

RICHTLINIEN DES VALAMAR TREUEPROGRAMMS

1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUM TREUEPROGRAMM

Inhaber des Treueprogramms des Valamar Plus Clubs (im Folgenden: Treueprogramm) ist die Gesellschaft Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Kroatien, USt-IdNr.: 36201212847 (im Folgenden: Valamar), das führende Hotelunternehmen und Partner für touristische Reiseziele bei der Schaffung authentischer Erlebnisse.

Zweck des Programms ist es, die Treue der Gäste von Valamar-Objekten zu erkennen und zu belohnen. Wir möchten treuen und zufriedenen Gästen, die Jahr ein und Jahr aus wiederkommen, einen besseren Service bieten und für sie authentische Erlebnisse und unvergessliche Erfahrungen schaffen.

Die Prämierung erfolgt in Form von:

- Vorteilen während des Aufenthalts in Valamar-Objekten, abhängig von der Mitgliedschaftsstufe
- einer Punkteinlösung bei der Bezahlung des Aufenthalts bei direkter Buchung
- Rabatten bei Programmpartnern gemäß dieser Richtlinie.

Das Treueprogramm hat nicht die Eigenschaft eines Gewinnspiels. Das Resultat der Prämierung innerhalb dieses Programms ist vorhersehbar, wobei jeder Programmteilnehmer, der die Bedingungen erfüllt, das Recht auf verschiedene Vorteile erwirbt. Die Unzugänglichkeit von gewünschten Vorteilen berechtigt den Treueprogrammteilnehmer allerdings nicht, die Kosten für die Unterkunft zu reduzieren.

Jedes Mitglied des Treueprogramms bestätigt durch seinen Beitritt zum Treueprogramm, dass es die Bestimmungen dieser Richtlinien gelesen und verstanden hat und diese in ihrer Gesamtheit akzeptiert. Die Mitglieder des Treueprogramms sind verpflichtet, verantwortungsvoll zu handeln und sich an die Bestimmungen dieser Richtlinien zu halten.

2. DEFINITIONEN DES TREUEPROGRAMMS

Treueprogramm: Ein Treueprogramm, das Valamar unter dem Namen Valamar Plus Club organisiert. Alle Urheberrechte an diesem Programm gehören ausschließlich der Firma Valamar Riviera d.d.

Valamar +Club / Valamar Plus Club: Eine Marke im Besitz von Valamar. Beim Staatlichen Amt für geistiges Eigentum ist ein Wortzeichen unter der Bezeichnung Z20150444 und ein Bildzeichen unter der Bezeichnung Z20150445 geschützt.

Aufenthalt: Der Zeitraum zwischen Ankunft (Check-In) und Abreise (Check-Out) aus Valamar-Objekten. Je nach Anzahl der stattgefundenen Übernachtungen und gesammelten Punkte während des Kalenderjahres hat ein Mitglied das Recht auf unterschiedliche Mitgliedschaftsstufen bzw. Vorteile gemäß den Bestimmungen dieser Richtlinien, wobei zwei Übernachtungen während des Aufenthalts die Mindestanzahl der für die Leistungserbringung erforderlichen Übernachtungen darstellen, mit verbindlicher Buchung über die Webseiten www.valamar.com,, camping-adriatic.com oder über das Valamar Buchungscenter mindestens 48 Stunden vor der Anreise.

Valamar-Objekte: Unterkunftsobjekte (Hotels, Resort oder Camping Resort) im Besitz von Valamar sowie alle Unterkunftsobjekte im Besitz von Gesellschaften, in denen Valamar den touristischen Teil der Geschäfte verwaltet (im Moment der Annahme dieser Regeln: Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Kroatien, USt-IdNr: 90896496260, HELIOS FAROS d.d. Naselje Helios 5, Stari Grad, Hrvatska, USt-IdNr: 48594515, Valamar Obertauern GmbH, Gamsleitenstrasse 6, 5562 Obertauern, USt-IdNr: ATU50245104), in denen das Treueprogramm durchgeführt wird:

Name des Hotels, Resorts, Camping-Resorts	Reiseziel	Im Besitz der Gesellschaft:
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 by Valamar 4**	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Rubin Sunny Hotel by Valamar 3*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Valamar Pinia Hotel 3*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Lanterna Sunny Resort by Valamar 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.
Allegro Sunny Hotel & Residence by Valamar 3*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Miramar Sunny Hotel & Residence by Valamar 3*	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 by Valamar 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 by Valamar 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Valamar Villa Adria 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Corinthia Baška Sunny Hotel by Valamar 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.
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel 4*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Tirena Sunny Hotel by Valamar 3*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Valamar Club Dubrovnik Hotel 3*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Solitude Sunny Camping 3*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Valamar Parentino Hotel 4* Ex. Zagreb	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.
Eva Sunny Hotel & Residence by Valamar 2* & 3*	Rab	Imperial Riviera d.d.
San Marino Sunny Resort by Valamar 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 Sunny Hotel by Valamar 3*	Makarska	Imperial Riviera d.d.
Rivijera Sunny Resort by Valamar 2*	Makarska	Imperial Riviera d.d.
HVAR [PLACESHOTEL] by Valamara	Hvar	Helios Faros d.d.
Helios Sunny Apartments by Valamar 2*	Hvar	Helios Faros d.d.
Trim Sunny Apartments by Valamar 2*	Hvar	Helios Faros d.d.
Arkada Sunny Hotel by Valamar 2*	Hvar	Helios Faros d.d.
Valamar Obertauern Hotel 4*	Obertauern	Valamar Obertauern GmbH

Valamar hat das Recht, einige der Objekte aus der Liste von Valamar-Objekten zu entfernen, aber gleichzeitig auch das Recht, andere zuzufügen.

Kunde: Eine Person, die die Bedingungen für den Beitritt zum Treueprogramm erfüllt, die aber noch nicht beigetreten ist und die Bedingungen der Richtlinien des Treueprogramms noch nicht akzeptiert hat.

Mitglied des Treueprogramms: eine Person, die Mitglied des Treueprogramms geworden ist und das Recht auf die Vorteile des Treueprogramms gemäß der jeweiligen Mitgliedschaftsstufe, der es angehört, und den Bedingungen dieser Richtlinien erworben hat.

Mitgliedschaftsstufe „Valamar Plus Club Starter“: Grundstufe des Programms, die zu Beginn allen Mitgliedern zugewiesen wird.

Mitgliedschaftsstufe „Valamar Plus Club Insider“: die Mitgliedschaftsstufe, die das Mitglied für einen Aufenthalt von 8 oder mehr Nächten oder für 15.000 gesammelte Punkte für Aufenthalte in Objekten, die am Programm teilnehmen, realisiert, und zwar als Mitglied des Treueprogramms in einem Kalenderjahr.

Sie beinhaltet die „Insider“-Vorteile in Form von Produkten und Dienstleistungen gemäß der gültigen Leistungsübersicht.

Mitgliedschaftsstufe „Valamar Plus Club Elite“: die Mitgliedschaftsstufe, die das Mitglied für einen Aufenthalt von 20 oder mehr Nächten oder für 40.000 gesammelte Punkte für Aufenthalte in Objekten, die am Programm teilnehmen, realisiert, und zwar als Mitglied des Treueprogramms in einem Kalenderjahr.

Sie beinhaltet die „Elite“-Vorteile in Form von Produkten und Dienstleistungen gemäß der gültigen Leistungsübersicht.

Punkt: Einheitswert ausgedrückt in gesammelten Punkten. Die Mitglieder sammeln aufgrund des Verbrauchs während ihres Aufenthalts in den Objekten, die am Programm teilnehmen, Punkte und nutzen diese bei direkten Buchungen.

Valamar-Plus-Club-Karte: Die Karte mit einer eindeutigen Identifikationsnummer, die ein Mitglied als Bestätigung seines Mitgliedstatus zur Verfolgung der Mitgliedschaftsstufe und der Realisierung der Vorteile entsprechend der Mitgliedschaftsstufe, zu der es gehört, erhält. Die Mitgliedskarte ist nicht auf andere Personen übertragbar. Die Karte wird hauptsächlich in digitaler Form, aber auf ausdrücklichen Wunsch des Mitglieds auch in physischer Form ausgestellt. Die schon ausgestellten physischen Karten behalten ihre Gültigkeit.

Vorteile: Die von Treueprogrammmitgliedern erzielten Vorteile: Eine detaillierte Auflistung der Vorteile nach Mitgliedschaftsstufen und die Bedingungen für ihre Erreichung finden sich auf den Webseiten www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-programa und www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/opis-programa

Partner des Treueprogramms: Juristische oder natürliche Personen, außer Valamar selbst, die für Mitglieder des Treueprogramms bestimmte Vorteile zu ihren Dienstleistungen sicherstellen (z. B. Rabatte auf ihre Dienstleistungen u. a.). Valamar ist nicht der Leistungserbringer der Dienstleistungen, die von den Programmpartnern angeboten werden, und kann nicht für deren Qualität garantieren. Valamar behält sich das Recht vor, die Zusammenarbeit mit den Programmpartnern jederzeit und ohne Angabe von Gründen zu beenden.

Zusätzliche Vorteile: Dienstleistungen, die aufgrund der Mitgliedschaft im Treueprogramm von Valamar-Objekten und/oder einem Programmpartner erbracht werden. Die Liste der zusätzlichen Vorteile ist nach der Anmeldung im Online-Kundenkonto zu sehen. Die Liste der Vorteile finden Sie unter: <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-partnera> oder <https://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/dodatne-pogodnosti>. Um zusätzliche Vorteile zu realisieren, ist das Mitglied dazu verpflichtet, die Mitgliedskarte vorzulegen, auf deren Grundlage es die Vorteile erwirbt (in digitaler Form oder laminiert).

3. MITGLIEDSCHAFTSBEDINGUNGEN

Eine Mitgliedschaft im Treueprogramm steht allen natürlichen Personen über 18 Jahren offen.

Die Mitgliedschaft im Programm ist kostenlos.

Die Kunden können dem Treueprogramm beitreten, indem sie das Anmeldeformular ausfüllen:

- auf den Webseiten www.valamar.com, www.camping-adriatic.com,
- oder direkt an der Rezeption der Valamar-Objekte,
- in der mobilen Anwendung My Valamar
- in dem sie den QR-Code für den Beitritt zum Treueprogramm scannen (der Gast gelangt so zum Beitrittsformular auf der Webseite www.valamar.com)
- indem sie im Valamar-Buchungszentrum unter der Nummer +385 52 465 000 anrufen und dem Treueprogramm beitreten.

Um Mitglied zu werden ist der Kunde verpflichtet, beim Ausfüllen des Mitgliedschaftsantrags für das Treueprogramm alle Pflichtfelder auf dem Anmeldeformular auszufüllen, und zwar: Vorname, Nachname, Geschlecht, Geburtsdatum, Mobilnummer, Postanschrift und E-Mail-Adresse sowie im Falle, wenn das Formular an der Rezeption ausgefüllt wird, das Anmeldeformular zu unterzeichnen.

Jedes Mitglied ist verpflichtet, Valamar im Falle von Änderungen der personenbezogenen Daten, die im Beitrittsantrag angegeben wurden, zu informieren. Auf der Grundlage fehlerhafter oder unvollständiger Daten seitens des Treueprogrammmitglieds übernimmt Valamar keine Verantwortung gegenüber dem Treueprogrammmitglied wegen der Unmöglichkeit, die Programmvorteile zu nutzen.

4. VALAMAR-PLUS-CLUB-KARTE

Die Mitgliedskarte wird zum Zeitpunkt des Beitritts automatisch aktiviert, mit der Ausnahme des Beitritts durch Ausfüllen des Formulars an der Rezeption. In diesem Fall können bis zu 30 Arbeitstage ab dem Ausfüllen des Formulars vergehen, worüber jedes neue Mitglied schriftlich per E-Mail benachrichtigt wird.

Nach dem Beitritt zum Treueprogramm erhält das Mitglied per E-Mail eine Mitteilung mit Anweisungen zum Herunterladen der Karte in digitaler Form. Auf ausdrücklichen Wunsch kann die Karte auch in physischer Form ausgestellt werden.

Eine Registrierung mehrerer Personen unter einer Mitgliedsidentifikationsnummer ist genauso wie die Mehrfachregistrierung derselben Person auf mehreren Konten nicht möglich.

Die Karte enthält eine individuelle Identifikationsnummer, die nicht übertragbar ist und keinesfalls an Dritte weitergegeben werden darf. Andernfalls verliert es alle Rechte aus dem Treueprogramm.

Die Mitgliedskarte ist nicht übertragbar und darf nur vom Mitglied des Treueprogramms, das persönlich der Inhaber der Karte ist, verwendet werden.

Die Karte ist Eigentum des Unternehmens Valamar, und Valamar behält sich das Recht vor, die Mitgliedskarte einzuziehen oder abzulehnen, wenn das Mitglied die Karte nicht gemäß den Regeln und Bedingungen der Mitgliedschaft verwendet oder diesen entgegenhandelt.

Das Mitglied ist verantwortlich für alle Handlungen im Zusammenhang mit seinem Kartenkonto.

Jede Verwendung der Mitgliedskarte zum Zwecke eines Betrugs bringt ihre sofortige Entwertung und die Schließung des Kontos des Treueprogrammmitglieds mit sich.

Im Falle des Todes des Programmmitglieds werden die Rechte des Mitglieds nicht auf seine Erben übertragen, und seine Mitgliedschaft wird automatisch gelöscht.

5. KUNDENKONTO DES TREUEPROGRAMMS

Jedes Mitglied hat ein eigenes Kundenkonto.

Für den Zugriff auf das Kundenkonto erstellt das Mitglied ein eigenes Passwort. Falls das Mitglied sein Passwort vergisst, kann es jederzeit auf den Webseiten www.valamar.com oder www.camping-adriatic.com die Möglichkeit „Passwort vergessen“ auswählen. Anschließend erhält es per E-Mail alle relevanten Informationen über das Erstellen eines neuen Passworts.

Der Zugriff auf das Kundenkonto ist durch Anmeldung auf den Webseiten www.valamar.com und www.camping-adriatic.com möglich, indem Sie in das vorgesehene Feld Ihre E-Mail-Adresse, mit der Sie sich beim Treueprogramm angemeldet haben, oder die Identifikationsnummer der Karte und das Passwort eingeben.

Auf Ihrem Kundenkonto können Sie unter anderem auch Folgendes einsehen:

- Ihren aktuellen Punktestand
- Ihre aktuelle Mitgliedschaftsstufe
- Ihre aktiven Buchungen
- Ihr Profil mit personenbezogenen Daten, das Sie aktualisieren können
- Vorteile
- zusätzliche Vorteile
- Aktionsangebote

6. PUNKTE DES TREUEPROGRAMMS

6.1 Wie sammelt man Punkt?

Mitglieder sammeln Punkte des Treueprogramms:

- für jeden ihrer **bezahlten Aufenthalte** im Valamar-Objekt. Punkte werden nur für den persönlichen Aufenthalt des Mitglieds erworben, und zwar nur für Aufenthalte, die in der Unterkunftseinheit realisiert wurden, in der das Mitglied gemeldet ist und in der es sich aufhält. Der Zahler des Aufenthalts muss Mitglied des Treueprogramms sein, um sein Recht auf die Punkte geltend zu machen.
- für alle **bezahlten Dienstleistungen** während des Aufenthalts, die auf die Rechnung der Unterkunftseinheit im Valamar-Objekt gebucht werden. Die Punkte können nicht aufgrund anderer Ausgaben, die das Mitglied während seines Aufenthalts hatte, erworben werden.
- während der Dauer von **Werbekampagnen oder Sonderangeboten** von Valamar, falls Valamar eine solche Entscheidung für eine bestimmte Kampagne getroffen hat.

Punkte können keinesfalls in folgenden Fällen gesammelt werden, noch gelten sie für die angeführten Übernachtungen oder Aufenthalte:

- Für Aufenthalte, die teilweise oder im Ganzen mit Punkten bezahlt wurden.
- Für Aufenthalte anderer Personen (außer im Fall, wenn diese Personen die Unterkunftseinheit teilen oder wenn sich in einer anderen Unterkunftseinheit minderjährige Kinder des Mitglieds aufhalten) und wenn mehrere Mitglieder des Treueprogramms gleichzeitig in derselben Unterkunftseinheit wohnen, hat nur eine Person/ein Mitglied Anspruch auf die Punkte für diesen Aufenthalt.
- Für Aufenthalte, die über einen Reiseveranstalter oder ein Online-Reisebüro gebucht wurden.
- Für Aufenthalte, die über eine Reiseagentur gebucht wurden, deren Zahlung nicht direkt auf das Konto des Objekts oder von Valamar erfolgt (Buchungsportale, bei denen die Zahlung direkt auf das Konto des Portalbetreibers geleistet wird, gelten ebenfalls als Reiseagenturen).
- Für Aufenthalte mit Coupons/Gutscheinen, die ein Mitglied über ein Gruppenverkaufsportal erwirbt.
- Für genutzte Dienstleistungen, die in externen Verkaufsstellen bar/mit Kreditkarte bezahlt wurden (z. B. am Kiosk im Hotel). Hinweis: Alle Kosten müssen auf die Rechnung der Unterkunftseinheit des Valamar-Objekts gebucht werden, damit die Gäste das Recht haben, Punkte zu sammeln.
- Für Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern (z. B. Kosmetiksalons, Transfers, Ausflüge, usw.), die sich innerhalb von Valamar-Objekten befinden
- Für Leistungen, die das Hotel an Dritte weiterverrechnet, wie z. B. an Versicherungsgesellschaften und Krankenversicherungen
- Für Aufenthalte, die aufgrund von Gewinnspielen/Coupons/Gutscheinen realisiert wurden.
- Wenn die Rechnung für den Aufenthalt und/oder die Dienstleistung nicht vollständig bezahlt wurde.
- Für Hochzeitsbankette.
- Für Aufenthalte vor dem Datum der Registrierung beim Treueprogramm und
- Für Aufenthalte vor Beginn dieser Version des Treueprogramms (für Aufenthalte in Hotels und Resorts vor dem 13. Juni 2017 sowie für Aufenthalte auf Campingplätzen vor dem 24. Oktober 2018)

Ein Mitglied des Treueprogramms kann keine Unterkunft für seine Freunde oder Familie buchen und dabei seine Mitgliedskarte und verfügbare Punkte verwenden, und auf diese Weise Punkte für sich selbst sammeln, ohne dass das Mitglied selbst zusammen mit seinen Freunden oder seiner Familie in der gebuchten Unterkunft wohnt.

Pauschalgäste, die Mitglieder des Treueprogramms sind, erhalten durch Ihre Aufenthalte in Valamar-Objekten/auf den Campingplätzen nicht das Recht auf Gewinnpunkte, aber sie können als Mitglieder des Treueprogramms andere beschriebene Rechte und Vorteile des

Programms in Form von Rabatten auf Produkte und Dienstleistungen (zusätzliche Vorteile) nutzen.

6.2 Gesammelte Punktzahl

Das Punkvergabesystem unterliegt folgenden Bedingungen, abhängig von der Mitgliedschaftsstufe:

- Valamar Plus Club Starter: 10 Punkte für 1 €
- Valamar Plus Club Insider: 11 Punkte für 1 €
- Valamar Plus Club Elite: 12 Punkte für 1 €

Die auf die oben erklärte Weise vergebenen Punkte werden dem Kundenkonto des Treueprogrammmitglieds automatisch gutgeschrieben. Die Punkte werden dem Konto jedes Mitglieds spätestens 7 Tage nach dem Check-Out gutgeschrieben.

Punkte können nur dem Konto eines Mitglieds gutgeschrieben werden, das persönlich im Valamar-Objekt gewohnt hat und/oder das die Serviceleistung genutzt hat, für die es das Recht erworben hat, Punkte zu sammeln.

Die gesammelten Punkte haben keinen Geldwert und können nicht gegen Geld eingetauscht werden.

Ein Mitglied hat das Recht, **nachträglich einen Anspruch auf Anerkennung von Punkten geltend zu machen**, wenn seiner Meinung nach die Informationen über sein Konto und/oder seine Bewegungen, die das Programm geschickt hat, nicht den geltenden Richtlinien entsprechen. Das Mitglied kann den Antrag über sein Kundenkonto auf den Webseiten www.valamar.com oder www.camping-adriatic.com oder telefonisch beim Kundenservice unter der Nummer + 385 52 408 222 einreichen. Bei jedem Antrag ist es notwendig, zu Referenzzwecken die entsprechende Buchungsnummer für die Hotelunterkunft anzugeben.

Wenn alle Bedingungen für die Punktevergabe erfüllt wurden, die Punkte aber nicht auf das Konto des Mitglieds gutgeschrieben wurden, hat jedes Mitglied des Treueprogramms das Recht auf Prüfung und eine nachträgliche Berechnung der Punkte für alle Aufenthalte im laufenden und vergangenen Jahr. Für alle älteren Buchungen/Aufenthalte werden die Punkte **nicht berechnet**.

6.3 Löschen der Punkte

Im Falle, dass unter der Identifikationsnummer des Treueprogrammmitglieds in einem Zeitraum von zwei Jahren keine Aktivität (kein Aufenthalt) verzeichnet wurde, werden alle bis zu diesem Zeitpunkt gesammelten Punkte gelöscht, ohne Möglichkeit ihrer Rückerstattung. Unter Aktivität ist der letzte Aufenthaltstag zu verstehen.

6.4 Einblick in den Punkttestand

Die Mitglieder können jederzeit Einblick in den gesammelten Punkttestand erhalten, indem sie Valamar per E-Mail an info-loyalty@valamar.com oder telefonisch unter +385 52 408 222 kontaktieren oder ihr Kundenkonto auf den Webseiten www.camping-adriatic.com/loyalty und www.valamar.com/loyalty im Abschnitt Plus Club oder in der mobilen Anwendung My Valamar einsehen.

6.5 Übertragung von Punkten

Punkte können über die Konten auf verschiedene Mitglieder des Treueprogramms auf den Webseiten www.valamar.com, www.camping-adriatic.com oder telefonisch unter +385 52 408 222 übertragen werden. Das Mitglied ist die einzige Person, die die Übertragung seiner Punkte beantragen kann; ein Antrag einer anderen Person wird nicht bearbeitet.

Punkte, die von einem anderen Mitglied übertragen oder erhalten werden, werden in keinem Fall berücksichtigt, um die Mitgliedschaftsstufe zu berechnen.

6.6 Punktenutzungssystem

Die Nutzung der Punkte hängt nicht von der Mitgliedschaftsstufe ab. Sie gilt für alle Stufen gleichermaßen. Damit der Gast einen Rabatt in Höhe von 1 € realisieren kann, muss sein Kundenkonto mindestens 300 Punkte aufweisen, bzw. 300 Punkte haben einen Gegenwert von 1 €.

Die Nutzung der gesammelten Punkte muss bei der Buchung der Unterkunft durch Kontaktaufnahme mit dem Valamar-Buchungscenter oder bei der Buchung über die Webseiten www.valamar.com oder www.camping-adriatic.com angekündigt werden.

Im Falle einer **Stornierung der Buchung**, für die Punkte genutzt wurden, gelten die folgenden Regeln:

- Stornierung der Buchung innerhalb der vorgesehenen Frist (gemäß den auf der Buchungsbestätigung angegebenen Stornierungsbedingungen) – die Punkte werden auf das Treueprogrammkonto des Mitglieds zurückgebucht
- Stornierung der Buchung außerhalb der vorgesehenen Frist (gemäß den auf der Buchungsbestätigung angegebenen Stornierungsbedingungen) – die Punkte werden nicht auf das Treueprogrammkonto des Mitglieds zurückgebucht

Bei einer Buchung mit Punkten werden 100 % der Punkte im Falle einer nicht angekündigten **Nicht-Anreise** (sog. No-Show) verwendet.

Zahlungen mit Punkten werden für Aufenthalte oder vertraglich vereinbarte Leistungen ohne vorherige Buchung auf der Webseite www.valamar.com und www.camping-adriatic.com oder über das Valamar-Buchungscenter nicht akzeptiert. Dies kann jederzeit von Valamar geprüft oder geändert werden.

Buchungen, die unter Verwendung von Punkten getätigt wurden, können nach der Anmeldung an der Rezeption nicht mehr **geändert** werden.

6.7 Werbegutscheine und Werbepunkte

Die Mitglieder können sich jederzeit personalisierte Werbeaktionen über ihr Kundenkonto auf den Webseiten www.valamar.com oder www.camping-adriatic.com anschauen. Dazu gehören Geburtstagsüberraschungen und Codes vom Gutschein.

Werbegutscheine und Punkte, die an ein bestimmtes Mitglied vergeben wurden, können nicht auf ein anderes Mitglied des Treueprogramms übertragen werden.

Jede Aktion hat ihr eigenes Ablaufdatum, das entsprechend angegeben wird. Mit Ablauf dieses Datums laufen auch die Punkte bzw. der Code auf dem Werbegutschein ab, die daraufhin ohne vorherige Ankündigung vom Konto gelöscht werden. Das Mitglied verzichtet auf jegliche Ansprüche in Bezug auf das Obengenannte.

Valamar behält sich das Recht vor, verschiedene Bedingungen für Aktionsgutscheine und Punkte, die im Rahmen der Werbeaktion vergeben werden, anzubieten.

7. MITGLIEDSCHAFTSSTUFEN

Um die nachfolgend beschriebenen Mitgliedschaftsstufen zu erreichen, muss ein Mitglied die folgenden Bedingungen für jede Stufe innerhalb eines Kalenderjahres (vom 1. Januar bis zum 31. Dezember) erfüllen.

Die Bedingungen für das Erreichen oder Beibehalten sind je nach Programmstufe wie folgt:

Valamar Plus Club Starter:

- Grundstufe des Programms, die zu Beginn allen Mitgliedern zugewiesen wird

Valamar Plus Club Insider:

- Ein Mitglied, das mindestens 8 Übernachtungen innerhalb eines Kalenderjahres in an dem Programm teilnehmenden Objekten realisiert hat
- oder das innerhalb eines Kalenderjahres 15.000 Punkte durch Aufenthalte in an dem Programm teilnehmenden Objekten gesammelt hat

Valamar Plus Club Elite:

- Ein Mitglied, das mindestens 20 Übernachtungen innerhalb eines Kalenderjahres realisiert hat
- oder das innerhalb eines Kalenderjahres 40.000 Punkte durch Aufenthalte in an dem Programm teilnehmenden Objekten gesammelt hat

In all diesen Fällen steht dem Mitglied ein Zeitraum von einem Kalenderjahr zur Verfügung, um die zuvor genannten Mitgliedschaftskriterien zu erfüllen. Wenn ein Mitglied während eines Kalenderjahres eine bestimmte Mitgliedschaftsstufe erreicht, wird es 7 Tage nach dem Check-Out des Aufenthalts, durch den ihm die Erfüllung der Bedingungen ermöglicht wurde, in die nächsthöhere Mitgliedschaftsebene eingestuft. Wenn Sie zum Beispiel Mitglied der Stufe Valamar Plus Club Starter sind, erhalten Sie ein Upgrade auf die Stufe Valamar Plus Club Insider.

Wenn innerhalb eines Kalenderjahres keine dieser Bedingungen erfüllt wird, wird das Mitglied am Ende des Kalenderjahres (31. Dezember) wieder auf die vorherige Mitgliedschaftsstufe zurückgestuft. Wenn Sie zum Beispiel Mitglied der Stufe Valamar Plus Club Elite sind, werden Sie auf die Stufe Valamar Plus Club Insider zurückgestuft.

Der Übergang auf der Grundlage eines realisierten Aufenthalts in die jeweils nächste Mitgliedschaftsstufe ist nur für je eine Person pro Unterkunftseinheit möglich, bzw. für die Person, deren Mitgliedskarten-Identifikationsnummer bei der Buchung bzw. während des Aufenthalts angegeben wurde, unabhängig davon, wie viele Treueprogrammmitglieder in dieser Unterkunftseinheit wohnen.

8. NUTZUNG DER VORTEILE

Das Mitglied macht alle seine Rechte aufgrund der Mitgliedschaft am Treueprogramm geltend, in dem es sich als Mitglied identifiziert und dabei die Identifikationsnummer der Mitgliedskarte anführt.

Alle Vorteile der Mitgliedschaft, welche den Mitgliedern im Rahmen der erreichten Stufen zustehen, können nur während eines Aufenthalts von mindestens zwei Übernachtungen genutzt werden, der über die Webseiten www.valamar.com, www.camping-adriatic.com oder das Buchungscenter von Valamar spätestens 48 Stunden vor der Anreise auf den Namen der Person, die Mitglied des Treueprogramms ist, gebucht wurde.

Wenn zwei Mitglieder des Treueprogramms in einer Unterkunftseinheit wohnen, haben sie deshalb keinen Anspruch auf die doppelten Vorteile. Nur eine Person pro Unterkunftseinheit und Aufenthalt hat das Recht auf die Vorteile, und das ist der Inhaber der Mitgliedskarte, auf deren Grundlage die Buchung des Aufenthalts vorgenommen wurde.

Eine Ausnahme hiervon ist die Nutzung der Rabattvorteile auf ein À-la-carte-Abendessen und auf Wellnessbehandlungen. Der Rabatt wird auf den Gesamtbetrag der Rechnung angerechnet, unabhängig von der Anzahl der Personen, die an der Nutzung der Vorteile beteiligt waren, wobei der Vorteil aus einem einzelnen Ticket für zwei Personen besteht, wenn Sie die Vorteile während eines Besuchs bei einer der lokalen Sehenswürdigkeiten nutzen.

Vorteile der Mitgliedschaft können mit den Vorteilen anderer Verbände (ADAC, ACSI Karten und ä.) kombiniert werden, außer bei der Zahlung. Die Ermäßigungen dieser Verbände können nicht dazu verwendet werden, die Kosten für den Aufenthalt, bei dem Punkte aus dem Treueprogramm oder andere Rabatte genutzt werden, weiter zu reduzieren.

Beschwerden über erbrachte Leistungen aus der Liste der Vorteile können nur mit Vorlage des Gutscheins/Tickets oder der Rechnung an dem Ort eingereicht werden, an dem die Leistung erbracht oder das Produkt seitens des Programmmitglieds erhalten wurde. Valamar kann dritten Parteien, die Dienstleistungen für Mitglieder des Treueprogramms anbieten oder Produkte übermitteln, bzw. den Programmpartnern Anweisungen zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen des Valamar-Treueprogramms geben (insbesondere für die Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen der Vorteile).

Wenn ein Mitglied des Treueprogramms die Vorteile des Treueprogramms in Form von Dienstleistungen nutzt, die von Programmpartnern angeboten werden, unterliegt die Erbringung dieser Dienstleistungen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Partners. Valamar ist nicht verantwortlich für eventuelle Mängel erbrachter Dienstleistungen, und das Programmmitglied ist in diesem Fall verpflichtet, sich mit allen Forderungen bezüglich der Qualität und der Erbringung der Dienstleistungen direkt an den Dienstleistungserbringer zu wenden.

Die Aufenthalte und die Vorteile des Valamar-Treueprogramms können nicht auf das Konto eines anderen Mitglieds des Treueprogramms (eines bestehenden oder neu beigetretenen Mitglieds) übertragen werden.

9. DATENSCHUTZ

Valamar kümmert sich um die personenbezogenen Daten der Mitglieder des Treueprogramms.

Durch die Annahme der Mitgliedschaft bestätigen Sie, dass Sie mit der Verarbeitung personenbezogener Daten und dem Erstellen Ihres Profils als Mitglied des Treueprogramms seitens Valamar als Verantwortlichem vertraut sind.

Im Rahmen der Profilerstellung wird Valamar personenbezogene Daten verarbeiten:

- die beim Ausfüllen des Anmeldeformulars gesammelt werden (Vorname, Nachname, Geschlecht, Geburtsdatum, E-Mail, Mobilnummer, Adresse (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Stadt und Land),
- über alle Buchungen und Aufenthalte (An- und Abreisedatum, Objekt, Typ der Unterkunftseinheit)
- die während des Aufenthalts gesammelt werden (z. B. Objekt, Anzahl der Kinder, Familienstand, Haustiere, Interessen und Aktivitäten während des Aufenthalts, Reiseart, Präferenzen bei der Unterkunft, Präferenzen bezüglich des Reiseziels, Verbrauch u. ä.)
- die bei der Zufriedenheitsumfrage gesammelt werden
- die mit der Mitgliedschaft selbst verbunden sind (Identifikationsnummer der Mitgliedskarte, Punktezah, Zahl der genutzten Punkte, Mitgliedschaftsstufe, Art der Punktenutzung, Nutzung der Vorteile, Kommunikationssprache, Anrede, alle Angaben, die Sie bei der Profilaktualisierung angeben – im Kundenkonto wie z. B.: Interessen, Reiseart, Haustiere, gewünschtes Unterkunftsobjekt, gewünschte Kategorie des Unterkunftsobjekts, gewünschtes Reiseziel, Verbindung zu sozialen Netzwerken).

Die genannten Daten werden 10 Jahre ab dem Beitritt oder ab dem letzten Aufenthalt in Valamar-Objekten in der Gästedatenbank von Valamar gespeichert.

Wir verarbeiten personenbezogene Daten zu dem Zweck, die Rechte, die mit der Mitgliedschaft verbunden sind, sicherzustellen.

Jedes Mitglied des Treueprogramms bekommt von Valamar regelmäßig Mitteilungen über Neuigkeiten des Treueprogramms, Sonderangebote, Punktezah und Mitgliedschaftsstufe.

Valamar verarbeitet auch aufgrund eines berechtigten Interesses personenbezogene Daten für die Zwecke des Direktmarketings, und zwar mit dem Ziel, ein Profil zu erstellen, um personalisierte Newsletter, die Ihren Interessen entsprechen, per E-Mail, Textnachricht und/oder Instant Messaging Plattformen (Viber, WhatsApp usw.) zu verschicken.

Das Mitglied ist nicht dazu verpflichtet, alle vorgenannten Angaben zu machen, ohne Folgen für die Mitgliedschaft. Allerdings sind einige personenbezogenen Daten für die Mitgliedschaft und die Realisierung der Rechte auf Vorteile notwendig, wie z. B. Vorname, Nachname, Angaben über die Aufenthalte, aufgrund welcher Punkte gesammelt werden u. ä. Falls wir über einige Daten nicht verfügen, kann es vorkommen, dass unsere an Sie gerichteten Newsletter weniger Ihren Interessen entsprechen, z. B. wenn wir nicht über die Informationen verfügen, dass Sie an Radtouren interessiert sind, hat dies keine Folgen für die Mitgliedschaft, aber Sie werden vielleicht keinen Newsletter mit Nachrichten über Vorteile für Fahrradliebhaber erhalten.

Das Mitglied hat das Recht, einer solchen Verarbeitung personenbezogener Daten zu widersprechen, unabhängig davon, ob es sich um eine erste Bearbeitung oder eine Weiterverarbeitung handelt, und zwar jederzeit und kostenlos.

Die Abmeldung von jedem Valamar-Newsletter erfolgt per E-Mail an newsletter@valamar.com, oder Sie können auf den Abmelden-Button klicken, der sich am Ende eines jeden Newsletters befindet bzw. Sie können den Absender gemäß den Regeln der von Ihnen verwendeten Online-Kanäle blockieren. Die Abmeldung vom Newsletter ist nicht mit dem legitimen Interesse Valamars verbunden, Mitgliedern, die zugleich Gäste in Valamar-Objekten sind, Servicenachrichten und Zufriedenheitsumfragen bezüglich eines konkreten Aufenthalts sowie andere Servicenachrichten zu schicken.

Sie haben das Recht auf Auskunft, Änderung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung personenbezogener Daten durch Valamar, ein Widerspruchsrecht sowie alle anderen Rechte gemäß den Vorschriften über den Schutz personenbezogener Daten.

Für alle Fragen bezüglich des Schutzes personenbezogener Daten sowie eventuelle Einsprüche oder Anträge bezüglich der Ausübung von Rechten können Sie den Datenschutzbeauftragten kontaktieren: per E-Mail an dpo@valamar.com oder per Post an die Adresse Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Republik Kroatien – für DPO.

Mehr Informationen über den Schutz personenbezogener Daten und Ihre Rechte finden Sie in Valamars Datenschutzerklärung unter www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti oder an der Objekt-Rezeption.

10. BEENDIGUNG DER MITGLIEDSCHAFT

Das Mitglied kann seine Mitgliedschaft im Treueprogramm jederzeit und ohne Angabe von Gründen mit einer schriftlichen Kündigung per E-Mail an info-loyalty@valamar.com oder telefonisch unter +385 52 408 222 beenden. Dies bedeutet die Rücknahme der Mitgliedschaft des Mitglieds, das aus dem Treueprogramm austritt, wodurch die bestehende Beziehung zwischen dem Mitglied und dem Treueprogramm dauerhaft beendet wird und alle Vorteile bezüglich der Mitgliedschaft im Treueprogramm ihre Gültigkeit verlieren.

Falls das Mitglied das Löschen seiner Daten in Valamars Datenbanken fordert, bekommt das Mitglied eine Anfrage per E-Mail darüber, ob es weiterhin Mitglied des Treueprogramms bleiben möchte. Falls die Antwort nein ist oder sich das Mitglied innerhalb von 30 Tagen nicht äußert, wird das Mitglied aus dem Treueprogramm gelöscht.

Valamar kann die Mitgliedschaft bei jeder Nichteinhaltung der Bestimmungen dieser Richtlinien kündigen, insbesondere bei Weitergabe der Identifikationsnummer der Karte an andere Personen, Ermöglichung der Kartennutzung seitens anderer Personen zur Nutzung von Vorteilen u. ä.

Im Falle des Todes eines Mitglieds des Treueprogramms erfolgt keine Übertragung von Punkten an die Erben, die gesammelten Punkte werden automatisch gelöscht und die Mitgliedskarte wird ungültig.

Mit der Einstellung des Treueprogramms endet die Mitgliedschaft im Treueprogramm automatisch.

In allen Fällen der Beendigung der Mitgliedschaft wird die Mitgliedskarte deaktiviert. In diesem Fall muss die Karte nicht in physischer Form an Valamar zurückgegeben werden, aber sie darf nicht mehr verwendet werden.

11. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Valamar übernimmt keine Verantwortung für durch Unterlassung verursachte Schäden (1), weswegen das Mitglied ein Recht, das ihm aufgrund der Mitgliedschaft zusteht, nicht ausüben konnte, und/oder (2) für Schäden aufgrund von Systemfehlern und falsch zugeteilter Vorteile, und/oder (3) nicht berechneter Punkte aufgrund von Systemfehlern oder unberechtigtem Systemzugriff (Computerangriffe u. ä, und/oder (4) aufgrund von Diebstahl, Verlust, Kopieren oder einer anderen unberechtigten Nutzung der Karte und der auf ihr verfügbaren Punkte,

und/oder (5) aufgrund der Situation, in der es vorübergehend nicht möglich ist, die Vorteile des Programms zu nutzen, außer im Falle grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlichen Verschuldens.

Valamar übernimmt nicht die Verantwortung für die Richtigkeit der Daten im Anmeldeformular und eventuelle Schäden (materielle oder immaterielle), die auf dieser Grundlage entstehen können.

Im Falle eines Rechtsstreits zwischen Valamar und einem Mitglied des Treueprogramms findet das kroatische Recht Anwendung.

Alle eventuellen Streitigkeiten hinsichtlich der Bestimmungen und der Anwendung dieser Richtlinien werden in erster Linie im gegenseitigen Einvernehmen gelöst. Wenn dies nicht möglich ist, wird die örtliche Zuständigkeit des tatsächlich zuständigen Gerichts gemäß dem Firmensitz von Valamar festgelegt.

12. HINWEISE ZUM TREUEPROGRAMM

Valamar hat das Recht, die Bedingungen für die Teilnahme am Valamar-Treueprogramm sowie auch diese Richtlinie, insbesondere die Liste von Valamar-Objekten zusammen mit der Liste der Vorteile, jederzeit zu ändern. Während der Änderung der Teilnahmebedingungen für das Treueprogramm wird Valamar die Interessen der Mitglieder des Treueprogramms berücksichtigen. Änderungen der Richtlinie werden unter <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pravilnik-programa> veröffentlicht.

Valamar behält sich das Recht vor, das Treueprogramm jederzeit und ohne Angabe von Gründen einzustellen und/oder es durch ein anderes Prämien-Treueprogramm zu ersetzen.

Valamar wird alle notwendigen Schritte unternehmen, um die Mitglieder rechtzeitig über Änderungen oder die Einstellung des Treueprogramms zu informieren, wobei das Unternehmen keine Verantwortung für eventuelle Verluste oder Schäden der Mitglieder beim Inkrafttreten der genannten Änderungen übernimmt.

Die Einstellung oder Änderungen des Treueprogramms stellen keine gültige Grundlage für Schadensersatzforderungen seitens der Treueprogrammmitglieder gegenüber Valamar dar.

Alle Informationen zum Treueprogramm finden Sie auf den Webseiten www.valamar.com/loyalty oder www.camping-adriatic.com/loyalty.

Die Mitglieder werden angehalten, Fragen zur Mitgliedschaft sowie zu Änderungen personenbezogener Daten oder anderer für die Mitgliedschaft relevanter Informationen an die E-Mail-Adresse info-loyalty@valamar.com zu schicken, oder Valamar telefonisch unter der Nummer +385 52 408 222 zu kontaktieren.

Diese Richtlinien treten am Tag ihrer Annahme in Kraft.

POREČ, den 12. März 2021
VALAMAR RIVIERA d.d.