obertauern, DŠ: ATU50245104), v katerih poteka Program zvestobe.

Ime hotela, resorta ali kamping resorta	Destinacija	V lasti družbe:
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 ima pravico, da nekatere objekte odstrani s seznama Valamarjevih objektov in nekatere doda.

Stranka: oseba, ki izpolnjuje pogoje za pristop k Programu zvestobe, ki se še ni včlanila in še ni sprejela pogojev pravilnika Programa zvestobe.

Član Programa zvestobe: oseba, ki se je včlanila v Program zvestobe in je upravičena do ugodnosti Programa zvestobe skladno z ravnijo članstva, ki ji pripada, ter s pogoji tega pravilnika.

Raven članstva "Valamar Plus Club Starter": osnovna raven programa, ki se na začetku dodeli vsem članom.

Raven članstva »Valamar Plus Club Insider«: raven članstva, ki si jo član Programa zvestobe zagotovi v koledarskem letu ob bivanju 8 ali več noči ali za zbranih 15.000 točk pri bivanju v objektih, ki sodelujejo v programu. Vključuje ugodnosti "Insider" v obliki izdelkov in storitev, skladno z veljavnim seznamom ugodnosti.

Raven članstva »Valamar Plus Club VIP«: raven članstva, ki si ga član Programa zvestobe zagotovi v koledarskem letu ob bivanju 20 ali več noči ali za zbranih 45.000 točk za bivanje v objektih, ki sodelujejo v programu. Vključuje ugodnosti »VIP« v obliki izdelkov in storitev, skladno z veljavnim seznamom ugodnosti.

Točka: vrednost enote, izražene v nagradnih točkah. Člani zbirajo točke med bivanjem v objektih, ki sodelujejo v programu, in jih izkoristijo pri neposrednih rezervacijah.

Kartica Valamar Plus Club: kartica z edinstveno identifikacijsko številko, ki jo član dobi kot potrdilo o članstvu za spremljanje ravni članstva in pridobljenih ugodnosti, skladno z ravnijo članstva, ki mu pripada. Članske kartice ni mogoče prenesti na druge osebe. Kartica se izdaja v digitalni obliki, v fizični pa samo na posebno željo člana. Vse že izdane kartice v fizični obliki ostajajo še naprej v veljavi.

Ugodnosti: Ugodnosti, ki jih pridobijo člani Programa zvestobe. Podroben seznam ugodnosti za posamezno raven članstva in pogoji za njihovo pridobitev so navedeni na spletnih straneh: www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-programa in www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/opis-programa

Partner Programa zvestobe: pravne in fizične osebe, ki niso Valamar in ki za člane Programa zvestobe ponujajo določene ugodnosti, povezane z njihovimi storitvami (na primer popusti na njihove storitve ipd.). Valamar ne opravlja storitev, ki jih ponujajo Partnerji programa, in ne more jamčiti za njihovo kakovost. Valamar ima pravico v vsakem trenutku prekiniti sodelovanje s Partnerji programa brez navedbe razloga.

Dodatne ugodnosti: storitve, ki jih je mogoče koristiti na podlagi članstva v Programu zvestobe v Valamarjevih objektih in/ali pri Partnerjih programa. Za pregled seznama dodatnih ugodnosti se je treba prijaviti v svoj spletni uporabniški račun. Seznam ugodnosti je na voljo na: <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-partnera> in <https://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/dodatne-pogodnosti>. Za pridobitev dodatnih ugodnosti mora član predložiti člansko kartico, na podlagi katere pridobi ugodnost (digitalno ali plastificirano).

3. POGOJI ČLANSTVA

Članstvo v Programu zvestobe je omogočeno vsem fizičnim osebam, starejšim od 18 let.

Članstvo v programu je brezplačno.

Stranke se lahko včlanijo v Program zvestobe z izpolnitvijo pristopnega obrazca:

- na spletnih straneh: www.valamar.com, www.camping-adriatic.com,
- neposredno na recepciji Valamarjevih objektov z izpolnitvijo prijavnice,
- prek mobilne aplikacije My Valamar
- s skeniranjem QR-kode za dostop do Programa zvestobe (ki gosta vodi do obrazca za včlanitev na www.valamar.com)
- s klicem v Valamarjev rezervacijski center na št.: +385 52 465 000

Stranka mora za včlanitev v Program zvestobe na prijavnici za včlanitev izpolniti vsa obvezna polja, in sicer ime, priimek, spol, datum rojstva, mobilna telefonska številka, poštni naslov in naslov e-pošte. Če prijavnico izpolni na recepciji, jo mora tudi podpisati.

Vsak član mora v primeru spremembe osebnih podatkov o tem obvestiti Valamar. Valamar ne prevzema nikakršne odgovornosti za člana Programa zvestobe zaradi nezmožnosti uporabe ugodnosti Programa zvestobe, do katere bi prišlo zaradi napačnih in nepopolnih podatkov, ki jih je dostavil član Programa zvestobe.

4. KARTICA VALAMAR PLUS CLUB

Članska kartica se ob včlanitvi samodejno aktivira, razen ob sklenitvi članstva z izpolnitvijo prijavnice na recepciji, ko je za to potrebno tudi do 30 delovnih dni po izpolnitvi prijavnice, o čemer bo vsak novi član pisno obveščen po e-pošti.

Po včlanitvi v Program zvestobe bo član po elektronski pošti prejel obvestilo z navodili za prevzem digitalne kartice. Ob izrecni zahtevi se lahko kartica izda tudi v fizični obliki.

Registracija več oseb pod eno identifikacijsko številko člana in večkratna registracija iste osebe na več računih nista mogoči.

Kartica vsebuje individualno identifikacijsko številko, ki je neprenosljiva in je nikakor ni dovoljeno sporočiti tretji osebi. V nasprotnem član izgubi vse pravice iz Programa zvestobe.

Članska kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo član Programa zvestobe, ki je osebni nosilec kartice.

Kartica je v lasti družbe Valamar, ki si pridržuje pravico do preklica ali zavrnitve članske kartice, če član kartice ne uporablja skladno s pravili in pogoji članstva.

Član je odgovoren za vsa dejanja v zvezi s svojim kartičnim računom.

Vsaka goljufiga uporaba članske kartice privede do njenega takojšnjega preklica in zaprtja računa člana Programa zvestobe.

Ob smrti člana Programa zvestobe se pravice člana ne prenesejo na dediče, njegovo članstvo pa se samodejno prekliče.

5. UPORABNIŠKI RAČUN PROGRAMA ZVESTOBE

Vsak član ima svoj uporabniški račun.

Za dostop do uporabniškega računa član sam ustvari svoje geslo. Ob pozabljenem geslu lahko član na straneh www.valamar.com ali www.camping-adriatic.com kadarkoli izbere možnost »Pozabljeno geslo« in po elektronski pošti bo prejel navodila za ponastavitev gesla.

Dostop do uporabniškega računa je mogoč prek prijave na spletnih straneh www.valamar.com in www.camping-adriatic.com na način, da v za to predvideno polje vpišete svoj e-naslov, s katerim ste prijavljeni v Program zvestobe, ali identifikacijsko številko kartice, ter geslo.

Na svojem uporabniškem računu lahko med drugim vidite:

- svoje trenutno stanje točk
- trenutno raven članstva
- svoje aktivne rezervacije
- svoj profil z osebnimi podatki, ki ga lahko posodobite
- ugodnosti
- dodatne ugodnosti
- promocijske ponudbe

6. TOČKE PROGRAMA ZVESTOBE

6.1 Načini zbiranja točk

Člani zbirajo točke Programa zvestobe:

- za vsako svoje **plačano bivanje** v Valamarjevem objektu. Točke je mogoče pridobiti samo, če član osebno biva v namestitveni enoti, in samo za nočitve v rezervirani namestitveni enoti, kjer je član prijavljen in kjer biva. Za pridobitev pravice do točk mora biti plačnik bivanja član Programa zvestobe.
- za vse **plačane storitve** med bivanjem, ki se zaračunajo v breme računa namestitvene enote Valamarjevega objekta. Zbranih točk ni mogoče pridobiti na podlagi drugih stroškov, ki jih je član imel med bivanjem.
- med **promocijskimi akcijami ali v času posebnih ponudb** Valamarja, ob takšni odločitvi Valamarja za določeno akcijo.
- V primeru posredovanja bonov prijatelju v skladu s pravili programa Ambassador.

Točke se nikakor ne morejo pridobiti in ne veljajo za nočitve ali bivanje v naslednjih primerih:

- Za del/celotno bivanje, plačano s točkami.
- Za bivanje drugih oseb (razen ko si te osebe delijo namestitveno enoto in če v drugi namestitveni enoti bivajo mladoletni otroci člana). Če v isti namestitveni enoti hkrati biva več članov Programa zvestobe, ima samo ena oseba/član pravico pridobiti točke za to bivanje.
- Za bivanje, rezervirano pri organizatorjih potovanj ali spletnih potovalnih agencijah.
- Za bivanje, rezervirano prek potovalnih agentov, pri katerih se plačilo ne izvede neposredno na račun objekta ali Valamarja (portali za rezervacije, pri katerih se plačilo izvede neposredno na račun operaterja portala, se prav tako štejejo med potovalne agente).
- Za bivanja, opravljena s kuponi/vavčerji, ki jih član kupi na portalu za skupinsko prodajo.

- Uporabljene storitve, ki se poravnajo z gotovino/kreditno kartico na zunanjih prodajnih mestih (npr. v hotelskem kiosku). Naj spomnimo: za pridobitev pravice do zbiranja točk morajo biti vsi stroški v breme računa namestitvene enote Valamarjevega objekta.
- Za izdelke in storitve, ki jih zagotavljajo podjetja tretjih strank (npr. kozmetični saloni, transferji, izleti itd.), čeprav so v Valamarjevih objektih
- Za storitve, ki jih hotel zaračuna tretjim osebam, na primer zavarovalniškim družbam in družbam za zdravstveno zavarovanje
- Za bivanja, ki so pridobljena na osnovi nagradnih iger/kuponov/vavčerjev.
- Če račun za bivanje oz. storitev ni poravnan v celoti.
- Za poročne bankete.
- Za bivanja pred registracijo v Program zvestobe in
- Za bivanja pred uvedbo te različice Programa zvestobe (za bivanje v hotelih in resortih pred 13. junijem 2017 in za bivanje v kampih pred 24. oktobrom 2018)

Član Programa zvestobe ne more rezervirati bivanja za svoje prijatelje ali družino in pri tem uporabiti svoje članske kartice in razpoložljivih točk, niti na tak način zbirati točk, ne da bi v rezervirani namestitvi tudi sam bival.

Gosti pavšalisti, člani Programa zvestobe, z bivanjem v kampih Valamarja ne morejo pridobiti nagradnih točk, ampak imajo kot člani Programa zvestobe druge opisane pravice in ugodnosti v Programu v obliki popustov na izdelke ter storitve (dodatne ugodnosti).

6.2 Število zbranih točk

Za sistem dodeljevanja točk veljajo glede na raven članstva naslednji pogoji:

- Valamar Plus Club Starter: 10 točk za 1 EUR
- Valamar Plus Club Insider: 11 točk za 1 EUR
- Valamar Plus Club VIP: 12 točk za 1 EUR

Točke, zbrane na zgoraj opisan način, se samodejno dodajo na račun člana Programa zvestobe. Točke se dodajo na račun vsakega člana najpozneje v sedmih dneh po odjavi bivanja.

Pridobljene točke se lahko dodajo samo na račun člana, ki je osebno bival v Valamarjevem objektu in/ali je uporabil storitev, na podlagi katere je upravičen do pridobivanja točk.

Zbrane točke nimajo gotovinske vrednosti in jih ni mogoče zamenjati za denar.

Če član meni, da informacije o njegovem računu in/ali stanju točk, ki jih je poslal program, niso skladne z veljavnim pravilnikom, ima pravico vložiti zahtevek za **naknadno priznavanje točk**. Zahtevek lahko vloži prek svojega uporabniškega računa na spletnih straneh www.valamar.com ali www.camping-adriatic.com ali po telefonu službi za pomoč uporabnikom + 385 52 408 222. V vsakem zahtevku mora navesti ustrezno številko rezervacije za bivanje v hotelu.

Če so izpolnjeni vsi pogoji za pridobitev točk, točke pa niso vpisane na račun člana, ima vsak član Programa zvestobe pravico do preverjanja in naknadnega obračuna točk za vsa bivanja v tekočem in preteklem letu. Za starejše rezervacije/bivanja se točke **ne bodo obračunavale**.

6.3 Izbris točk

Če pod identifikacijsko številko člana Programa zvestobe v obdobju dveh let ni zabeležena nobena aktivnost (bivanje), se vse točke, ki so bile zbrane do tega trenutka, izbrišejo brez možnosti njihove povrnitve. Za aktivnost se šteje zadnji dan bivanja.

6.4 Vpogled v stanje točk

Člani lahko v vsakem trenutku dobijo vpogled v stanje zbranih točk tako, da pošljejo sporočilo na e-naslov: info-loyalty@valamar.com ali pokličejo telefonsko številko +385 52 408 222 in na uporabniškem računu na spletni strani www.camping-adriatic.com/loyalty ter www.valamar.com/loyalty pod zavihkom Plus Club ali prek mobilne aplikacije My Valamar.

6.5 Prenos točk

Točke se lahko prenašajo med računi različnih članov Programa zvestobe na spletnih straneh www.valamar.com, www.camping-adriatic.com ali po telefonu na +385 52 408 222. Član je edina oseba, ki lahko zahteva prenos svojih točk; zahtevek katere koli druge osebe ne bo izpolnjen.

Točke, prenesene ali prejete od drugega člana, se nikakor ne upoštevajo pri izračunu ravni članstva.

Možen je prenos točk, pridobljenih izključno z bivanjem. Promocijskih točk ni mogoče prenesti drugemu članu.

6.6 Sistem uporabe točk

Uporaba točk ni odvisna od ravni članstva, ampak je enaka ne glede na raven. Da lahko gost prejme popust v višini 1 EUR, mora imeti na uporabniškem računu najmanj 300 točk, torej je 300 točk vredno 1 EUR.

Koriščenje zbranih točk je treba napovedati ob rezervaciji namestitve pri Valamarjevem rezervacijskem centru ali ob rezervaciji na spletnih straneh www.valamar.com ali www.camping-adriatic.com.

V primeru **odpovedi rezervacije**, pri kateri so bile uporabljene točke (odvisno od vrste izbranega cenika), so pravila naslednja:

- odpoved rezervacije nastanitve po ceniku za zgodnje rezervacije do 14 dni pred prihodom – točke se vrnejo članu na njegov račun Programa zvestobe. V primeru odpovedi rezervacije v 14 dneh do prihoda se točke ne vrnejo.
- odpoved rezervacije nastanitve po standardnem ceniku do 4 dni pred prihodom – točke se vrnejo članu na njegov račun Programa zvestobe. V primeru odpovedi rezervacije v 4 dneh do prihoda se točke ne vrnejo.
- odpoved rezervacije nastanitve po ceniku za vnaprejšnje nakupe – točke se ne vrnejo.

V primeru **nenapovedanega neprihoda** (*t. i. no show*) bo 100 % točk uporabljenih za rezervacijo, v kateri so uporabljene točke.

Plačilo z uporabo točk ne velja za bivanje ali za pogodbene storitve brez predhodne rezervacije na straneh www.valamar.com in www.camping-adriatic.com ali prek Valamarjevega rezervacijskega centra. Valamar lahko v vsakem trenutku te pogoje revidira ali spremeni.

Rezervacij, pri katerih se koristijo točke, po prijavi na recepciji **ni mogoče spremeniti**.

Dodatne stroške, ki niso vključeni v rezervacijo, ampak so v skladu s pogoji prodaje, mora član poravnati neposredno na recepciji.

Več o pogojih prodaje lahko preberete na spodnjih povezavah:

- za hotele in resorte kliknite [tukaj](#),
- za kampe kliknite [tukaj](#).

Skratka, če je celotno bivanje plačano v točkah (cena skupaj s popustom: 0,00 HRK), se dodatni stroški, ki niso vključeni v rezervacijo, plačajo neposredno na recepciji.

6.7 Promocijski vavčerji in promocijske točke

Člani si lahko v vsakem trenutku ogledajo personalizirane promocije na svojem računu na strani www.valamar.com ali www.camping-adriatic.com. Sem spadajo rojstnodnevna presenečenja in kode na vavčerjih.

Promocijskih vavčerjev in točk, dodeljenih posameznemu članu, ni mogoče prenesti na drugega člana Programa zvestobe. To ne velja za bone, posredovane prijateljem v okviru programa Ambasador.

Če član ni podal dovoljenja za prejemanje *e-novic*, ne bo prejemal promocijske ponudbe in bonov, vezanih na članstvo (npr. rojstnodnevne točke ali boni).

Vsaka promocija ima lahko določen datum izteka veljavnosti, ki bo ustrezno označen. S potekom tega datuma potečejo tudi točke oz. koda na promocijskem vavčerju ter se izbrišejo z računa brez predhodnega obvestila. Član se odpove vsem zahtevam v zvezi z navedenim.

Valamar si pridržuje pravico, da ponudi različne pogoje za promocijske vavčerje in točke, pridobljene v sklopu promocije.

7. RAVNI ČLANSTVA

Za doseganje spodaj opisanih ravni članstva mora član za vsako raven znotraj koledarskega leta (od 1. januarja do 31. decembra) izpolniti pogoje, navedene v nadaljevanju.

Za doseganje ali ohranitev statusa, odvisno od ravni programa, veljajo naslednji pogoji:

Valamar Plus Club Starter:

- osnovna raven programa, ki je na začetku dodeljena vsem članom.

Valamar Plus Club Insider:

- član, ki je znotraj koledarskega leta vsaj osem noči bival v objektih, ki sodelujejo v programu,
- ali član, ki je v koledarskem letu zbral 15.000 točk z bivanjem v objektih, ki sodelujejo v programu.

Valamar Plus Club VIP:

- član, ki je v koledarskem letu bival 20 noči,

- ali član, ki je v koledarskem letu zbral 45.000 točk z bivanjem v objektih, ki sodelujejo v programu.

V vseh navedenih primerih ima član na voljo obdobje enega koledarskega leta, da izpolni navedene pogoje, ki veljajo za posamezne ravni članstva. Če član v koledarskem letu izpolni pogoje za posamezno raven članstva, bo napredoval na naslednjo raven članstva 7 ur po odjavi bivanja, ki mu je omogočilo izpolnitev pogojev. Na primer, če ste član na ravni Valamar Plus Club Starter, boste napredovali na raven Valamar Plus Club Insider.

Če v koledarskem letu ni izpolnjen nobeden od teh pogojev, bo član ob koncu koledarskega leta (31. decembra) vrnjen na predhodno raven članstva. Na primer, če ste član na ravni Valamar Plus Club VIP, boste vrnjeni na raven Valamar Plus Club Insider.

Prehod na naslednje ravni članstva na osnovi realiziranega bivanja je omogočen samo eni osebi na namestitveno enoto oziroma osebi, katere identifikacijska številka članske kartice je navedena pri rezervaciji oziroma bivanju, neodvisno od tega, koliko članov Programa zvestobe biva v tej namestitveni enoti.

8. PROGRAM AMBASADOR

Program Ambasador omogoča članom Programa zvestobe, da postanejo Valamarjevi »ambasadorji« tako, da svoje osebne povezave pošljejo prijateljem, ki še nikoli niso bili v Valamarjevih objektih, in jim tako omogoči prejem bonov v vrednosti 100,00 €. Član Programa zvestobe je nagrajen s 15.000 promocijskimi točkami za vsak uporabljeni bon (če je prijatelj uporabil bon pri rezervaciji in zaključil bivanje). 15.000 promocijskih točk je enakovredno 50,00 €. Vaše promocijske točke v okviru programa Ambasador veljajo dve leti od trenutka pripisa točk na račun člana. Število bonov, ki jih je mogoče poslati, ni omejeno.

S klikom možnosti »IZBERITE NAČIN POŠILJANJA« v vmesniku Programa zvestobe izberete kanal, po katerem želite svojo osebno povezavo poslati prijateljem:

- S klikom možnosti »KOPIRAJ POVEZAVO« se vaša osebna povezava kopira v medpomnilnik, član pa jo lahko prilepi v kateri koli način pošiljanja sporočila.
- S klikom možnosti »E-POŠTA« se odpre vaš izbrani e-poštni strežnik člana z osebno povezavo in vpisanim sporočilom, pripravljenim za pošiljanje. Sporočilo je mogoče spremeniti.
- S klikom možnosti »WHATSAPP« se odpre spletni strežnik storitve WhatsApp z vpisanim sporočilom in osebno povezavo, pripravljeno za pošiljanje. Sporočilo je mogoče spremeniti.

Pri pošiljanju mora član paziti, da ne izbriše osebne povezave.

Po pošiljanju sporočila prijatelju se s klikom osebne povezave odpre nova spletna stran. Na novi spletni strani prijatelj vnese svoje osebne podatke in e-poštni naslov, na katerega prejme bon.

Pri vnosu osebnih podatkov se preverijo podatki, ki so vpisani v bazo podatkov, torej ali je oseba, ki namerava uporabiti bon, že bivala v Valamarjevih objektih. Če se ugotovi, da je oseba že bivala v Valamarjevih objektih, ni upravičena do bona in se izbrišejo vsi podatki, posredovani v zvezi z bonom. Prijatelj bo z naslednjim sporočilom takoj obveščen, da ni upravičen do bona: »Promocija velja samo za nove goste«.

V primeru, da ima prijatelj pravico do koriščenja bona (če v Valamarjevih objektih ni bival v zadnjih 10 letih od dneva prijave bona), se posredovani osebni podatki shranijo v bazo izdanih bonov, ki bo vidna Valamarju kot vodji obdelave in članu Programa zvestobe, ki je prijatelju

poslal sporočilo za bon, z namenom evidentiranja uporabljenih in neizkoriščenih bonov. Navedeni podatki se hranijo največ štiri mesece od dneva predložitve podatkov. V primeru, da prijatelj izkoristi bon in postane Valamarjev gost, se njegovi podatki hranijo v skladu s Politiko zasebnosti Valamarja, in sicer v delu, ki se nanaša na Valamarjeve goste.

Vrednost bona je 100,00 €. Prijatelj ga lahko uporabi v treh mesecih po izdelavi za rezervacijo nastanitve, za bivanja pa v roku enega leta od izdelave bona. Minimalna vrednost bivanja, za katero je mogoče unovčiti bon, znaša 500,00 €. Bon lahko unovčijo osebe, ki prvič bivajo v Valamarju, velja pa za vse objekte Valamar. Če ima gost preklicano rezervacijo, 21 dni od preklica rezervacije ni mogoče koristiti bona. Prijatelj, ki se odloči uporabiti bon, ga lahko vnese v zadnjem koraku postopka rezervacije skupaj z osebniimi podatki. Bona ni mogoče združiti z ostalimi promocijami, ki vključujejo unovčenje bonov.

Član Programa zvestobe ima na dnu vmesnika vpogled v vse poslane bone v obliki tabele, ki vsebuje kodo bona, e-poštni naslov in status bona do trenutka, ko ta pridobi status »POTEKEL«.

Status bona je lahko:

- POSLAN – prijatelj je s pomočjo vaše osebne povezave ustvaril bon, ki je bil poslan na njegov e-poštni naslov.
- POTEKEL – prijatelj je s pomočjo vaše osebne povezave ustvaril bon, ki ga ni unovčil za rezerviranje bivanja, prav tako pa so od njegovega ustvarjanja pretekli več kot trije meseci.
- REZERVIRAN – prijatelj je s pomočjo vaše osebne povezave ustvaril bon in opravil rezervacijo za bivanje.
- V NASTANITVI – prijatelj je s pomočjo vaše osebne povezave ustvaril bon, opravil rezervacijo za bivanje ter se trenutno nahaja v Valamarjevem objektu.
- IZKORIŠČEN – prijatelj je bon izkoristil za bivanje v Valamarjevem objektu.

Če se prijatelj odloči izkoristiti bon in Valamarju posredovati osebne podatke za prevzem in uporabo bona, ima Valamar zakoniti interes za obdelavo osebnih podatkov, ki se izvaja za potrebe neposrednega trženja, predvsem za namen pošiljanja tržnih sporočil (e-novic) prek e-pošte, SMS-ov in/ali platforme za neposredno sporočanje (Viber, WhatsApp ipd.). V teh primerih lahko posameznik, na katerega se nanašajo podatki, ugovarja obdelavi osebnih podatkov kadar koli in brezplačno prek e-naslava newsletter@valamar.com, prav tako pa se lahko odjavi s klikom povezave za odjavo na dnu vsakih e-novic oziroma blokiranjem v skladu s pravili spletnega kanala, ki se uporablja.

9. KORIŠČENJE UGODNOSTI

Vse pravice, ki temeljijo na članstvu v Programu zvestobe, član uveljavlja tako, da se identificira kot član z navedbo identifikacijske številke članske kartice.

Vse ugodnosti, ki jih člani pridobijo v sklopu pripadajočih ravni, je mogoče izkoristiti samo pri bivanju, ki obsega najmanj dve nočitvi in je rezervirano na spletnih straneh www.valamar.com, www.camping-adriatic.com ali pri rezervacijskem centru Valamar najpozneje 48 ur pred prihodom na ime osebe, ki je član Programa zvestobe.

Če v eni namestitveni enoti bivata dva člana Programa zvestobe, nimata pravice do dvojne ugodnosti. Pravico do ugodnosti ima samo ena oseba na namestitveno enoto in bivanje, in sicer lastnik članske kartice, s katero je opravljena rezervacija bivanja.

Izjemo glede na zgoraj navedeno predstavlja uporaba ugodnosti v obliki popusta na večerjo a la carte in storitve wellnesa; popust se obračuna na skupni znesek računa, ne glede na število

oseb, ki so sodelovale v koriščenju ugodnosti; pri koriščenju ugodnosti obiska ene od lokalnih znamenitosti ugodnost velja za nakup posamezne vstopnice za dve osebi.

Ugodnosti članstva je mogoče kombinirati z ugodnostmi drugih združenj (ADAC, kartice ASCI ipd.), razen za plačila. Popuste teh združenj ni moč koristiti za dodatno znižanje računa bivanja, pri katerem so uporabljene točke iz Programa zvestobe, kar pomeni, da se lahko uveljavljali popust skozi točke Programa zvestobe ali kakšen drug popust.

Reklamacije na opravljene storitve s seznama ugodnosti so mogoče izključno ob predložitvi vavčerja/vstopnice ali maloprodajnega računa na mestu, kjer je bila opravljena storitev ali kjer je član Programa zvestobe prevzel izdelek. Valamar lahko tretjim osebam, ki članom Programa zvestobe ponujajo storitve ali dajejo izdelke, oziroma partnerjem programa posreduje navodila za izvajanje njihovih obveznosti v okviru Programa zvestobe Valamar (posebej za zagotavljanje storitev ugodnosti).

Če član Programa zvestobe uporablja ugodnosti Programa zvestobe v obliki storitev, ki jih zagotavljajo partnerji programa, je zagotavljanje teh storitev predmet splošnih pogojev zadevnega partnerskega podjetja. Valamar nima nikakršne odgovornosti za morebitne pomanjkljivosti glede nujenih storitev, zato se je član Programa zvestobe v zvezi z zahtevami glede kakovosti in izvajanja storitev v tem primeru dolžan obrniti neposredno na ponudnika storitev.

Bivanja in ugodnosti Programa zvestobe Valamar ni mogoče prenašati na račun drugega člana Programa zvestobe (obstoječi ali novi).

10. ZASEBNOST PODATKOV

Valamar skrbi za osebne podatke članov Programa zvestobe.

S sprejemom članstva potrjujete, da ste seznanjeni z obdelavo osebnih podatkov in oblikovanjem vašega profila kot člana Programa zvestobe s strani podjetja Valamar kot upravljavca podatkov.

Pri oblikovanju profila bo Valamar obdeloval naslednje osebne podatke:

- podatke, zbrane pri izpolnjevanju pristopnega obrazca (ime, priimek, spol, datum rojstva, e-naslov, številka mobilnega telefona, naslov (ulica, hišna številka, poštna številka, kraj in država),
- podatke o vseh rezervacijah in bivanjih (datum prihoda in odhoda, objekti, vrsta nastanitvene enote),
- podatke, zbrane med bivanjem (npr. objekt, število otrok, zakonski stan, jezik, hišni ljubljenci, interesi in aktivnosti med bivanjem, način potovanja, preference glede nastanitve in destinacije, poraba ipd.),
- podatke, zbrane pri izpolnjevanju ankete o zadovoljstvu,
- podatke, povezane s samim članstvom (identifikacijska številka članske kartice, število točk, število izkoriščenih točk, raven članstva, način koriščenja točk, koriščenje ugodnosti, jezik komunikacije, način naslavljanja, vse podatke, ki jih izpolnite pri posodabljanju svojega profila – v uporabniškem računu, kot so: interesi, način potovanja, hišni ljubljenci, želeni namestitveni objekt, zelena kategorija namestitvenega objekta, zelena destinacija, povezanost z družbenimi omrežji).
- povezane z dejavnostmi v programu Ambassador.

Navedeni podatki se hranijo v bazi gostov družbe Valamar 10 let od včlanitve ali od zadnjega bivanja v Valamarjevih objektih.

Osebnne podatke obdelujemo za namen uveljavljanja pravic, ki vam pripadajo kot članu Programa zvestobe.

Valamar bo vsakemu članu Programa zvestobe občasno pošiljal sporočila z obvestili o novostih v Programu zvestobe, posebnih ugodnostih, posebnih ponudbah, stanju točk in ravni članstva.

Valamar prav tako na podlagi legitimnega interesa obdeluje osebne podatke za potrebe neposrednega trženja, in sicer za pošiljanje personaliziranih e-novic, ki ustrezajo vašim izkazanim interesom, prek elektronske pošte, SMS-sporočil ali prek platforme za takojšnje sporočanje (Viber, WhatsApp ipd.).

Član ni dolžan posredovati vseh navedenih podatkov, brez kakršnih koli posledic za članstvo, vendar so nekateri osebni podatki nujni za članstvo in uveljavljanje pravic do ugodnosti, na primer: ime, priimek, podatki o bivanju, na podlagi katerih se zbirajo točke ipd. Če nimamo nekaterih podatkov, se lahko zgodi, da naše e-novice, ki jih boste prejeli, ne bodo ustrezale vašim interesom; na primer, če nimamo podatkov, da ste zainteresirani za kolesarstvo, to nima sicer nobenih posledic za članstvo, vendar morda ne boste prejeli e-novic z obvestili o ugodnostih za ljubitelje kolesarstva.

Posebej poudarjamo, da ima član pravico do ugovora na takšno obdelavo osebnih podatkov, tako na začetno kot tudi na nadaljnjo obdelavo, kadar koli in brezplačno.

Odjavo s seznama prejemnikov katerih koli Valamarjevih e-novic lahko pošljete na newsletter@valamar.com ali s klikom na povezavo za odjavo, ki je na dnu strani vsakih e-novic, oziroma z blokiranjem pošiljatelja v skladu s pravili spletnega kanala, ki ga uporabljate. Odjava od prejemanja novic ni povezana z legitimnim interesom Valamarja, da članom, ki so tudi gostje v Valamarjevih objektih, pošilja servisna sporočila in vprašalnike o zadovoljstvu, povezane s konkretnim bivanjem, ter druga servisna sporočila.

Imate pravico, da od Valamarja zahtevate dostop do osebnih podatkov, njihov izbris ali omejitev obdelave osebnih podatkov, pravico do pritožbe in druge pravice, ki so v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Za vsa vprašanja glede varstva osebnih podatkov kot tudi za morebitne ugovore in zahteve za uveljavljanje svojih pravic se lahko obrnete na pooblaščenca za varstvo podatkov: dpo@valamar.com ali po pošti na naslov Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Republika Hrvaška – za DPO.

Več informacij o varstvu osebnih podatkov in svojih pravicah poiščite v Valamarjevi Politiki zasebnosti, ki jo najdete na www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti ali na recepciji objektov.

11. PRENEHANJE ČLANSTVA

Član lahko svoje članstvo v Programu zvestobe kadar koli prekine s pisnim obvestilom po elektronski pošti info-loyalty@valamar.com ali po telefonu +385 52 408 222. To pomeni umik člana, ki izstopa iz Programa zvestobe, s čimer trajno preneha obstoječi odnos med članom in Programom zvestobe, prav tako pa prenehajo vse ugodnosti, povezane s članstvom v Programu zvestobe.

Če član zahteva izbris svojih podatkov v Valamarjevih bazah, bo po elektronski pošti prejel vprašanje, ali želi še naprej ostati član Programa zvestobe. Če odgovori, da tega ne želi, ali se v 30 dneh ne odzove na sporočilo, bo član izbrisan iz članstva Programa zvestobe.

Valamar lahko ukine članstvo v vseh primerih neupoštevanja določb tega pravilnika, zlasti v primeru posredovanja identifikacijske številke kartice drugim osebam, omogočanja uporabe kartice drugim osebam za koriščenje ugodnosti ipd.

Ob smrti člana Programa zvestobe se točke ne prenesejo na dediče, zbrane točke se samodejno zbršejo, članska kartica pa postane neveljavna.

Po ukinitvi Programa zvestobe članstvo v Programu zvestobe samodejno preneha.

V vsakem primeru prenehanja članstva se članska kartica ukine. V tem primeru ni treba vrniti fizične kartice Valamar, vendar se ne sme več uporabljati.

12. KONČNE DOLOČBE

Razen v primeru namernega dejanja ali hude malomarnosti Valamar ne odgovarja za škodo, ki je nastala (1) zaradi neizpolnitve katere koli pravice člana, ki mu pripada na podlagi članstva in/ali (2) zaradi napake v delovanju sistema in nepravilno dodeljenih ugodnosti in/ali (3) zaradi neobračunanih točk zaradi sistemskih napak in nepooblaščenega dostopa do sistemov (kibernetski napad itd.) in/ali (4) zaradi kraje, izgube, kopiranja ali druge nepooblaščen uporabe kartice in na njej razpoložljivih točk in/ali (5) zaradi situacije, v kateri začasno ni mogoče izkoristiti ugodnosti Programa

Valamar ne prevzema odgovornosti za pravilnost podatkov, navedenih v pristopnem obrazcu člana, ter za morebitno škodo (materialno ali nematerialno), ki bi zaradi tega nastala.

Ob sporu med družbo Valamar in članom Programa zvestobe se uporabi hrvaško pravo.

Vsi morebitni spori, povezani z določbami ter uporabo tega pravilnika, se bodo reševali predvsem sporazumno. Če to ne bo mogoče, se določi krajevna pristojnost stvarno pristojnega sodišča glede na sedež Valamarja.

13. OBVESTILA O PROGRAMU ZVESTOBE

Valamar ima pravico, da kadar koli spremeni pogoje za sodelovanje v Programu zvestobe Valamar in tudi ta pravilnik, zlasti pravico do spremembe seznama Valamarjevih objektov, skupaj s seznamom ugodnosti in morebitnih omejitev. Pri spremembi pogojev za sodelovanje v Programu zvestobe bo Valamar proučil interese članov Programa zvestobe. Spremembe tega pravilnika bodo objavljene na <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pravilnik-programa>.

Valamar si pridržuje pravico do ukinitve Programa zvestobe ali njegove zamenjave s katerim koli drugim programom, kadar koli in brez navedbe razloga.

Valamar bo naredil vse potrebno, da bo člane pravočasno obvestil o spremembah ali ukinitvi Programa zvestobe in ne bo odgovoren za morebitno izgubo ali škodo članov ob začetku veljavnosti navedenih sprememb.

Ukinitev ali zamenjava Programa zvestobe ne predstavlja veljavne podlage za zahtevo odškodnine s strani članov programa zvestobe do Valamarja.

Vse informacije o Programu zvestobe so dostopne na spletni strani www.valamar.com/loyalty ali www.camping-adriatic.com/loyalty.

Vsa vprašanja o članstvu in obvestila o spremembi osebnih podatkov ali katerih koli za

članstvo pomembnih informacij lahko član pošlje na e-naslov: info-loyalty@valamar.com ali sporoči na telefonsko številko +385 52 408 222.

Ta pravilnik začne veljati z dnem sprejetja.

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