RÈGLEMENT DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ VALAMAR REWARDS

1. PRÉAMBULE

Le programme de fidélité Valamar Rewards (ci-après : « Programme de fidélité ») est développé et géré par la société Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Croatie, immatriculée sous le numéro (OIB) 36201212847 (ci-après : « Valamar »), entreprise hôtelière phare dans le domaine du tourisme et des vacances qui s'associe aux destinations touristiques pour créer des expériences authentiques.

Le programme a pour objet de reconnaître et de récompenser la fidélité des clients des établissements Valamar. Il permet aux clients fidèles et satisfaits qui reviennent année après année de bénéficier d'une meilleure qualité de service, d'une expérience authentique et d'un séjour inoubliable.

Le Programme vous fait bénéficier :

- d'avantages pendant vos séjours dans les établissements Valamar en fonction de votre niveau d'adhésion,
- de la possibilité d'utiliser des euros Valamar (euros de récompense) pour payer votre séjour lors d'une réservation directe,
- de réductions chez les partenaires du Programme de fidélité, le tout conformément au présent règlement.

Le Programme de fidélité ne constitue pas un jeu concours. L'obtention de récompenses étant garantie, chaque participant du Programme remplissant les conditions peut bénéficier des divers avantages. Cependant, l'indisponibilité des avantages dont il souhaite bénéficier ne confère pas au membre du Programme de fidélité un droit de réduction sur le prix de son hébergement.

En s'inscrivant au Programme de fidélité, chaque membre convient qu'il a lu, compris et accepté les dispositions du présent règlement dans leur entièreté. Il incombe aux membres du Programme de fidélité d'agir de manière responsable et de respecter les dispositions du présent règlement.

2. DÉFINITIONS

Programme de fidélité : programme de fidélité géré par Valamar sous le nom de Valamar Rewards. Tous les droits d'auteur relatifs à ce programme appartiennent exclusivement à la société Valamar Riviera d.d.

Séjour: période entre l'arrivée dans un établissement Valamar (check-in) et le départ de ce dernier (check-out). En fonction du nombre de nuitées effectuées et d'euros Valamar accumulés au cours des deux dernières années civiles, le membre peut accéder à différents niveaux d'adhésion, c'est-à-dire à différents avantages conformément aux conditions du présent règlement, dans le cadre duquel un séjour de deux nuits représente la durée minimale nécessaire pour pouvoir bénéficier d'avantages, à condition d'avoir réservé en ligne sur les sites www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com, ou auprès de la centrale de réservation Valamar au plus tard 48 heures avant l'arrivée.

Établissements Valamar : lieux d'hébergement (hôtel, resort ou camping) détenus ou utilisés par Valamar, mais aussi lieux d'hébergement détenus par des sociétés dont les activités touristiques sont gérées par Valamar (au moment de l'adoption du présent règlement : Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Croatie, numéro d'immatriculation (OIB) : 90896496260, HELIOS FAROS d.d., Naselje Helios 5, Stari Grad, Croatie, numéro d'immatriculation (OIB) : 48594515409), dans lesquels le Programme de fidélité est appliqué :

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

Valamar se réserve le droit de supprimer certains établissements de la liste des établissements Valamar, mais également d'en ajouter.

Client : personne remplissant les conditions d'accès au Programme de fidélité mais n'y ayant pas encore participé et n'ayant pas encore accepté les conditions du présent règlement.

Membre du Programme de fidélité : personne ayant adhéré au Programme de fidélité et pouvant bénéficier des avantages auxquels ce dernier donne droit conformément au niveau d'adhésion auquel elle appartient et aux conditions du présent règlement.

Niveau d'adhésion « White » : niveau de base du Programme de fidélité octroyé à tous les membres au moment de l'adhésion.

Niveau d'adhésion « Silver » : niveau d'adhésion obtenu par tout membre du Programme de fidélité ayant, au cours d'une année civile, effectué au moins 8 nuitées dans un établissement participant ou accumulé 50 euros Valamar dans son Rewards Wallet lors de séjours effectués dans des établissements participants.
Comprend les avantages « Silver » sous la forme de produits et services conformément à la liste des avantages en vigueur.

Niveau d'adhésion « Gold » : niveau d'adhésion obtenu par tout membre du Programme de fidélité ayant, au cours d'une année civile, effectué au moins 20 nuitées dans un établissement participant ou accumulé 150 euros Valamar dans son Rewards Wallet lors de séjours effectués dans des établissements participants.
Comprend les avantages « Gold » sous la forme de produits et services conformément à la liste des avantages en vigueur.

Niveau d'adhésion « VIP » : Valamar peut offrir le plus haut niveau d'adhésion aux clients remplissant les conditions suivantes :

- membre ayant séjourné 50 nuits ou plus dans les établissements participants au cours d'une année civile ou ayant collecté 500 euros Valamar dans son Rewards Wallet lors de séjours effectués dans des établissements participants au cours d'une année civile.

Euros Valamar (euros de récompense) : les membres accumulent des euros Valamar en consommant des produits et services dans les établissements participants et peuvent utiliser ces derniers de deux manières :
1. lorsqu'ils effectuent des réservations directes
2. pour obtenir une réduction du prix dans certains points de vente F&B durant leur séjour.

Point de vente F&B : restaurant ou bar situé au sein d'un hôtel, d'un resort ou d'un camping détenu par Valamar et inclus dans le Programme de fidélité, affichant un marquage qui indique qu'il est possible d'utiliser des euros Valamar pour réduire le montant de la note.

Carte Valamar Rewards : carte portant un numéro d'identification unique que le membre reçoit comme confirmation de son statut de membre afin de suivre son niveau d'adhésion et de bénéficier d'avantages conformément au niveau d'adhésion auquel il/elle appartient. La carte de membre ne peut être cédée à un tiers. La carte est délivrée sous forme numérique.

Rewards Wallet : section du compte utilisateur où se trouvent toutes les informations concernant les euros de récompense et les euros promotionnels. Les membres du programme peuvent suivre les mouvements et le solde des euros Valamar disponibles dans leur Rewards Wallet (euros accumulés, utilisés, réservés, etc.).

Avantages : avantages dont bénéficient les membres du Programme de fidélité. La liste détaillée des avantages selon les niveaux d'adhésion et les conditions requises pour en bénéficier sont disponibles sur le site internet : https://rewards.valamar.com/.

Partenaire du Programme de fidélité : personne physique ou morale autre que Valamar qui

offre aux membres du Programme de fidélité certains avantages en lien avec les services qu'elle propose (par exemple des réductions sur ses services). Les services proposés par les partenaires du Programme de fidélité n'étant pas fournis par la société Valamar, cette dernière ne peut garantir leur niveau de qualité. Valamar se réserve le droit à tout moment de suspendre sa coopération avec les partenaires du programme sans donner de motif.

Avantages supplémentaires : services dont bénéficient les membres du Programme de fidélité dans les établissements Valamar et/ou chez les partenaires du Programme. Pour voir la liste des avantages supplémentaires, il est nécessaire de se connecter à son compte utilisateur. Pour bénéficier d'avantages supplémentaires, le membre doit présenter la carte de membre en vertu de laquelle il y a droit.

3. CONDITIONS D'ADHÉSION

L'adhésion au Programme de fidélité est ouverte à toute personne physique âgée de plus de 18 ans.
L'adhésion au programme est gratuite.

Les clients peuvent adhérer au Programme de fidélité en remplissant le formulaire d'inscription :
- sur les sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com,
- directement à la réception des établissements Valamar,
- via l'application mobile My Valamar,
- en scannant le QR code d'accès au Programme de fidélité (qui renvoie le client au formulaire d'adhésion sur www.valamar.com),
- en appelant le centre de réservation de Valamar au +385 52 465 000,
- lors d'une inscription en ligne.

Pour devenir membre, le client doit remplir le formulaire de demande d'adhésion au Programme de fidélité en renseignant tous les champs obligatoires : prénom, nom, sexe, date de naissance, numéro de téléphone portable, adresse postale et adresse électronique.
Les membres sont tenus de signaler à Valamar un éventuel changement dans les informations personnelles qu'ils ont fournies via le formulaire d'adhésion. Valamar décline toute responsabilité envers les membres du Programme de fidélité dans le cas où il leur serait impossible de profiter des avantages du Programme de fidélité si ces derniers ont fourni des informations erronées ou incomplètes.

4. CARTE VALAMAR REWARDS

La carte de membre est activée automatiquement lors de l'adhésion.

Après son inscription au Programme de fidélité, le membre recevra un e-mail contenant des instructions pour récupérer sa carte au format numérique.

L'utilisation d'un même numéro de membre par plusieurs personnes ainsi que la création de plusieurs comptes par une seule personne sont interdites.

La carte contient un numéro d'identification individuel qui n'est pas transférable et qui ne doit en aucun cas être communiqué à un tiers. Dans le cas contraire, le membre perd tous les droits découlant du Programme de fidélité.

La carte de membre n'est pas transférable et ne peut être utilisée que par le membre du Programme de fidélité titulaire de cette dernière.

La carte est la propriété de la société Valamar, laquelle se réserve le droit de retirer ou de refuser

une carte de membre si le membre ne l'utilise pas selon les règles et conditions d'adhésion ou s'il agit à leur encontre. Le membre est responsable de toutes les actions liées à son compte.

Toute utilisation frauduleuse de la carte de membre entraînera son annulation instantanée et la fermeture du compte du membre du Programme de fidélité.

En cas de décès d'un membre du Programme, les droits de ce dernier ne sont pas transférés à ses héritiers et son adhésion est automatiquement annulée.

5. COMPTE UTILISATEUR DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Chaque membre dispose d'un compte utilisateur personnel. Pour accéder à son compte utilisateur, le membre doit créer son propre mot de passe. En cas d'oubli du mot de passe, le membre peut sélectionner l'option « Mot de passe oublié » sur les sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com , après quoi il recevra un e-mail lui indiquant comment en créer un nouveau.

L'accès au compte utilisateur est possible en se connectant aux sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com et en saisissant dans le champ prévu à cet effet l'adresse électronique que vous avez fournie à votre inscription au Programme de fidélité ou votre numéro de carte ainsi que votre mot de passe.

Sur votre compte utilisateur, vous pouvez voir entre autres :
- le solde des euros Valamar disponibles dans votre Rewards Wallet,
- votre niveau d'adhésion actuel,
- vos réservations actives,
- votre profil et vos informations personnelles, que vous pouvez mettre à jour,
- vos avantages,
- les avantages supplémentaires,
- les offres promotionnelles.

6. EUROS VALAMAR (EUROS DE RÉCOMPENSE)

6.1. Comment accumuler des euros Valamar

Les membres accumulent des euros Valamar dans le cadre du Programme de fidélité :

- pour tout **séjour payé** dans un établissement Valamar ; les euros Valamar sont acquis uniquement lors d'un séjour personnel du membre et seulement pour les séjours effectués dans l'hébergement où il est enregistré et où il séjourne ; la personne qui règle le séjour doit être membre du Programme de fidélité pour avoir droit à des euros Valamar,
- pour tous les **services payés** engagés par le membre sur sa note au cours d'un séjour dans un hébergement d'un établissement Valamar,
- lors de **campagnes promotionnelles ou d'offres spéciales** de Valamar, si Valamar en a décidé ainsi dans le cadre d'une campagne donnée,
- en cas d'envoi d'un bon à un ami conformément aux règles du programme Ambassadeur,
- pour tout paiement en espèces ou en carte dans un bar ou restaurant affichant le marquage qui indique qu'il est possible d'utiliser la carte Valamar Rewards, sur présentation du QR code de cette dernière lors du paiement de la note.

Les euros Valamar ne pourront en aucun cas être accumulés et ne seront pas valables pour les nuitées ou les séjours dans les situations suivantes :

- pour la partie du séjour / l'intégralité du séjour payée avec des euros de récompense,
- pour le séjour de tiers (sauf si ces derniers partagent l'hébergement et si le deuxième hébergement est occupé par les enfants mineurs du membre) ; si plusieurs membres du Programme de fidélité séjournent en même temps dans le même hébergement, une seule personne / membre a le droit d'accumuler des **euros Valamar** pour ce séjour,
- pour les séjours réservés par l'intermédiaire d'un tour-opérateur ou d'une agence de voyage en ligne,
- pour les séjours réservés par l'intermédiaire d'un agent de voyage pour lesquels le paiement ne se fait pas directement sur le compte de l'établissement ou sur le compte de Valamar (les plateformes de réservation sur lesquelles le paiement se fait directement sur le compte de l'opérateur de la plateforme sont également considérées comme des agents de voyage),
- pour les séjours réglés avec des coupons / bons que le membre achète sur des plateformes d'achats groupés,
- pour l'utilisation de services réglés en espèces / en carte dans des points de ventes extérieurs, par ex. au kiosque d'un hôtel,
- pour les produits et services proposés par des sociétés tierces (par ex. salons de beauté, services de transport, sorties, etc.) même s'ils se trouvent au sein d'un établissement Valamar,
- pour les services que l'hôtel facture à des tiers, par exemple à des compagnies d'assurance et à des sociétés d'assurance maladie,
- pour les séjours effectués sur la base d'un jeu concours / coupon / bon,
- si la note du séjour et/ou du service n'a pas été entièrement réglée,
- pour les repas de mariage,
- pour les séjours effectués avant la date d'inscription au Programme de fidélité.

Le membre du Programme de fidélité ne peut pas réserver d'hébergement pour ses amis ou sa famille en utilisant sa carte de membre et les euros Valamar disponibles dans son Rewards Wallet et ne peut pas non plus de cette manière acquérir des euros Valamar dans son Rewards Wallet s'il ne séjourne pas lui aussi dans l'hébergement réservé.

Les clients membres du Programme de fidélité bénéficiant d'un forfait camping ne peuvent pas accumuler d'euros Valamar pour leurs séjours dans les campings Valamar, mais, en tant que membres du Programme de fidélité, ils peuvent profiter des autres droits et avantages du Programme sous la forme de réductions sur les produits et services (avantages supplémentaires).

6.2. Comment accumuler des euros Valamar

L'accumulation d'euros Valamar dans le cadre du programme Valamar Rewards dépend du montant total dépensé pendant le séjour et est assujetti aux conditions suivantes selon le niveau d'adhésion :

- White : remboursement de 3 % du montant dans le Rewards Wallet
- Silver : remboursement de 3,5 % du montant dans le Rewards Wallet
- Gold : remboursement de 4 % du montant dans le Rewards Wallet
- VIP : remboursement de 4,5 % du montant dans le Rewards Wallet

Les euros Valamar acquis comme expliqué ci-dessus sont transférés dans le Rewards Wallet au plus tard sept jours après la fin du séjour et ils ne peuvent être ajoutés que sur le compte d'un membre ayant personnellement séjourné dans un établissement Valamar et/ou ayant utilisé un service qui donne droit à des euros de récompense.

Si le séjour est réglé en avance ou au moment de l'arrivée, les euros Valamar sont comptabilisés dans un délai de 24 heures à compter du paiement.

Les euros Valamar qui se trouvent dans le Rewards Wallet n'ont aucune valeur en espèces et ne peuvent être échangés contre de l'argent.

Le membre a le droit de demander à recevoir des euros Valamar supplémentaires dans son Rewards Wallet si il/elle considère que les informations envoyées par le programme concernant son compte et/ou les mouvements d'euros Valamar ne sont pas conformes au règlement en vigueur. La demande peut être faite via le compte utilisateur sur les sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com ou par téléphone en appelant le service utilisateurs au +385 52 465 000. Chaque demande doit inclure le numéro de réservation de l'hébergement concerné.

Tout membre du Programme de fidélité a le droit de procéder à une vérification et de demander un nouveau calcul pour tous les séjours effectués dans l'année en cours et dans l'année écoulée si son compte n'a pas été crédité d'euros Valamar bien que toutes les conditions de collecte aient été remplies. Les euros Valamar **ne sont pas comptabilisés** dans le cas de réservations / séjours plus anciens.

6.3. Durée de validité des euros Valamar et des euros Valamar promotionnels

a) Euros Valamar acquis pendant un séjour chez Valamar

Si aucune activité (séjour) n'est enregistrée sur le compte du membre du Programme de fidélité au cours des deux dernières années, tous les euros Valamar accumulés jusqu'à cette date seront supprimés sans qu'il soit possible de les récupérer. On entend par activité le dernier jour d'un séjour.

b) Euros Valamar promotionnels

Chaque promotion peut avoir une date d'expiration spécifique qui sera dûment indiquée. Après cette date, les euros Valamar promotionnels expirent et sont supprimés du compte sans notification préalable.

Valamar Riviera d.d. se réserve le droit de supprimer tous les euros Valamar d'un membre du Programme de fidélité sans avis préalable en cas de soupçons d'irrégularités ou d'abus.

6.4. Accès au solde du Rewards Wallet

Les membres peuvent avoir accès à tout instant au solde des euros qu'ils ont accumulés en écrivant à l'adresse e-mail : info-loyalty@valamar.com, en appelant le +385 52 465 000, en se connectant à leur compte utilisateur sur les sites www.valamarcamping.com, www.valamar.com, www.places-hotels.com dans la section Valamar Rewards ou via l'application mobile My Valamar.

6.5. Transfert des euros Valamar depuis le Rewards Wallet

Les euros Valamar peuvent être transférés entre les Rewards Wallet de plusieurs membres du Programme de fidélité via le compte utilisateur sur les sites internet www.valamar.com,

www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com ou en appelant le +385 52 465 000. Le membre est la seule personne qui peut demander à transférer ses euros Valamar ; toute demande faite par une tierce personne sera refusée.

Les euros Valamar transférés ou reçus de la part d'un autre membre ne sont en aucun cas pris en compte dans le calcul du niveau d'adhésion.

Seuls les euros Valamar accumulés à l'occasion d'un séjour peuvent être transférés. Il n'est pas possible de transférer des euros Valamar promotionnels à un autre membre.

6.6. Comment dépenser ses euros Valamar

L'utilisation des euros Valamar ne dépend pas du niveau d'adhésion : elle reste la même quel que soit le niveau.

a) Utilisation des euros Valamar *dans le cadre d'une réservation :*

Pour utiliser les euros Valamar disponibles dans le Rewards Wallet, il faut en notifier le centre de réservation de Valamar lors de la réservation de l'hébergement ou les ajouter lors du processus de réservation lorsque cette dernière est effectuée sur les sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com.

En cas **d'annulation d'une réservation** pour laquelle des euros Valamar ont été utilisés (selon le type de tarif sélectionné), les règles sont les suivantes :

- annulation d'une réservation d'hébergement au tarif « early booking » jusqu'à 21 jours avant l'arrivée – les euros Valamar sont restitués au membre dans son Rewards Wallet. Si l'annulation de la réservation a lieu moins de 21 jours avant l'arrivée, les euros Valamar **ne sont pas restitués** dans le Wallet.
- annulation d'une réservation d'hébergement au tarif standard jusqu'à 4 jours avant l'arrivée – les euros Valamar sont restitués au membre dans son Rewards Wallet. Si l'annulation de la réservation a lieu moins de 4 jours avant l'arrivée, les euros Valamar **ne sont pas restitués** dans le Wallet.
- annulation d'une réservation d'hébergement au tarif d'achat anticipé – les euros Valamar **ne sont pas restitués** dans le Wallet.

En cas de **non-présentation** *(no show),* 100 % des euros Valamar engagés lors de la réservation seront utilisés.

L'utilisation des euros Valamar comme moyen de paiement ne sera pas acceptée pour les séjours ou les services sans réservation préalable sur les sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com ou auprès du centre de réservation de Valamar. Ce point peut à tout moment faire l'objet d'une révision ou d'une modification de la part de Valamar.

Les réservations pour lesquelles des euros Valamar ont été utilisés ne peuvent pas être **modifiées** une fois que le client s'est enregistré à la réception.

Les frais supplémentaires non inclus dans le prix de la réservation, conformément aux conditions de vente, sont à régler directement à la réception.

Une description détaillée des conditions de vente est disponible en cliquant sur les liens ci-après :

- pour les hôtels et resorts, cliquez ici
- pour les campings, cliquez ici.

Enfin, si le séjour a été entièrement payé avec des euros Valamar (prix total avec réduction :

0 EUR), les frais supplémentaires non inclus dans le prix de la réservation sont à régler directement à la réception.

b) Utilisation des euros Valamar *aux points de vente F&B pendant le séjour*

Si un client dispose d'euros Valamar dans son Rewards Wallet et s'il ne les a pas utilisés pour la réservation, il peut les utiliser pour réduire le montant de sa note au moment de payer dans les points de vente F&B lors de son séjour dans un établissement donné.

Chaque restaurant ou bar offrant cette possibilité affiche un marquage visible pour que les clients sachent qu'il est possible d'utiliser des euros Valamar pour réduire le montant de la note.

Le client doit au préalable télécharger la carte numérique du Wallet sur son téléphone portable pour pouvoir utiliser ses euros Valamar. La carte numérique du membre contient un QR code unique qu'il est nécessaire de scanner au moment du paiement afin de profiter de la réduction en utilisant les euros Valamar pour réduire le montant de la note.*

*Produits / services pour lesquels il n'est pas possible d'utiliser des euros Valamar pour réduire le prix : cigarettes, pourboires.

6.7. Bons promotionnels et euros Valamar promotionnels

Les membres peuvent à tout moment consulter les promotions personnalisées qui se trouvent sur leur compte en visitant les sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com. Celles-ci comprennent des cadeaux d'anniversaire et des codes promo.

Les bons promotionnels et les euros Valamar promotionnels alloués à un membre particulier **ne peuvent pas être transférés** à un autre membre du Programme de fidélité. Cette disposition ne s'applique pas aux bons transmis à des amis dans le cadre du programme Ambassadeur.

Si le membre n'a pas donné son autorisation pour recevoir la *newsletter,* il ne recevra pas les offres promotionnelles et les bons liés à son adhésion (par ex. les euros Valamar et bons promotionnels d'anniversaire).

Chaque promotion peut avoir une date d'expiration spécifique qui sera dûment indiquée. Après cette date, les euros Valamar et les codes des bons promotionnels expirent et sont supprimés du compte sans notification préalable. Le membre renonce à toute réclamation en la matière.

Valamar se réserve le droit d'offrir des conditions différentes pour les bons promotionnels et les euros Valamar obtenus dans le cadre d'une promotion.

7. NIVEAUX D'ADHÉSION

Pour atteindre les niveaux d'adhésion White, Silver et Gold décrits ci-après, le membre doit remplir les conditions suivantes pour chaque niveau dans un délai de deux années civiles (du 1er janvier au 31 décembre).

Le niveau VIP est réservé aux clients de Valamar les plus fidèles et répond à des conditions différentes.

Les conditions pour atteindre et conserver les différents niveaux d'adhésion du programme sont les suivantes :

White :

- niveau de base du Programme de fidélité octroyé à tous les membres au moment de l'adhésion

Silver :

- membre ayant séjourné dans des établissements participants pour un minimum de 8 nuits au cours des 2 dernières années
- ou ayant accumulé 50 euros Valamar dans son Rewards Wallet en séjournant dans des établissements participants au cours des 2 dernières années

Gold :

- membre ayant séjourné dans des établissements participants pour un minimum de 20 nuits au cours des 2 dernières années
- ou ayant accumulé 150 euros Valamar dans son Rewards Wallet en séjournant dans des établissements participants au cours des 2 dernières années.

Pour les niveaux White, Silver et Gold, le membre dispose de deux années civiles pour remplir les conditions décrites pour chaque niveau d'adhésion. Lorsqu'un membre remplit toutes les conditions d'un certain niveau d'adhésion, il est promu au niveau suivant dans les sept jours à compter de la fin du séjour qui lui a permis de remplir ces conditions. Par exemple, si vous êtes au niveau « White », vous serez promu au niveau « Silver ».

Si aucune de ces conditions n'est remplie dans un délai de deux années civiles, le membre repassera au niveau d'adhésion inférieur au terme de la deuxième année (au 31 décembre). Par exemple, si vous étiez au niveau « Gold », vous repasserez au niveau « Silver ».

Le passage aux niveaux d'adhésion supérieurs sur la base d'un séjour effectué n'est possible que pour une seule personne par hébergement : celle dont le numéro de carte de membre a été utilisé lors de la réservation ou du séjour, indépendamment du nombre de membres du Programme de fidélité séjournant dans le même hébergement.

VIP :
Valamar peut offrir le plus haut niveau d'adhésion aux clients remplissant les conditions suivantes :

- membre ayant séjourné 50 nuits ou plus dans les établissements participants au cours d'une année civile ou ayant collecté 500 euros Valamar dans son Rewards Wallet lors de séjours effectués dans des établissements participants au cours d'une année civile.

Le membre dispose d'une année civile pour remplir les conditions du niveau d'adhésion VIP relatives au nombre de nuitées et aux euros Valamar accumulés. Si les conditions minimales relatives au nombres de nuitées et aux euros de récompense accumulés ne sont pas remplies, le membre repassera à un niveau d'adhésion inférieur en fonction des conditions qu'il aura rempli au terme de la deuxième année civile (au 31 janvier).

8. PROGRAMME AMBASSADEUR

Le programme Ambassadeur permet aux membres du Programme de fidélité de devenir des « ambassadeurs »
de Valamar en envoyant leurs liens personnalisés à des amis n'ayant jamais séjourné dans les établissements Valamar, leur permettant ainsi d'obtenir un bon d'une valeur de 100 €. Le membre du programme de fidélité reçoit 50 euros Valamar pour chaque bon utilisé (lorsqu'un ami a utilisé le bon lors d'une réservation et terminé son séjour). Les euros promotionnels du

programme Ambassadeur ont une durée de validité de deux ans à compter de leur ajout sur le compte du membre. Le nombre de bons à envoyer est illimité.

En cliquant sur « SÉLECTIONNER LA MÉTHODE D'ENVOI » dans l'interface, le membre du Programme de fidélité peut choisir le moyen par lequel il souhaite envoyer son lien personnalisé à ses amis :

- S'il clique sur « COPIER LE LIEN », le lien personnalisé est copié dans le presse-papier, ce qui permet au membre de le coller ensuite dans n'importe quel type de message.
- S'il clique sur « E-MAIL », le serveur de messagerie par défaut du membre s'ouvre avec le lien personnalisé et un message écrit prêt à l'envoi. Le message peut être modifié.
- S'il clique sur « WHATSAPP », le serveur WhatsApp Web s'ouvre avec un message écrit et le lien personnalisé prêt à l'envoi. Le message peut être modifié.

Lors de l'envoi, le membre doit faire attention à ne pas effacer le lien personnalisé.

Après l'envoi du message à l'ami, une nouvelle page Web s'ouvre si ce dernier clique sur le lien personnalisé. Cette nouvelle page Web permet à l'ami de saisir ses informations personnelles et l'adresse électronique à laquelle il souhaite recevoir le bon.

Lors de la saisie des informations personnelles, une vérification de la base de données est effectuée pour déterminer si la personne souhaitant utiliser le bon a déjà séjourné dans un établissement Valamar. S'il s'avère que la personne a déjà séjourné dans un établissement Valamar, elle n'a pas droit au bon et toutes les informations fournies dans le cadre du bon sont effacées. L'ami sera alors immédiatement informé du fait qu'il n'a pas droit au bon en recevant le message suivant : « Cette offre n'est valable que pour les nouveaux clients. »

Si l'ami a le droit d'utiliser le bon (s'il n'a pas séjourné dans un établissement Valamar dans les 10 années précédant la date de l'envoi de la demande de bon), les informations personnelles fournies sont enregistrées dans la base de données relative aux bons attribués, lesquels seront visibles de Valamar, en sa qualité de responsable du traitement, et du membre du Programme de fidélité ayant envoyé le message à cet ami, afin de tenir un registre des bons utilisés et non utilisés. Ces informations seront conservées pendant une durée de quatre mois maximum à compter de la date à laquelle elles ont été fournies. Si l'ami utilise le bon et devient client de Valamar, ses données seront conservées conformément aux politiques de confidentialité de Valamar, dans la section concernant les clients de Valamar.

Le bon est d'une valeur de 100 euros. L'ami peut l'utiliser dans un délai de trois mois suivant sa création pour réserver un hébergement, et dans un délai d'un an suivant sa création pour effectuer un séjour. La valeur minimale du séjour pour lequel il est possible d'utiliser le bon est de 500 euros. Le bon est valable pour les personnes séjournant chez Valamar pour la première fois et peut être utilisé dans tous les établissements Valamar. En cas de réservation annulée, le client ne pourra pas utiliser de bon pendant les 21 jours suivant l'annulation. L'ami ayant décidé d'utiliser le bon l'ajoute lors de la dernière étape du processus de réservation, en même temps que ses informations personnelles. Le bon ne peut pas être cumulé avec d'autres offres promotionnelles.

En bas de l'interface Ambassadeur, le membre du Programme de fidélité dispose d'un tableau de tous les bons envoyés contenant le code du bon, l'adresse e-mail de l'ami et le statut du bon jusqu'à ce qu'à ce que ce dernier passe à « EXPIRÉ ».

Les bons peuvent avoir les statuts suivants :

- ENVOYÉ – l'ami a créé un bon à l'aide du lien personnalisé qui lui a été envoyé à son adresse mail,

- EXPIRÉ – l'ami a créé un bon à l'aide du lien personnalisé mais il ne l'a pas utilisé pour réserver un séjour, et plus de 3 mois se sont écoulés depuis sa création,
- RÉSERVÉ – l'ami a créé un bon à l'aide du lien personnalisé et effectué une réservation de séjour,
- SÉJOUR EN COURS – l'ami a créé un bon à l'aide du lien personnalisé, effectué une réservation, et séjourne actuellement dans un établissement Valamar.
- UTILISÉ – l'ami a utilisé le bon lors d'un séjour dans un établissement Valamar.

Si l'ami décide d'utiliser le bon et fournit à Valamar des informations personnelles afin d'obtenir et d'utiliser le bon, Valamar a un intérêt légitime à traiter ses données personnelles à des fins de prospection, principalement en vue d'envoyer des messages commerciaux (newsletters) par e-mail, sms et/ou via des plateformes de messagerie instantanée (Viber, WhatsApp, etc.). Dans ces cas-là, la personne concernée a le droit de s'opposer, à tout moment et gratuitement, au traitement de ses données personnelles en écrivant à l'adresse newsletter@valamar.com, et elle peut également se désabonner en cliquant sur le lien de désinscription situé au bas de chaque newsletter, bloquant ainsi l'expéditeur conformément aux règles du canal en ligne utilisé.

Valamar Riviera d.d. se réserve le droit de refuser l'attribution de bons (voucher) ou de récompenses en cas de suspicion d'irrégularités ou d'abus.

9. UTILISATION DES AVANTAGES

Le membre du Programme de fidélité fait valoir tous les droits découlant de son adhésion en s'identifiant en tant que membre grâce au numéro d'identification de sa carte de membre.

Il est uniquement possible de profiter de tous les avantages offerts aux membres selon leur niveau d'adhésion en effectuant un séjour d'au moins deux nuits réservé au nom de la personne membre du Programme de fidélité, soit sur les sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com ou www.places-hotels.com, soit auprès du centre de réservation de Valamar, et ce, au plus tard 48 heures avant l'arrivée.

Même si deux membres du Programme de fidélité séjournent dans le même hébergement, ils n'ont pas droit à deux fois plus d'avantages. Seule une personne par hébergement peut bénéficier des avantages : le titulaire de la carte de membre avec laquelle a été effectuée la réservation du séjour.

Les avantages donnant lieu à une réduction sur les dîners ou les soins de bien-être constituent une exception à la règle énoncée précédemment : la réduction est calculée sur le montant total de la note indépendamment du nombre de personnes ayant utilisé leurs avantages ; en outre, dans le cas de la visite de l'un des sites touristiques locaux, l'avantage prend la forme d'un billet d'entrée pour deux personnes.

Il est possible de combiner les avantages offerts par l'adhésion au programme à ceux d'autres organisation (cartes ADAC, ACSI, etc.) sauf pour régler un séjour. Il n'est pas possible de profiter des avantages offerts par ces organisations pour réduire le montant d'un séjour pour lequel des euros Valamar du Programme de fidélité ont été utilisés : le membre peut bénéficier soit d'une réduction obtenue grâce à l'utilisation des euros de récompense du Programme, soit d'une réduction autre.

Les réclamations concernant les services fournis dans le cadre d'avantages offerts ne sont possibles que sur présentation du bon / billet d'entrée ou de la facture dans le lieu où le service a été fourni / où le membre du Programme de fidélité a obtenu le produit. Valamar peut donner aux tiers proposant des services ou des produits aux membres du Programme de fidélité (les partenaires du Programme) des consignes à propos de leurs obligations dans le cadre du

Programme de fidélité de Valamar (surtout pour les services découlant d'avantages).

Si le membre utilise un avantage du Programme de fidélité sous la forme d'un service proposé par un partenaire du Programme, la fourniture de ce service est soumise aux conditions générales de ce dernier. Valamar ne pouvant être tenu pour responsable des défaillances éventuelles qui pourraient être constatées dans le cadre des services proposés, le membre du Programme doit, si tel est le cas, adresser toutes les réclamations relatives à la qualité et à la fourniture des services directement au prestataire de ces derniers.

Les séjours et avantages du Programme de fidélité de Valamar ne peuvent être transférés sur le compte d'un autre membre (qu'il soit préexistant ou nouvellement créé).

10. CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Valamar veille à la sécurité des données personnelles des membres du Programme de fidélité.

En acceptant l'adhésion, vous confirmez que vous avez pris connaissance de la création de votre profil en tant que membre du Programme de fidélité et du traitement des données personnelles par Valamar, le responsable du traitement.

Lors du processus de création du profil, Valamar traite les données personnelles :

- collectées via le formulaire d'adhésion (prénom, nom, sexe, date de naissance, adresse électronique, numéro de portable, rue, numéro de rue, code postal, ville et pays),
- relatives à toutes vos réservations et à tous vos séjours (dates d'arrivée et de départ, établissements, type d'hébergement),
- collectées durant un séjour (par ex. l'établissement, le nombre d'enfants, l'état civil, la langue, les animaux de compagnie, les centres d'intérêt et les activités réalisées pendant le séjour, le mode de transport, les préférences en matière d'hébergement, les préférences en matière de destination, les dépenses, etc.),
- collectées via une enquête de satisfaction,
- relatives à votre adhésion (numéro de la carte de membre, nombre de points, nombre de points utilisés, niveau d'adhésion, méthode d'utilisation des points, utilisation des avantages, langue de communication, façon dont vous vous adressez à Valamar, toutes les données que vous renseignez lorsque vous mettez à jour le profil de votre compte utilisateur comme vos centres d'intérêt, votre mode de transport, vos animaux de compagnie, l'établissement souhaité, la catégorie d'établissement souhaitée, la destination souhaitée, vos réseaux sociaux),
- relatives aux activités du programme Ambassadeur.

Les informations susmentionnées sont conservées dans la base de données des clients de Valamar pendant 10 ans à compter de la date d'adhésion ou du dernier séjour dans un établissement Valamar.

Nous traitons vos données personnelles afin que vous puissiez bénéficier des droits qui vous sont octroyés en adhérant au Programme de fidélité. Valamar veille à la sécurité des données personnelles des membres du Programme de fidélité.

Valamar envoie régulièrement à chaque membre du Programme de fidélité des messages contenant des informations sur les nouvelles du Programme, les avantages spéciaux, les offres spéciales, le solde des **euros Valamar** et le niveau d'adhésion.

De même, Valamar a un intérêt légitime à traiter vos données personnelles à des fins de prospection commerciale dans le but de vous envoyer des *newsletters* personnalisées correspondant à vos centres d'intérêt par e-mail, par SMS et/ou via une plateforme de messagerie instantanée

(Viber, WhatsApp, etc.).

Si les membres ne sont pas obligés de communiquer toutes les informations susmentionnées sans que cela n'ait d'incidence sur leur adhésion, certaines données sont nécessaires pour pouvoir adhérer et bénéficier des avantages, comme par exemple les nom et prénom, les données relatives aux séjours permettant d'accumuler des euros de récompense, etc. De même, s'il nous manque certaines informations, il se peut que les *newsletters* que vous recevrez correspondent moins bien à vos centres d'intérêt. Par exemple, si nous ne disposons pas de l'information que le vélo vous intéresse, cela n'a aucune incidence sur votre adhésion, mais vous ne recevrez peut-être pas de *newsletter* traitant des avantages destinés aux amateurs de deux roues.

Nous insistons sur le fait que les membres ont le droit de s'opposer à un tel traitement de leurs données personnelles, qu'il s'agisse d'un traitement initial ou ultérieur, et ce, à tout moment et gratuitement.

Pour vous désabonner de la liste des destinataires d'une newsletter de Valamar, vous pouvez envoyer un mail à newsletter@valamar.com ou cliquer sur le lien de désinscription qui se trouve au bas de chaque newsletter ou encore bloquer l'expéditeur conformément aux règles du canal en ligne que vous utilisez. La désinscription de la newsletter n'a aucun rapport avec l'intérêt légitime de Valamar à envoyer aux membres qui sont aussi clients des établissements Valamar des messages et des questionnaires de satisfaction relatifs à un séjour concret ainsi que d'autres messages de service.

Vous avez le droit de demander à Valamar l'accès à vos données personnelles, leur rectification, leur effacement ou la limitation de leur traitement, le droit de vous y opposer ainsi que d'autres droits conformément aux dispositions légales régissant la protection des données personnelles.

Si vous avez des questions concernant la protection de vos données personnelles ainsi que d'éventuelles objections et demandes pour faire valoir vos droits, vous pouvez vous adresser au délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse e-mail dpo@valamar.com ou par courrier à l'adresse Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Croatie.

Pour obtenir davantage d'informations sur la protection de vos données personnelles et sur vos droits, vous pouvez consulter la Politique de confidentialité de Valamar, disponible sur la page www.valamar.com/hr/izjava-o- privatnosti ou à la réception des établissements Valamar.

11. RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

Valamar peut résilier une adhésion et supprimer les euros Valamar d'un membre dans tous les cas de manquement aux dispositions du présent règlement, et particulièrement en cas de divulgation du numéro de carte à des tiers, d'utilisation de la carte par des tiers pour profiter d'avantages, de non-respect des conditions générales de vente et du règlement intérieur, de non-paiement de la facture, de comportement inapproprié à l'égard du personnel ou des clients.

En outre, Valamar peut résilier une adhésion et supprimer les euros Valamar d'un membre dans les cas où l'utilisateur donne des informations mensongères ou inexactes lors de son inscription ou lors de l'utilisation des avantages du programme.

L'adhésion peut être résiliée en cas d'utilisation répétée d'offres promotionnelles d'une manière allant à l'encontre de l'objectif du programme, par exemple si le membre annule un service après avoir bénéficié d'avantages promotionnels.

Toute utilisation du programme pour des activités illégales ou pour un usage abusif des services peut entraîner une résiliation de l'adhésion et une suppression des euros Valamar du Rewards Wallet.

Un membre peut résilier son adhésion au Programme de fidélité à tout moment et sans donner de motif en envoyant
une notification écrite à l'adresse e-mail info-loyalty@valamar.com ou en appelant le +385 52 465 000.
Une telle résiliation implique que le membre se retire du Programme de fidélité, rompant de manière définitive la relation existante entre lui et le Programme de fidélité et renonçant à tous les avantages liés à l'adhésion à ce dernier.

Dans le cas où un membre demanderait l'effacement de ses données personnelles des bases de Valamar, un e-mail lui sera envoyé pour savoir s'il souhaite rester membre du Programme de fidélité. S'il répond qu'il ne le souhaite pas ou s'il ne se manifeste pas, son adhésion au Programme de fidélité sera résiliée dans un délai de 30 jours.

Valamar peut résilier une adhésion dans tous les cas de non-respect des dispositions du présent règlement, et
particulièrement en cas de divulgation du numéro de carte à des tiers, d'utilisation
de la carte par des tiers pour profiter d'avantages, etc.

En cas de décès d'un membre du Programme de fidélité, les euros Valamar accumulés ne sont pas transmis aux héritiers mais sont supprimés et la carte de membre perd sa validité.

En cas d'arrêt du Programme de fidélité, l'adhésion à ce dernier est automatiquement résiliée.

Dans tous les cas de résiliation de l'adhésion, la carte de membre est désactivée.

12. DISPOSITIONS FINALES

Sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, Valamar ne peut être tenu pour responsable des dommages résultant
(1) d'une omission en raison de laquelle le membre n'a pas pu exercer l'un des droits dont il bénéficie en vertu de son adhésion ; et/ou (2) d'une erreur de fonctionnement du système et d'une attribution erronée des avantages ; et/ou (3) d'une non-comptabilisation des euros à la suite d'une erreur du système ou d'un accès non autorisé aux systèmes (attaque informatique) ; et/ou (4) du vol, de la perte, de la copie ou d'une autre utilisation frauduleuse de la carte et des euros disponibles sur le compte ; et/ou (5) d'une situation dans laquelle il n'est provisoirement pas possible d'utiliser les avantages du Programme.

Valamar ne peut être tenu pour responsable de l'exactitude des informations fournies par le membre dans son formulaire d'adhésion et des dommages éventuels (matériels ou non) pouvant être induits à ce titre.

En cas de litige entre Valamar et un membre du Programme de fidélité, le droit croate s'applique.

Tous les litiges éventuels relatifs aux dispositions et à l'application du présent règlement seront d'abord réglés par voie d'accord, mais si cela est impossible, la juridiction territorialement compétente est déterminée par le siège social de Valamar.

13. COMMUNICATIONS RELATIVES AU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Valamar a le droit, à tout moment, de modifier les conditions de participation au Programme de fidélité de Valamar et le présent règlement ; la société dispose, en particulier, du droit de modifier la liste des établissements Valamar, ainsi que celle des avantages et des restrictions éventuelles. En cas de modification des conditions de participation au Programme de fidélité, Valamar tiendra compte des intérêts des membres du Programme de fidélité.

Les modifications apportées au règlement seront publiées sur les sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com dans la section Valamar Rewards.
Valamar se réserve le droit de supprimer le Programme de fidélité et/ou de le remplacer avec un autre programme de fidélité à tout moment et sans donner de motif.

Valamar prendra toutes les mesures nécessaires pour informer les membres en temps voulu des modifications ou de l'arrêt du Programme de fidélité et ne pourra être tenu pour responsable des éventuelles pertes ou dommages encourus par les membres lors de l'entrée en vigueur des modifications susmentionnées.

La suppression ou les modifications apportées au Programme de fidélité ne constituent pas une justification valable à une demande de compensation de la part des membres du Programme de fidélité de Valamar.

Toutes les informations relatives au Programme de fidélité sont disponibles sur les sites internet www.valamar.com, www.valamarcamping.com et www.places-hotels.com.

Pour toute question liée à son adhésion, notification relative à un changement dans ses données personnelles ou autre information importante pour son adhésion, le membre peut écrire à l'adresse électronique info-loyalty@valamar.com ou appeler le +385 52 465 000.

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption.

Fait à Poreč, le 22 novembre 2024
VALAMAR RIVIERA d.d.