

# PRAVILNIK VALAMAROVA PROGRAMA VJERNOSTI

## 1. OPĆENITO O PROGRAMU VJERNOSTI

Nositelj Programa vjernosti Valamar Plus Club (dalje: Program vjernosti) jest društvo Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Hrvatska, OIB: 36201212847 (dalje u tekstu: Valamar), vodeća hoteljerska tvrtka u odmorišnom turizmu i partner turističkim destinacijama u stvaranju autentičnih doživljaja.

Svrha je programa prepoznati i nagraditi vjernost gostiju Valamarovih objekata. Vjernim i zadovoljnim gostima koji se iz godine u godinu vraćaju želi se omogućiti kvalitetniju uslugu, autentičan doživljaj i stvoriti nezaboravno iskustvo.

Nagrađuje se:

- pogodnostima prilikom boravka u Valamarovim objektima ovisno o razini članstva
- iskorištavanjem bodova za plaćanje boravka prilikom izravne rezervacije
- popustima kod partnera Programa vjernosti sve u skladu s ovim Pravilnikom.

Program vjernosti nema svojstvo nagradne igre. Ishod je nagrađivanja u ovom Programu izvjestan te svaki sudionik Programa koji ispuni uvjete stječe pravo na razne pogodnosti. Međutim, nedostupnost željenih pogodnosti ne daje članu Programa vjernosti pravo na smanjenje cijene za smještaj.

Svaki član Programa vjernosti svojim pristupom Programu vjernosti izjavljuje da je pročitao i da razumije odredbe ovog Pravilnika te da ih prihvaća u potpunosti. Članovi Programa vjernosti dužni su postupati odgovorno te se pridržavati odredbi ovog Pravilnika.

## 2. DEFINICIJE PROGRAMA VJERNOSTI

**Program vjernosti:** program vjernosti koji Valamar organizira pod nazivom Valamar Plus Club. Sva autorska prava u vezi s tim programom pripadaju isključivo društvu Valamar Riviera d.d.

**Valamar +Club / Valamar Plus Club:** robna marka u vlasništvu Valamara. Pred Državnim zavodom za intelektualno vlasništvo zaštićen je verbalni žig pod oznakom Z20150444 te figurativni žig pod oznakom Z20150445.

**Boravak:** razdoblje između dolaska (prijave) i odlaska (odjave) iz Valamarova objekta. Ovisno o broju ostvarenih noćenja i prikupljenih bodova tijekom kalendarske godine član ostvaruje pravo na različite razine članstva, tj. pogodnosti u skladu s uvjetima ovog Pravilnika, pri čemu dva noćenja tijekom boravka predstavljaju najmanji broj noćenja potreban za ostvarivanje pogodnosti, uz obaveznu rezervaciju na mrežnim stranicama [www.valamar.com](http://www.valamar.com) i [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) ili u Valamarovu rezervacijskom centru najkasnije 48 sati prije dolaska.

**Valamarovi objekti:** smještajni objekti (hotel, *resort* ili *kamping-resort*) u vlasništvu Valamara te smještajni objekti u vlasništvu društava u kojima turističkim dijelom poslovanja upravlja Valamar (u trenutku donošenja ovog Pravilnika: Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Hrvatska, OIB: 90896496260, HELIOS FAROS d.d., Naselje Helios 5, Stari Grad, Hrvatska, OIB: 48594515, Valamar Obertauern GmbH, Gamsleitenstrasse 6, 5562 Obertauern, OIB: ATU50245104), u kojima se provodi Program vjernosti:

Ime hotela, <i>resorta</i> ili kamping- <i>resorta</i>	Destinacija	U vlasništvu društva:
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.
Solitude Sunny Camping 3*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Tirena Sunny Hotel by Valamar 3*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Valamar Club Dubrovnik Hotel 3*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel 4*	Dubrovnik	Imperial 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.
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 [PLACESHOTEL] Hotel by Valamar	Makarska	Imperial Riviera d.d.
Rivijera Sunny Resort by Valamar 2*	Makarska	Imperial Riviera d.d.
HVAR [PLACESHOTEL] by Valamar	Hvar	Helios Faros d.d.
Helios Sunny Apartments by Valamar 2*	Hvar	Helios Faros d.d.
Valamar Amicor Green Resort	Hvar	Helios Faros d.d.
Valamar Obertauern Hotel 4*	Obertauern	Valamar Obertauern GmbH

Valamar ima pravo neke objekte maknuti s popisa Valamarovih objekata, ali ima pravo i neke dodati.

**Klijent:** osoba koja ispunjava uvjete za pristupanje Programu vjernosti, no koja mu još nije pristupila te koja nije prihvatila uvjete Pravilnika Programa vjernosti.

**Član Programa vjernosti:** osoba koja se učlanila u Program vjernosti i koja ostvaruje pravo na pogodnosti Programa vjernosti u skladu s razinom članstva kojoj pripada i uvjetima ovog Pravilnika.

**Razina članstva “Valamar Plus Club Starter”:** osnovna razina Programa vjernosti, koja je na početku dodijeljena svim članovima.

**Razina članstva “Valamar Plus Club Insider”:** razina članstva koju član ostvaruje za boravak od 8 ili više noći ili za prikupljenih 15.000 bodova za boravke u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti kao član Programa vjernosti u kalendarskoj godini. Uključuje pogodnosti “Insider” u obliku proizvoda i usluga u skladu s vrijedećim popisom pogodnosti.

**Razina članstva “Valamar Plus Club VIP”:** razina članstva koju član ostvaruje za boravak od 20 ili više noći ili za prikupljenih 45.000 bodova za boravke u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti kao član Programa vjernosti u kalendarskoj godini. Uključuje pogodnosti “VIP” u obliku proizvoda i usluga u skladu s vrijedećim popisom pogodnosti.

**Bod:** jedinična vrijednost izražena u prikupljenim bodovima. Članovi prikupljaju bodove na temelju potrošnje tijekom boravka u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti te ih iskorištavaju direktnim rezervacijama.

**Kartica Valamar Plus Club:** kartica s jedinstvenim identifikacijskim brojem koju član dobiva kao potvrdu članskog statusa radi praćenja razine članstva i ostvarenja pogodnosti u skladu s razinom članstva kojoj pripada. Članska kartica nije prenosiva na druge osobe. Kartica se izdaje prvenstveno u digitalnom obliku, ali i u fizičkom obliku na članov poseban zahtjev. Sve fizičke kartice koje su već izdane vrijede i dalje.

**Pogodnosti:** pogodnosti koje ostvaruju članovi Programa vjernosti. Detaljan popis pogodnosti prema razinama članstva te uvjeti za njihovo ostvarivanje nalaze se na mrežnim stranicama: [www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-programa](http://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-programa) i [www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/opis-programa](http://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/opis-programa).

**Partner Programa vjernosti:** pravne ili fizičke osobe različite od Valamara, koje za članove Programa vjernosti osiguravaju određene pogodnosti vezane uz njihove usluge (primjerice popuste na njihove usluge i sl.). Valamar nije izvršitelj usluga koje pružaju partneri Programa i ne može jamčiti za njihovu kvalitetu. Valamar zadržava pravo u svakom trenutku obustaviti suradnju s partnerima programa bez navođenja razloga

**Dodatne pogodnosti:** usluge koje se ostvaruju članstvom u Programu vjernosti u Valamarovim objektima i/ili kod partnera Programa. Za popis dodatnih pogodnosti potrebno je prijaviti se na svoj *online* korisnički račun. Popis pogodnosti dostupan je na: [www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-partnera](http://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-partnera) i [www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/dodatne-pogodnosti](http://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/dodatne-pogodnosti). Za ostvarenje dodatnih pogodnosti član je dužan predložiti člansku karticu temeljem koje ostvaruje pogodnost (digitalnu ili fizičku).

### 3. UVJETI ČLANSTVA

Članstvo u Programu vjernosti omogućeno je svim fizičkim osobama starijim od 18 godina.

Članstvo u programu besplatno je.

Klijenti se mogu učlaniti u Program vjernosti ispunjavanjem pristupnice:

- na mrežnim stranicama [www.valamar.com](http://www.valamar.com) i [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com)
- izravno na recepciji Valamarovih objekata
- u mobilnoj aplikaciji My Valamar mobilne aplikacije
- skeniranjem QR koda za pristup Programu vjernosti (koji vodi gosta na obrazac za učlanjenje na [www.valamar.com](http://www.valamar.com))
- pozivom u Valamarov rezervacijski centar na +385 52 465 000.

Kako bi postao članom, klijent je dužan prilikom popunjavanja zahtjeva za učlanjenje u Program vjernosti popuniti sva obvezna polja: ime, prezime, spol, datum rođenja, broj mobitela, kućnu adresu i e-adresu.

Svaki je član dužan obavijestiti Valamar u slučaju promjene osobnih podataka koje je naveo u zahtjevu za sudjelovanje. Valamar ne preuzima nikakvu odgovornost prema članu Programa vjernosti za nemogućnost iskorištavanja pogodnosti Programa ako je član Programa vjernosti dostavio pogrešne ili nepotpune podatke.

### 4. KARTICA VALAMAR PLUS CLUB

Članska kartica automatski se aktivira prilikom učlanjenja.

Nakon učlanjenja u Program vjernosti član će e-poštom dobiti obavijest s uputama kako preuzeti karticu u digitalnom obliku. U slučaju izričitog zahtjeva kartica se može izdati i u fizičkom obliku.

Registracija nekoliko osoba pod jednim identifikacijskim brojem člana te višestruka registracija iste osobe na više računa nisu moguće.

Kartica sadržava pojedinačni identifikacijski broj koji je neprenosiv i ni u kojem se slučaju ne smije priopćiti trećoj osobi. U protivnom član gubi sva prava iz Programa vjernosti.

Članska kartica nije prenosiva i smije je upotrebljavati samo član Programa vjernosti koji je osobno nositelj kartice.

Kartica je vlasništvo društva Valamar te Valamar zadržava pravo povlačenja ili neprihvatanja članske kartice ako se član ne koristi karticom prema pravilima i uvjetima članstva ili postupa suprotno njima.

Član je odgovoran za sve radnje u vezi sa svojim kartičnim računom.

Svaka upotreba članske kartice u svrhu prijave dovest će do njezina trenutnog poništenja i zatvaranja računa člana Programa vjernosti.

U slučaju smrti člana Programa nema prijenosa prava člana na nasljednike te se njegovo članstvo automatski poništava.

## 5. KORISNIČKI RAČUN PROGRAMA VJERNOSTI

Svaki član ima svoj korisnički račun.

Za pristup korisničkom računu član će sam stvoriti svoju zaporku. U slučaju da zaboravi zaporku, na stranicama [www.valamar.com](http://www.valamar.com) ili [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) član može u svakom trenutku odabrati opciju „Zaboravljena lozinka“, nakon čega će e-porukom dobiti informacije o stvaranju nove.

Pristup korisničkom računu moguć je prijavom na mrežnim stranicama [www.valamar.com](http://www.valamar.com) i [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) na način da u predviđeno polje unesete svoju e- adresu s kojom ste prijavljeni u Program vjernosti ili identifikacijski broj kartice te zaporku.

Na svojem korisničkom računu možete vidjeti između ostalog i:

- stanje svojih bodova
- trenutnu razinu članstva
- vaše aktivne rezervacije
- svoj profil s osobnim podacima, koji možete ažurirati
- pogodnosti
- dodatne pogodnosti
- promotivne ponude.

## 6. BODOVI PROGRAMA VJERNOSTI

### 6.1. Načini prikupljanja bodova

Članovi prikupljaju bodove Programa vjernosti:

- za svaki svoj **plaćeni boravak** u Valamarovu objektu; bodovi se stječu samo osobnim boravkom člana i samo za boravke ostvarene u toj smještajnoj jedinici u kojoj je član prijavljen i u kojoj boravi, a platitelj boravka treba biti član Programa vjernosti kako bi ostvario pravo na bodove
- za sve **plaćene usluge** primljene tijekom boravka koji se terete na račun smještajne jedinice Valamarova objekta; bodovi se ne mogu steći temeljem nikakvih drugih troškova koje je član imao tijekom boravka
- tijekom Valamarovih **promotivnih kampanja ili posebnih ponuda**, u slučaju da je Valamar donio takvu odluku za određenu kampanju.
- U slučaju prosljeđivanja vaučera prijatelju sukladno pravilima Ambasador programa.

Bodovi se ni u kojem slučaju ne mogu prikupiti niti će vrijediti za noćenja ili boravke u sljedećim slučajevima:

- za dio boravka / cijeli boravak plaćen bodovima
- za boravak drugih osoba (osim u slučaju kada te osobe dijele smještajnu jedinicu i ako u drugoj smještajnoj jedinici borave članova maloljetna djeca), a ako u istoj smještajnoj jedinici boravi više članova Programa vjernosti istovremeno, samo jedna osoba/član ima pravo na bodove za taj boravak
- za boravke rezervirane posredstvom turoperatora ili *online* putničkih agencija
- za boravke rezervirane posredstvom putničkih agenata za koje se plaćanje ne izvršava izravno na račun objekta ili Valamarov račun (portali za rezervacije, kod kojih se plaćanje izvršava izravno na račun operatora portala, također se smatraju putničkim agentima)
- za boravke plaćene kuponima/vaučerima koje član kupuje s portala za grupnu prodaju

- za korištene usluge koje su plaćene gotovinom / kreditnom karticom na vanjskim prodajnim mjestima, npr. u kiosk u hotelu (podsjećamo: svi troškovi moraju se teretiti na račun smještajne jedinice Valamarova objekta kako bi gosti ostvarili pravo na prikupljanje bodova)
- za proizvode i usluge koje pružaju društva treće strane (npr. kozmetički saloni, transferi, izleti itd.) makar se nalazili u Valamarovim objektima
- za usluge koje hotel fakturira trećim stranama, primjerice osiguravajućim društvima i društvima za zdravstveno osiguranje
- za boravke ostvarene temeljem nagradnih igra / kupona / vaučera
- ako račun za boravak i/ili uslugu nije plaćen u cijelosti
- za svadbene bankete
- za boravke prije datuma registracije u Program vjernosti
- za boravke prije pokretanja ove verzije Programa vjernosti (za boravke u hotelima i *resortima* prije 13. lipnja 2017. te za boravke u kampovima prije 24. listopada 2018.).

Član Programa vjernosti ne može rezervirati smještaj za svoje prijatelje ili obitelj koristeći se svojom članskom karticom i raspoloživim bodovima niti na taj način stjecati bodove za svoj račun, a da ne boravi s njima u rezerviranom smještaju.

Paušalni gosti članovi Programa vjernosti svojim boravcima u Valamarovim objektima – kampovima ne ostvaruju pravo na nagradne bodove, već kao članovi Programa vjernosti mogu ostvarivati ostala opisana prava i pogodnosti u Programu u obliku popusta na proizvode i usluge (dodatne pogodnosti).

## 6.2. Broj prikupljenih bodova

Sustav dodjele bodova podliježe sljedećim uvjetima ovisno o razini članstva:

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

Bodovi stečeni na gore objašnjen način dodaju se automatski na korisnički račun člana Programa vjernosti. Bodovi se dodaju na račun svakog člana najkasnije sedam dana nakon odjave boravka.

Stečeni bodovi mogu se dodati samo na račun člana koji je osobno boravio u Valamarovu objektu i/ili koji je upotrebljavao uslugu za koju ima pravo na stjecanje bodova.

Prikupljeni bodovi nemaju gotovinsku vrijednost i ne mogu se zamijeniti za novac.

Član ima pravo podnijeti zahtjev za **naknadno priznavanje bodova** ako, po njegovu mišljenju, informacije o njegovu računu i/ili kretanju koje je poslao program nisu u skladu s važećim Pravilnikom. Zahtjev može podnijeti pomoću svojeg korisničkog računa na mrežnim stranicama [www.valamar.com](http://www.valamar.com) ili [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) ili telefonski službi za korisnike na broj +385 52 408 222. U svakom je zahtjevu potrebno navesti relevantni broj rezervacije za hotelski smještaj.

Ako su ispunjeni svi uvjeti za ostvarenje bodova, a bodovi nisu upisani na članov račun, svaki član Programa vjernosti ima pravo na provjeru i naknadni obračun bodova za sve boravke u tekućoj i prethodnoj godini. Za starije rezervacije/boravke bodovi **se neće obračunavati**.

### 6.3. Brisanje bodova

#### a) Bodovi koji su prikupljeni boravkom u Valamaru

U slučaju da se pod identifikacijskim brojem člana Programa vjernosti ne zabilježi nikakva aktivnost (boravak) tijekom dvije godine, svi bodovi prikupljeni do tog trenutka poništavaju se bez mogućnosti njihova povrata. Aktivnost podrazumijeva zadnji dan boravka.

#### b) Promotivni bodovi

Svaka promocija može imati svoj određeni datum isteka koji će biti prikladno naznačen. Istekom tog datuma istječu i bodovi te se uklanjanju s računa bez prethodne obavijesti.

### 6.4. Uvid u stanje bodova

Članovi mogu dobiti uvid u stanje prikupljenih bodova u svakom trenutku tako da se obrate Valamaru na e-adresu: [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) ili na broj telefona +385 52 408 222, na *online* korisničkom računu na mrežnim stranicama [www.camping-adriatic.com/loyalty](http://www.camping-adriatic.com/loyalty) i [www.valamar.com/loyalty](http://www.valamar.com/loyalty) u odjeljku Plus Club ili u mobilnoj aplikaciji My Valamar.

### 6.5. Prijenos bodova

Bodovi se mogu prenositi između računa različitih članova Programa vjernosti na mrežnim stranicama [www.valamar.com](http://www.valamar.com) i [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) ili telefonski na broj +385 52 408 222. Član je jedina osoba koja može zatražiti prijenos svojih bodova; zahtjev neke druge osobe neće se ispuniti.

Bodovi prebačeni ili primljeni od drugog člana ni u kojem se slučaju ne uzimaju u obzir za izračunavanje razine članstva.

### 6.6. Sustav iskorištavanja bodova

Iskorištavanje bodova ne ovisi o razinama članstva, već je izjednačeno neovisno o razini. Kako bi gost ostvario popust od 1 EUR, potrebno je da na korisničkom računu ima najmanje 300 bodova, odnosno 300 bodova vrijedi 1 EUR.

Iskorištavanje prikupljenih bodova mora se najaviti prilikom rezervacije smještaja javljanjem Valamarovu rezervacijskom centru ili dodati u procesu rezervacije na mrežnoj stranici [www.valamar.com](http://www.valamar.com) ili [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com).

U slučaju **otkazivanja rezervacije** prilikom koje su se iskoristili bodovi pravila su sljedeća:

- otkaz rezervacije smještaja u predviđenom roku (u skladu s uvjetima otkazivanja navedenim na potvrdi rezervacije) – bodovi se vraćaju članu na njegov račun Programa vjernosti
- otkaz rezervacije smještaja izvan predviđenog roka (u skladu s uvjetima otkazivanja navedenim na potvrdi rezervacije) – bodovi se ne vraćaju članu na njegov račun Programa vjernosti.

U nenajavljenog **nedolaska** (tzv. *no show*) 100 % bodova iskoristit će se za rezervaciju u kojoj su upotrijebljeni bodovi.

Plaćanje iskorištavanjem bodova neće se prihvatiti za boravke ili ugovorene usluge bez prethodne rezervacije na mrežnim stranicama [www.valamar.com](http://www.valamar.com) i [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) ili u Valamarovu rezervacijskom centru. To je podložno Valamarovoj reviziji ili izmjeni u svakom trenutku.

Rezervacije izvršene uz iskorištavanje bodova ne mogu se **promijeniti** nakon prijave na recepciji.

## 6.7. Promotivni vaučeri i promotivni bodovi

Članovi u svakom trenutku mogu pogledati personalizirane promocije u svojem računu na mrežnoj stranici [www.valamar.com](http://www.valamar.com) ili [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com). U to spadaju rođendanska iznenađenja i kodovi s vaučera.

Promotivni vaučeri i bodovi dodijeljeni pojedinom članu ne mogu se prenijeti drugom članu Programa vjernosti. Ovo se ne odnosi na vaučere prosljeđene prijateljima u sklopu Ambassador programa.

Svaka promocija može imati svoj određeni datum isteka koji će biti prikladno naznačen. Istekom tog datuma istječu i bodovi odnosno kod na promotivnom vaučeru te se uklanjaju s računa bez prethodne obavijesti. Član se odriče bilo kakvih zahtjeva u vezi s navedenim.

Valamar zadržava pravo ponuditi različite uvjete za promotivne vaučere i bodove ostvarene u sklopu promocije.

## 7. RAZINE ČLANSTVA

Za postizanje dolje opisanih razina članstva član mora ispuniti uvjete navedene u nastavku za svaku razinu unutar kalendarske godine (od 1. siječnja do 31. prosinca).

Uvjeti za postizanje ili zadržavanje, ovisno o razinama programa, sljedeći su:

### **Valamar Plus Club Starter:**

- osnovna razina Programa vjernosti, koja je u početku dodijeljena svim članovima

### **Valamar Plus Club Insider:**

- član koji je boravio u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti barem 8 noći tijekom kalendarske godine
- ili koji je sakupio 15.000 bodova boravcima u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti tijekom kalendarske godine

### **Valamar Plus Club VIP:**

- član koji je u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti boravio 20 noći tijekom kalendarske godine
- ili koji je sakupio 45.000 bodova boravcima u objektima koji sudjeluju u Programu vjernosti tijekom kalendarske godine.

U svim navedenim slučajevima član ima na raspolaganju jednu kalendarsku godinu za ispunjavanje navedenih uvjeta pojedine razine članstva. Ako član postigne uvjete za određenu razinu članstva tijekom kalendarske godine, bit će unaprijeđen na sljedeću razinu članstva sedam dana nakon odjave boravka koji mu je omogućio ispunjavanje uvjeta. Na primjer, ako ste član na razini "Valamar Plus Club Starter", bit ćete unaprijeđeni na razinu "Valamar Plus Club Insider".

Ako se unutar kalendarske godine ne ispuni nijedan od tih uvjeta, član će na kraju kalendarske godine (31. prosinca) biti vraćen na prethodnu razinu članstva. Na primjer, ako ste član na razini "Valamar Plus Club VIP", bit ćete vraćeni na razinu "Valamar Plus Club Insider".

Prelazak u sljedeće razine članstva temeljem ostvarenog boravka omogućen je samo jednoj osobi po smještajnoj jedinici, odnosno osobi čiji je identifikacijski broj članske kartice naveden prilikom rezervacije ili boravka neovisno o tome koliko članova Programa vjernosti borave u toj smještajnoj jedinici.

## 8. AMBASADOR PROGRAM

Program Ambasador omogućuje članovima Programa vjernosti da postanu Valamarovi „ambasadori“ slanjem svoje osobne poveznice prijateljima koji još nikad nisu boravili u objektima Valamara te im tako omogućiti dobivanje vaučera u vrijednosti od 100,00 eura. Član Programa vjernosti nagrađuje se sa 15.000 promo bodova za svaki iskorišteni vaučer (ako je prijatelj iskoristio vaučer na rezervaciji, te završio svoj boravak). 15 000 promotivnih bodova ekvivalent je vrijednosti 50,00 eura. Trajanje Ambasador promotivnih bodova je dvije godine od trenutka pridodavanja bodova na račun člana. Broj vaučera za slanje nije ograničen.

Klikom na „ODABERITE NAČIN SLANJA“ unutar sučelja član Programa vjernosti odabire kanal kojim želi svoju osobnu poveznicu poslati prijateljima:

- Klikom na „KOPIRAJ LINK“ osobna poveznica se kopira u međuspremnik te je član može zalijepiti u bilo koji način slanja poruka.
- Klikom na „E-MAIL“ otvara se zadani e-mail poslužitelj člana, s osobnom poveznicom i upisanom porukom spremnom za slanje. Poruka se može izmijeniti.
- Klikom na „WHATSAPP“ otvara se WhatsApp web-poslužitelj s upisanom porukom i osobnom poveznicom spremnom za slanje. Poruka se može izmijeniti.

Prilikom slanja član mora paziti da ne obriše osobnu poveznicu.

Nakon slanja poruke prijatelju, klikom na osobnu poveznicu, otvara se nova web stranica. Na novoj web stranici prijatelj unosi svoje osobne podatke i e-mail na koji povratno dobiva vaučer.

Prilikom unosa osobnih podataka, vrši se provjera upisanih podataka u bazi, odnosno vrši se provjera je li osoba koja namjerava koristiti vaučer već boravila u objektima Valamara. Ukoliko se ustvrdi da je osoba već boravila u objektima Valamara, nema pravo na vaučer, a svi podaci dostavljeni vezano uz vaučer se brišu. Prijatelj će biti obaviješten o tome da nema pravo na vaučer odmah, dobivanjem poruke: „Promocija vrijedi samo za nove goste“.

U slučaju da prijatelj ima pravo korištenja vaučera (ako nije u zadnjih 10 godina od dana dostave zahtjeva za vaučer boravio u objektima Valamara) dostavljeni osobni podaci spremaju se u bazi izdanih vaučera koji će biti vidljivi Valamaru kao voditelju obrade i članu Programa vjernosti koji je poslao poruku za vaučer prijatelju, a radi evidencije korištenih i nekorisćenih vaučera. Navedeni podaci će se čuvati najduže četiri mjeseca od dana dostave podataka. U slučaju da prijatelj iskoristi vaučer te postane gost Valamara, tada će se njegovi podaci čuvati u skladu s Politikama privatnosti Valamara, u dijelu koji se odnosi na goste Valamara.

Vaučer je u vrijednosti od 100,00 eura. Prijatelj ga može koristiti unutar tri mjeseca od kreiranja, za rezervaciju smještaja, a za boravke unutar godinu dana od dana kreiranja vaučera. Minimalna vrijednost boravka za koju je moguće iskoristiti vaučer je 500,00 eura. Vaučer je valjan za osobe koje prvi put borave u Valamaru i vrijedi za sve objekte Valamara. Prijatelj koji

odluči koristiti vaučer unosi ga u zadnjem koraku procesa rezervacije zajedno s osobnim podacima. Vaučer se ne može kombinirati s ostalim vaučerskim promocijama.

Član Programa vjernosti na dnu Ambasador sučelja, ima uvid u sve poslane vaučere u obliku tablice koja sadrži vaučer kod, e-mail te sam status vaučera do trenutka prelaska statusa u „ISTEKAO“.

Status vaučera može biti:

- POSLAN – prijatelj je pomoću osobne poveznice kreirao vaučer koji mu je dostavljen na e-mail adresu,
- ISTEKAO – prijatelj je pomoću osobne poveznice kreirao vaučer koji nije iskoristio za rezerviranje boravka te je prošlo više od 3 mjeseca od njegovog kreiranja,
- REZERVIRAN – prijatelj je pomoću osobne poveznice kreirao vaučer i izvršio rezervaciju boravka,
- U BORAVKU – prijatelj je pomoću osobne poveznice kreirao vaučer, izvršio rezervaciju boravka te je trenutno u objektu Valamara.
- ISKORIŠTEN – prijatelj je iskoristio vaučer boravkom u objektu Valamara

Ako prijatelj odluči koristiti vaučer te dostavi osobne podatke Valamaru radi podizanja i korištenja vaučera, Valamar ima legitiman interes obrade osobnih podataka koja se provodi za potrebe izravnog marketinga, prvenstveno u svrhu slanja marketinških poruka (newslettera) putem e-maila sms-a i/ili instant messaging platforme (viber, whatsapp i sl.). U ovim slučajevima ispitanik ima pravo prigovora na takvu obradu osobnih podataka u bilo koje vrijeme i besplatno na e-mail [newsletter@valamar.com](mailto:newsletter@valamar.com) ili se može odjaviti klikom na link za odjavu koji se nalazi na dnu svakog newslettera odnosno blokiranjem pošiljatelja sukladno pravilima online kanala koji se koristi.

## 9. ISKORIŠTAVANJE POGODNOSTI

Sva svoja prava temeljem članstva u Programu vjernosti član ostvaruje na način da se identificira kao član navođenjem identifikacijskog broja članske kartice.

Sve pogodnosti članstva koje članovi dobivaju u sklopu pripadajućih razina moguće je iskoristiti samo prilikom boravka u najkraćem trajanju od dvije noći, rezerviranog na mrežnoj stranici [www.valamar.com](http://www.valamar.com) ili [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) ili u Valamarovu rezervacijskom centru najkasnije 48 sati prije dolaska na ime osobe koja je član Programa vjernosti.

Ako u jednoj smještajnoj jedinici odsjedaju dva člana Programa vjernosti, time ne ostvaruju pravo na dvostruke pogodnosti. Pravo na pogodnosti ostvaruje samo jedna osoba po smještajnoj jedinici po boravku, i to nositelj članske kartice temeljem koje je izvršena rezervacija boravka.

Iznimku od prethodno navedenog predstavlja iskorištavanje pogodnosti popusta na večeru *à la carte* i *wellness*-tretmane; popust se obračunava na ukupan iznos računa neovisno o broju osoba koje su sudjelovale u iskorištavanju pogodnosti te se pri iskorištavanju pogodnosti posjeta jednoj od lokalnih znamenitosti pogodnost sastoji od pojedinačne ulaznice za dvije osobe.

Pogodnosti članstva moguće je kombinirati s pogodnostima drugih udruženja (ADAC, ACSI kartice i sl.), osim za plaćanje. Popusti tih udruženja ne mogu se iskorištavati za dodatno umanjeње računa boravka u kojem se iskorištavaju bodovi iz Programa vjernosti, što znači da se ostvaruje ili popust iskorištavanjem bodova Programa vjernosti ili neki drugi popust.

Reklamacije na usluge pružene iz popisa pogodnosti mogu se vršiti isključivo uz predočenje vaučera/ulaznice ili maloprodajnog računa na mjestu gdje je usluga pružena ili gdje je član Programa vjernosti preuzeo proizvod. Valamar može trećim stranama koje članovima Programa vjernosti pružaju usluge ili daju proizvode odnosno partnerima Programa dati uputstva za izvršavanje njihovih obveza u okviru Valamarova Programa vjernosti (posebno za pružanje usluga pogodnosti).

Ako član Programa vjernosti iskorištava pogodnosti Programa vjernosti u obliku usluga koje pruža partnera Programa, pružanje tih usluga podliježe partnerovim Općim uvjetima. Valamar ne snosi nikakvu odgovornost za eventualne nedostatke u pruženim uslugama te je član Programa u tom slučaju dužan sa svim zahtjevima u vezi s kvalitetom i pružanjem usluga obratiti se izravno pružatelju usluga.

Boravci i pogodnosti Valamarova Programa vjernosti ne mogu se prenijeti na račun drugog člana Programa vjernosti (postojećeg ili novootvorenog).

## 10. PRIVATNOST PODATAKA

Valamar brine o osobnim podacima članova Programa vjernosti.

**Prihvaćanjem članstva potvrđujete da ste upoznati sa stvaranjem vašeg profila kao člana Programa vjernosti i obradom osobnih podataka koju vrši Valamar kao voditelj obrade.**

U postupku stvaranja profila Valamar će obrađivati osobne podatke:

- prikupljene prilikom popunjavanja pristupnice u članstvo (ime, prezime, spol, datum rođenja, e-adresa, broj mobitela, ulica, kućni broj, poštanski broj, grad i država)
- o svim rezervacijama i boravcima (datumi dolaska i odlaska, objekti, tip smještajne jedinice)
- prikupljene tijekom boravka (npr. objekt, broj djece, bračni status, jezik, kućni ljubimci, interesi i aktivnosti tijekom boravka, način putovanja, preferencija smještaja, preferencija destinacije, potrošnja i sl.)
- prikupljene ispunjavanjem ankete zadovoljstva
- vezane uz samo članstvo (identifikacijski broj članske kartice, broj bodova, broj iskorištenih bodova, razina članstva, način iskorištavanja bodova, iskorištavanje pogodnosti, jezik komunikacije, način oslovljavanja, sve podatke koje ispunite ažuriranjem svojeg profila u korisničkom računu kao što su interesi, način putovanja, kućni ljubimci, željeni smještajni objekt, željena kategorija smještajnog objekta, željeno odredište, povezanost s društvenim mrežama)
- vezane uz aktivnosti u Ambassador Programu.

Navedeni podaci čuvaju se u Valamarovoj bazi gostiju 10 godina od ućlanjenja ili od zadnjeg boravka u Valamarovim objektima.

Osobne podatke obrađujemo u svrhu ostvarenja prava koje dobivate članstvom u Programu vjernosti.

Svakom članu Programa vjernosti Valamar će periodično slati poruke s obavijestima o novostima u Programu vjernosti, posebnim pogodnostima, posebnim ponudama, stanju bodova i razini članstva.

Također, Valamar temeljem legitimnog interesa obrađuje osobne podatke za potrebe izravnog marketinga, i to u svrhu profiliranja za slanje personaliziranih *newslettera* koji odgovaraju

vašim iskazanim interesima e-porukom, SMS-om i/ili *instant messaging* platformom (Viber, WhatsApp i sl.).

Član nije obvezan dati sve navedene podatke, bez ikakvih posljedica na članstvo, no neki su osobni podaci nužni za članstvo i ostvarenje prava na pogodnosti, primjerice ime, prezime, podaci o boravcima temeljem kojih se prikupljaju bodovi i sl. Također, u slučaju da nemamo neke podatke, moguće je da naši *newsletteri* koje ćete primati manje odgovaraju vašim interesima. Na primjer, ako nemamo podataka da ste zainteresirani za biciklizam, nema posljedica na članstvo, no tad možda nećete dobiti *newsletter* s nekim obavijestima o pogodnostima za ljubitelje biciklizma.

**Posebno ističemo da član ima pravo prigovora na takvu obradu osobnih podataka bilo u odnosu na početnu bilo u odnosu na daljnju obradu, u bilo koje vrijeme i besplatno.**

Odjavu s liste primatelja bilo kojeg Valamarova *newslettera* možete poslati na [newsletter@valamar.com](mailto:newsletter@valamar.com) ili klikom na poveznicu za odjavu, koja se nalazi na dnu svakog *newslettera* odnosno blokiranjem pošiljatelja u skladu s pravilima *online* kanala koji upotrebljavate. Odjava s *newslettera* nije vezana uz Valamarov legitiman interes da članovima koji su ujedno i gosti Valamarovih objekata šalje servisne poruke i upitnike o zadovoljstvu vezane uz konkretan boravak te druge servisne poruke.

Imate pravo od Valamara zatražiti pristup, ispravak, brisanje ili ograničavanje obrade, pravo prigovora i ostala prava u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Za sva pitanja vezana uz zaštitu osobnih podataka te eventualne prigovore i zahtjeve za ostvarenje svojih prava možete se obratiti službeniku za zaštitu podataka na e-adresu [dpo@valamar.com](mailto:dpo@valamar.com) ili poštom na adresu Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Republika Hrvatska – za DPO.

Više informacija o zaštiti osobnih podataka i svojim pravima možete saznati u Valamarovoj Politici privatnosti, koju možete pronaći na mrežnoj stranici [www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti](http://www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti) ili na recepciji Valamarova objekta.

## 11. PRESTANAK ČLANSTVA

Član može bilo kada i bez navođenja razloga prekinuti svoje članstvo u Programu vjernosti, uz pisanu obavijest na e-adresu [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) ili telefonski na broj +385 52 408 222. To podrazumijeva povlačenje člana koji istupa iz Programa vjernosti, čime trajno prestaje postojeći odnos između člana i Programa vjernosti te prestaju sve pogodnosti vezane za članstvo u Programu vjernosti.

U slučaju da član zatraži brisanje svojih podataka u Valamarovim bazama, članu će se poslati upit e-porukom želi li i dalje ostati član Programa vjernosti. Ako odgovori da ne želi ili se ne očituje, u roku od 30 dana član će se brisati iz članstva Programa vjernosti.

Valamar može ukinuti članstvo u svim slučajevima nepridržavanja odredbi ovog Pravilnika, a posebice u slučaju odavanja identifikacijskog broja kartice drugim osobama, omogućavanje upotrebe kartice drugim osobama za iskorištavanje pogodnosti i sl.

U slučaju smrti člana Programa vjernosti nema prijenosa bodova na nasljednike, prikupljeni bodovi automatski će biti poništeni, a članska kartica postat će nevažeća.

Po prestanku postojanja Programa vjernosti članstvo u Programu vjernosti automatski prestaje.

U svakom slučaju prestanka članstva članska se kartica deaktivira. U tom slučaju nije potrebno vraćati fizičku karticu Valamaru, ali se ne smije više upotrebljavati.

## 12. ZAVRŠNE ODREDBE

Osim u slučaju namjere ili krajnje nepažnje, Valamar ne preuzima odgovornost za štetu nastalu (1) zbog propusta zbog kojeg član nije mogao ostvariti bilo koje pravo koje mu pripada temeljem članstva, i/ili (2) zbog greške u radu sustava te krivo dodijeljene pogodnosti, i/ili (3) zbog neobračunavanja bodova uslijed grešaka u sustavu i neovlaštenog pristupa sustavima (računalni napad i slično), i/ili (4) zbog krađe, gubitka, kopiranja ili druge neovlaštene upotrebe kartice te na njoj dostupnih bodova, i/ili (5) zbog situacije u kojoj se privremeno nije moguće koristiti pogodnostima Programa.

Valamar ne preuzima odgovornost za točnost podataka navedenih u pristupnici člana te moguću štetu (materijalnu ili nematerijalnu) koja može nastati po toj osnovi.

U slučaju spora između Valamara i člana Programa vjernosti primjenjuje se hrvatsko pravo.

Svi eventualni sporovi vezani uz odredbe i primjenu ovog Pravilnika rješavat će se prije svega sporazumno, a ako to ne bude moguće, utvrđuje se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema Valamarovu sjedištu.

## 13. OBAVIJESTI O PROGRAMU VJERNOSTI

Valamar ima pravo u bilo koje vrijeme na promjenu uvjeta za sudjelovanje u Valamarovu Programu vjernosti te na promjenu ovog Pravilnika, a osobito ima pravo izmjene popisa Valamarovih objekata te popisa pogodnosti i mogućih ograničenja. Prilikom promjene uvjeta za sudjelovanje u Programu vjernosti Valamar će razmotriti interese članova Programa vjernosti. Izmjene Pravilnika bit će objavljene na mrežnoj stranici: [www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pravilnik-programa](http://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pravilnik-programa).

Valamar zadržava pravo ukidanja Programa vjernosti i/ili njegove zamjene bilo kojim drugim nagradnim programom vjernosti u bilo koje vrijeme bez navođenja razloga.

Valamar će učiniti sve potrebne korake kako bi članove pravodobno obavijestio o izmjenama ili obustavi Programa vjernosti te neće snositi odgovornost za možebitne gubitke ili štete članovima pri stupanju na snagu navedenih izmjena.

Ukidanje ili izmjene Programa vjernosti ne predstavljaju valjani temelj za potraživanje naknade štete od strane članova Programa vjernosti od Valamara.

Sve informacije vezane za Program vjernosti dostupne su na mrežnim stranicama [www.valamar.com/loyalty](http://www.valamar.com/loyalty) i [www.camping-adriatic.com/loyalty](http://www.camping-adriatic.com/loyalty).

Sva pitanja u vezi s članstvom te obavijesti o promjeni osobnih podataka ili bilo kojih drugih za članstvo bitnih informacija član može uputiti na e-adresu [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) ili broj telefona +385 52 408 222.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Poreč, 7. travnja 2022.  
VALAMAR RIVIERA d.d.