

# REGULAMIN PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO VALAMAR

## 1. INFORMACJE OGÓLNE O PROGRAMIE LOJALNOŚCIOWYM

Właścicielem Programu Lojalnościowego Valamar Plus Club (dalej: Program lojalnościowy) jest Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Chorwacja, OIB: 36201212847 (dalej: Valamar), wiodąca firma hotelarska w turystyce wakacyjnej i partner destynacji turystycznych w kreowaniu autentycznych doświadczeń.

Celem Programu lojalnościowego jest rozpoznanie i nagradzanie lojalności gości obiektów Valamaru. Lojalnym i zadowolonym gościom, którzy wracają do nas z roku na rok, chcemy zapewnić lepszą obsługę, autentyczne wrażenia i stworzyć niezapomniane wrażenia.

Nagradzanie ma formę:

- Korzyści podczas pobytu w obiektach Valamaru w zależności od poziomu członkostwa
- Wykorzystywania punktów przy płatności za bezpośrednio rezerwowany pobyt
- Zniżek u Partnerów Programu lojalnościowego

Wszystko to zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Program lojalnościowy nie ma charakteru konkursu. W programie tym przyznanie nagrody jest pewne, a każdemu kwalifikującemu się uczestnikowi Programu przysługują różne korzyści. Jednak niedostępność poszczególnych korzyści nie uprawnia Członka Programu lojalnościowego do obniżenia ceny zakwaterowania.

Każdy członek Programu lojalnościowego oświadcza, że przeczytał i rozumie postanowienia niniejszego Regulaminu oraz że je w pełni akceptuje. Członkowie Programu lojalnościowego są zobowiązani do odpowiedzialnego postępowania i przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.

## 2. DEFINICJE PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO

**Program lojalnościowy:** program lojalnościowy, który jest organizowany przez Valamar pod nazwą Valamar Plus Club. Wszelkie prawa autorskie tego programu należą wyłącznie do spółki Valamar Riviera d.d.

**Valamar+Club / Valamar Plus Club:** marka będąca własnością spółki Valamar. Słowny znak towarowy jest chroniony pod numerem Z20150444, a graficzny znak towarowy pod numerem Z20150445 jest zarejestrowany w Państwowym Urzędzie Własności Intelaktualnej.

**Pobyt:** okres między przyjazdem (zameldowaniem) i wyjazdem (wymeldowaniem) z obiektu Valamaru. W zależności od liczby zrealizowanych noclegów i zebranych punktów w trakcie roku kalendarzowego, członek zyskuje prawo do różnych poziomów członkostwa, tzn. uzyskiwania przywilejów zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu, przy czym do uzyskania przywilejów uprawnia minimalna długość pobytu wynosząca dwa noclegi oraz obowiązkowa rezerwacja dokonana na stronach [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [camping-adriatic.com](http://camping-adriatic.com) lub przez Centrum Rezerwacji Valamar najpóźniej 48 godzin przed przyjazdem.

**Obiekty Valamar:** obiekty kwaterunkowe (hotel, resort lub camping resort) będące własnością Valamar, jak i obiekty kwaterunkowe należące do firm, w których częścią turystyczną działalności zarządza Valamar (w chwili wejścia w życie niniejszych zasad: Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Chorwacja, OIB: 90896496260, HELIOS FAROS d.d. Naselje Helios 5, Stari Grad, Chorwacja, OIB: 48594515, Valamar Obertauern GmbH,

Gamsleitenstrasse 6, 5562 Obertauern, OIB: ATU50245104), w których realizowany jest Program lojalnościowy:

Nazwa hotelu, resortu lub camping resortu	Destynacja	Własność spółki:
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 ma prawo do usunięcia poszczególnych obiektów z listy obiektów Valamaru, ale ma również prawo do dodania nowych.

**Klient:** osoba, która spełnia wszystkie warunki do przystąpienia do Programu lojalnościowego, a jest to osoba, która jeszcze nie została członkiem i nie zaakceptowała jeszcze warunków Regulaminu Programu lojalnościowego.

**Członek Programu lojalnościowego:** osoba, która przystąpiła do Programu lojalnościowego i która korzysta z prawa do korzyści Programu lojalnościowego zgodnie z poziomem członkostwa, do którego należy i zgodnie z zasadami niniejszego Regulaminu.

**Poziom członkostwa „Valamar Plus Club Starter”:** podstawowy poziom członkostwa w Programie przyznawany na początku wszystkim członkom.

**Poziom członkostwa „Valamar Plus Club Insider”:** poziom członkostwa osiągnąć dzięki zrealizowaniu pobytu trwającego 8 lub więcej nocy bądź zebraniu 15000 punktów za pobyty w hotelach objętych Programem lojalnościowym przez członka Programu lojalnościowego w trakcie jednego roku kalendarzowego. Obejmuje korzyści „Insider” w postaci produktów i usług zgodnie z aktualną listą korzyści.

**Poziom członkostwa „Valamar Plus Club Elite”:** poziom członkostwa osiągnąć dzięki zrealizowaniu pobytu trwającego 20 lub więcej nocy lub zebraniu 40000 punktów za pobyty w hotelach objętych Programem przez członka Programu lojalnościowego w trakcie roku kalendarzowego. Obejmuje korzyści „Elite” w postaci produktów i usług zgodnie z aktualną listą korzyści.

**Punkt:** jednostkowa rozliczeniowa wyrażona w zgromadzonych punktach. Członkowie gromadzą punkty podczas pobytu w obiektach objętych Programem i korzystają z nich dokonując bezpośrednio rezerwacji.

**Karta Valamar Plus Club:** karta z numerem identyfikacyjnym, którą otrzymuje członek jako potwierdzenie statusu członkostwa w celu śledzenia poziomów członkostwa i realizacji bonusów zgodnie z poziomem członkostwa. Karta członkowska nie może być przeniesiona na inne osoby. Karta wydawana jest przede wszystkim w formie cyfrowej, ale także w formie fizycznej na specjalne życzenie członka. Wszystkie karty fizyczne, które zostały już wydane, są nadal ważne.

**Korzyści:** Korzyści, jakie otrzymują członkowie Programu lojalnościowego. Szczegółowa lista korzyści w zależności od poziomu członkostwa oraz warunki prawa do ich zyskania znajdują się na stronach internetowych: [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 Programu lojalnościowego:** osoba prawna lub fizyczna inna niż Valamar, która członkom Programu lojalnościowego zapewnia określone korzyści związane ze świadczonymi przez nią usługami (na przykład zniżki na usługi itp.). Valamar nie jest wykonawcą usług, które są świadczone przez Partnerów Programu i nie może dawać gwarancji za ich jakość. Valamar zastrzega sobie prawo do zawieszenia współpracy z Partnerami Programu bez podania przyczyny

**Dodatkowe korzyści:** usługi, które realizowane są przez członkostwo w Programie lojalnościowym w obiektach Valamar i/lub u Partnerów Programu. Aby uzyskać listę dodatkowych korzyści należy zalogować się do konta użytkownika. Lista korzyści dostępna jest na: <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-partnera> i <https://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/dodatne-pogodnosti>. Aby skorzystać z dodatkowych korzyści członek programu musi przedłożyć kartę członkowską (digitalną lub fizyczną), na podstawie której zyskuje do nich prawo.

### 3. WARUNKI CZŁONKOSTWA

Członkostwo w Programie lojalnościowym jest umożliwiające wszystkim osobom fizycznym, które ukończyły 18 lat.

Członkostwo w programie jest bezpłatne.

Do Programu lojalnościowego można przystąpić wypełniając formularz zgłoszeniowy:

- na stronach internetowych [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com),
- wypełniając formularz bezpośrednio na recepcji obiektów Valamar,
- przez aplikację My Valamar
- skanując kod QR przystąpienia do Programu lojalnościowego (który prowadzi do formularza zgłoszeniowego na [www.valamar.com](http://www.valamar.com))
- dzwoniąc do Centrum Rezerwacji Valamar na +385 52 465 000

Aby stać się członkiem, klient musi podczas wypełniania formularza zgłoszeniowego do Programu lojalnościowego wypełnić wszystkie pola obowiązkowe: imię, nazwisko, płeć, datę urodzenia, numer telefonu komórkowego, adres pocztowy i adres poczty elektronicznej, a jeśli zgłasza się poprzez wypełnienie formularza otrzymanego na recepcji, wtedy musi się też złożyć własnoręczny podpis.

Każdy członek zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Valamar o wszelkich zaistniałych zmianach w danych podanych w formularzu zgłoszeniowym. Valamar w żaden sposób nie odpowiada za brak możliwości skorzystania z bonusów Programu, do jakiej doszło w skutek podania błędnych lub niepełnych danych przez członka Programu lojalnościowego.

### 4. KARTA VALAMAR PLUS CLUB

Karta członkowska automatycznie aktywuje się w momencie przystąpienia do Programu, poza przypadkiem zgłoszenia na recepcji, kiedy to potrzebne jest do 30 dni roboczych po wypełnieniu formularza, o czym nowy członek programu zostanie poinformowany e-mailem.

Po uzyskaniu członkostwa w Programie lojalnościowym, członek zostanie drogą e-mailową poinformowany, w jaki sposób może ściągnąć swoją kartę w formie cyfrowej. W przypadku wyraźnego wniosku, może też zostać wydana karta w formie fizycznej.

Rejestracja kilku osób pod jednym numerem identyfikacyjnym członka, a także wielokrotna rejestracja tej samej osoby na więcej kont nie są możliwe.

Karta posiada numer identyfikacyjny, którego nie można przenieść na inną osobę i w żadnym razie nie można go podawać innej osobie. W przeciwnym razie traci prawa wynikające z Programu lojalnościowego.

Karta członkowska nie może być przenoszona na inne osoby i może z niej korzystać jedynie i osobiście członek Programu lojalnościowego, który jest jej właścicielem.

Karta członkowska jest własnością spółki Valamar i Valamar zastrzega sobie prawo wycofania lub nieakceptowania karty członkowskiej, jeśli członek nie korzysta z karty zgodnie z zasadami i warunkami członkostwa.

Członek odpowiada za wszelkie działania związane ze swoim kontem karty.

Użycie karty członkowskiej z zamierzeniem dokonania oszustwa, spowoduje jej natychmiastowe anulowanie i zamknięcie konta członkowskiego Programu lojalnościowego.

W przypadku śmierci członka Programu nie istnieje możliwość przenoszenia praw członkowskich na spadkobierców i jego członkostwo jest automatycznie anulowane.

## 5. KONTO UŻYTKOWNIKA PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO

Każdy członek ma swoje konto użytkownika.

Aby uzyskać dostęp do konta użytkownika, członek tworzy własne hasło. Jeśli członek programu zapomni hasła, na stronach [www.valamar.com](http://www.valamar.com) lub [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) może w każdej chwili wybrać opcję „Nie pamiętam hasła” i na swój e-mail otrzyma wskazówki do stworzenia nowego hasła.

Dostęp do konta użytkownika możliwy jest na stronach internetowych [www.valamar.com](http://www.valamar.com) i [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) przez wpisanie w wyznaczone pole adresu e-mailowego, który został zgłoszony w Programie lojalnościowym lub numeru identyfikacyjnego karty oraz hasła.

Na koncie użytkownika mogą Państwo sprawdzić między innymi:

- stan punktów
- obecny poziom członkostwa
- aktywne rezerwacje
- profil z danymi osobowymi, które można aktualizować
- korzyści
- dodatkowe korzyści
- oferty specjalne

## 6. PUNKTY PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO

### 6.1 Sposoby gromadzenia punktów

Członkowie gromadzą punkty Programu lojalnościowego:

- za każdy swój **opłacony pobyt** w obiekcie Valamaru. Punkty naliczane są wyłącznie za osobisty pobyt członka i tylko za pobyty zrealizowane w kwaterze, w której członek jest zameldowany i w niej przebywa. Aby otrzymać punkty, osobą płacącą za pobyt powinien być członek Programu lojalnościowego.
- za wszystkie **płatne usługi** otrzymane podczas pobytu, za które obciąża się rachunek jednostki noclegowej obiektu Valamaru. Punktów nie można otrzymać na podstawie innych wydatków członka podczas pobytu.
- podczas **akcji promocyjnych lub ofert specjalnych** Valamaru, w przypadku gdy Valamar podjął taką decyzję w ramach konkretnej akcji promocyjnej.

Gromadzenie punktów nie będzie możliwe, ani też punkty nie będą obowiązywać za noclegi lub pobyty w następujących przypadkach:

- Za część/całość pobytu opłaconego punktami.

- Za pobyty innych osób (poza przypadkiem, kiedy te osoby dzielą kwaterę i jeśli w drugiej jednostce kwaterunkowej przebywają dzieci członka Programu), a jeśli w tej samej jednostce kwaterunkowej przebywa więcej członków Programu lojalnościowego, tylko jedna osoba/członek ma prawo do punktów za ten pobyt.
- Za pobyty zarezerwowane za pośrednictwem organizatora wyjazdów turystycznych lub internetowych biur podróży.
- Za pobyty rezerwowane za pośrednictwem agentów podróży, za które płatność nie jest realizowana bezpośrednio na rachunek obiektu lub Valamaru (portale rezerwacyjne, gdzie płatności dokonuje się bezpośrednio na rachunek operatora portalu, również uznaje się za agencje turystyczne).
- Za rezerwacje dokonane przy wykorzystaniu kuponów/voucherów zakupionych przez członka na portalach sprzedaży grupowej.
- Za wykorzystane usługi opłacone gotówką/kartą kredytową w zewnętrznych punktach sprzedaży (np. kiosk hotelu) Przypominamy: aby goście mogli mieć prawo do gromadzenia punktów, wszystkie wydatki muszą obciążać rachunek jednostki kwaterunkowej obiektu Valamaru.
- Za produkty i usługi świadczone przez podmioty trzecie (jak np. salony kosmetyczne, transfery, wycieczki itd.), mimo że znajdują się na terenie obiektów Valamaru
- Za usługi, które hotel fakturuje stronom trzecim, np. ubezpieczycielom i towarzystwom ubezpieczeń zdrowotnych
- Za pobyty na podstawie nagród w konkursach/kuponów/voucherów.
- Jeśli rachunek za pobyt i/lub usługę nie został w całości uregulowany.
- Za uroczystości weselne.
- Za pobyty przed datą rejestracji w Programie lojalnościowym i
- Za pobyty przed wprowadzeniem w życie niniejszej wersji Programu lojalnościowego (za pobyty w hotelach i resortach przed 13 czerwca 2017 i za pobyty na campingach przed 24 października 2018)

Członek Programu lojalnościowego nie może rezerwować zakwaterowania dla swoich przyjaciół lub rodziny korzystając ze swojej karty członkowskiej i zgromadzonych punktów, ani też gromadzić punktów w ten sposób na swoim koncie bez jego pobytu w rezerwowanych kwaterach.

Goście ryczałtowi, członkowie Programu lojalnościowego, nie zdobywają prawa do punktów za swoje pobyty w obiektach Valamaru, a jako członkowie Programu lojalnościowego mogą korzystać z innych opisanych korzyści i przywilejów wynikających z Programu lojalnościowego, takich jak zniżki na produkty u usługi (dodatkowe korzyści).

## 6.2 Ilość zgromadzonych punktów

System przyznawania punktów podlega poniższym warunkom w zależności od poziomu członkostwa:

- Valamar Plus Club Starter: 10 punktów za 1 €
- Valamar Plus Club Insider: 11 punktów za 1 €
- Valamar Plus Club Elite: 12 punktów za 1 €

Punkty zdobyte zgodnie z powyższym opisem są automatycznie dodawane do konta członka programu lojalnościowego. Punkty są naliczane na konto każdego członka nie później niż 7 dni po wymeldowaniu.

Zdobyte punkty można dodać tylko do konta członka, który osobiście przebywał w obiekcie Valamar i/lub korzystał z usługi, za którą jest uprawniony do zbierania punktów.

Zebrane punkty nie mają wartości pieniężnej i nie można ich wymienić na gotówkę.

Członek ma prawo ubiegać się o **późniejsze uznanie punktów**, jeżeli w jego opinii informacje o jego koncie i/lub przemieszczaniu się przesłane przez program nie są zgodne z obowiązującym Regulaminem. Wniosek można złożyć przez konto użytkownika na stronach [www.valamar.com](http://www.valamar.com) lub [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) lub dzwoniąc do Obsługi Klienta + 385 52 408 222. W każdym wniosku należy podać odpowiedni numer rezerwacji zakwaterowania w hotelu.

Jeżeli wszystkie warunki do zdobycia punktów zostały spełnione, a punkty nie zostały zapisane na koncie Członka, każdy członek programu lojalnościowego ma prawo do sprawdzenia, a następnie naliczenia punktów za wszystkie pobyty w bieżącym i poprzednim roku. W przypadku starszych rezerwacji/pobytów punkty **nie będą naliczane**.

### 6.3 Usuwanie punktów

Jeśli pod jednym numerem identyfikacyjnym w ciągu dwóch lat nie zostanie odnotowana żadna aktywność (pobyt), wszystkie punkty zebrane do tego momentu będą wymazane bez możliwości ich przywrócenia. Przez aktywność rozumie się ostatni dzień pobytu.

### 6.4 Wgląd w saldo punktów

Członkowie mogą w dowolnej chwili sprawdzić saldo zgromadzonych punktów kontaktując się z Valamarem przez e-mail: [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) lub dzwoniąc pod numer +385 52 408 222, a także na web koncie użytkownika na stronach [www.camping-adriatic.com/loyalty](http://www.camping-adriatic.com/loyalty) i [www.valamar.com/loyalty](http://www.valamar.com/loyalty) w zakładce Plus Club lub przez aplikację My Valamar.

### 6.5 Transfer punktów

Punkty mogą być przenoszone między kontami użytkowników Programu lojalnościowego na stronach internetowych [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) lub telefonicznie pod numer +385 52 408 222. Jediną osobą, która może zażądać przeniesienia swoich punktów jest właściciel karty członkowskiej; wniosek innej osoby nie zostanie zrealizowany.

Punkty przeniesione lub otrzymane od innego członka w żadnym wypadku nie są brane pod uwagę przy obliczaniu poziomu członkostwa.

### 6.6 System korzystania z punktów

Wykorzystanie punktów nie jest uzależnione od poziomu członkostwa, jest równe niezależnie od poziomu. Aby gość mógł zrealizować zniżkę o 1 euro, powinien mieć na koncie użytkownika co najmniej 300 punktów, tj. 300 punktów ma wartość 1 euro.

Chęć wykorzystania zgromadzonych punktów należy zapowiedzieć przy rezerwacji zakwaterowania, kontaktując się z Centrum Rezerwacji Valamar lub dodając je w procesie rezerwacji przez strony internetowe [www.valamar.com](http://www.valamar.com) lub [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com).

W przypadku **anulowania rezerwacji**, do której były wykorzystane punkty, stosuje się niniejsze zasady:

- Anulacja zakwaterowania w dozwolonym terminie (zgodnie z zasadami anulacji wyszczególnionymi na potwierdzeniu rezerwacji) – punkty wracają na konto członka Programu lojalnościowego

- Anulacja zakwaterowania po upływie dozwolonego terminu (zgodnie z zasadami anulacji wyszczególnionymi na potwierdzeniu rezerwacji) – punkty nie zostają zwrócone na konto członka Programu lojalnościowego

Przy rezerwacji z wykorzystaniem punktów, 100% punktów zostanie wykorzystane w przypadku nie zgłoszonego **niepojawienia się** (tzw. no show)

Płatność punktami za pobyty lub usługi nie zostanie zaakceptowana bez uprzedniej rezerwacji na stronie [www.valamar.com](http://www.valamar.com) i [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) lub przez Centrum Rezerwacji Valamar. W dowolnym momencie podlega to zmianie lub rewizji przez Valamar.

Rezerwacje dokonane przy wykorzystaniu punktów nie podlegają **zmianie** po zameldowaniu na recepcji.

## 6.7 Vouchery promocyjne i punkty promocyjne

Członkowie mogą w dowolnej chwili zapoznać się ze spersonalizowanymi promocjami za pośrednictwem swojego konta na stronie [www.valamar.com](http://www.valamar.com) lub [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com). Należą tu urodzinowe niespodzianki i kody z voucherów.

Promocyjne vouchery i punkty promocyjne przyznane danemu członkowi nie mogą zostać przeniesione na innego członka Programu lojalnościowego

Każda promocja może mieć określony czas trwania, który zostanie odpowiednio zaznaczony. Wraz z upływem tego okresu tracą też swoją ważność punkty i zostają usunięte z konta członkowskiego bez uprzedniego powiadomienia. Członek zrzeka się wszystkich roszczeń z tego tytułu.

Valamar zastrzega sobie prawo do zaoferowania różnych warunków dla promocyjnych voucherów i punktów uzyskanych w trakcie promocji.

## 7. POZIOMY CZŁONKOSTWA

Aby osiągnąć opisane poniżej poziomy członkostwa, członek Programu musi spełnić wymienione poniżej warunki dla każdego poziomu w trakcie jednego roku kalendarzowego (od 1 stycznia do 31 grudnia).

Warunki osiągnięcia i utrzymania poziomu członkostwa, zależnie od danego poziomu, są następujące:

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

- podstawowy poziom członkostwa w Programie przyznawany wszystkim członkom

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

- członek, który przebywał w hotelach objętych Programem przez przynajmniej 8 nocy w trakcie jednego roku kalendarzowego
- lub który w trakcie roku kalendarzowego zebrał 15000 punktów za pobyty w obiektach objętych Programem

### **Valamar Plus Club Elite:**

- członek, który przebywał przez 20 nocy w trakcie jednego roku kalendarzowego

- lub który w trakcie roku kalendarzowego zebrał 40000 punktów za pobyty w obiektach objętych Programem

Na spełnienie wymienionych powyżej warunków danych poziomów członkostwa we wszystkich opisanych przypadkach członek Programu ma do dyspozycji okres jednego roku kalendarzowego. Jeśli członek spełni warunki dla danego poziomu członkostwa w trakcie roku kalendarzowego, zostanie przeniesiony na wyższy poziom członkostwa w terminie 7 dni od wymeldowania, tzn. zakończenia pobytu, który umożliwił spełnienie warunków. Dla przykładu: członek poziomu Valamar Plus Club Starter zostanie przeniesiony na poziom Valamar Plus Club Insider.

O ile w trakcie roku kalendarzowego nie zostanie spełniony żaden z wymienionych warunków, na końcu roku kalendarzowego (31 grudnia) członek zostanie cofnięty do poprzedniego poziomu członkostwa. Dla przykładu: członek poziomu Valamar Plus Club Elite zostanie cofnięty na poziom Valamar Plus Club Insider.

Przejście z jednego poziomu członkostwa na drugi na podstawie pobytu umożliwiony jest tylko jednej osobie na jednostkę kwaterunkową, to jest osobie, której numer identyfikacyjny karty członkowskiej został podany podczas rezerwacji bez względu na to, ilu członków Programu lojalnościowego przebywa w jednostce kwaterunkowej.

## 8. REALIZOWANIE KORZYŚCI

Podając numer identyfikacyjny karty członkowskiej członek Programu lojalnościowego może korzystać ze wszystkich praw wynikających z członkostwa.

Ze wszystkich korzyści, które należą się członkom w ramach odpowiednich poziomów, można skorzystać podczas pobytu trwającego co najmniej dwie noce, zarezerwowanego na stronach internetowych [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) lub przez Centrum Rezerwacji Valamar najpóźniej 48 godzin przed przyjazdem i na imię osoby, która jest członkiem Programu lojalnościowego.

Jeśli w jednej jednostce kwaterunkowej przebywa dwóch członków Programu lojalnościowego, nie przysługują im z tego tytułu podwójne korzyści. Prawo do określonej korzyści zyskuje tylko jedna osoba na jednostkę kwaterunkową i to właściciel karty członkowskiej, na którą została założona rezerwacja.

Wyjątkiem od poprzedniej zasady stanowi korzystanie ze zniżek na kolację a la carte i zabiegi wellness; zniżka wyliczana jest od sumy rachunku bez względu na liczbę osób, które były odbiorcami usługi, a także w przypadku odwiedzania jednego z zabytków, kiedy korzyścią są bilety wstępu dla dwóch osób.

Korzyści członkostwa można kombinować z benefitami innych stowarzyszeń (ADAC, ACSI karty etc.) poza płatnością. Zniżki tych zrzeszeń nie dają prawa do dodatkowego zmniejszenia rachunku za pobyt, w przypadku którego korzysta się z punktów z Programu lojalnościowego, co znaczy, że można skorzystać albo ze zniżki za punkty albo z innej zniżki.

Reklamacje świadczonych usług z listy korzyści można zgłaszać wyłącznie przez przedłożenie voucheru/biletu lub rachunku na miejscu, gdzie ta usługa była świadczona lub gdzie członek Programu przejął produkt. Valamar może osobom trzecim, które świadczą członkom Programu lojalnościowego usługi lub wydają produkty, tj. Partnerom programu, dawać wskazówki co do realizacji ich obowiązków w ramach Programu lojalnościowego Valamaru (szczególnie za świadczenie usług z benefitami).

Jeśli członek Programu lojalnościowego korzysta z bonusów Programu lojalnościowego w formie usług świadczonych przez Partnerów programu, świadczenie tych usług podlega Warunkom ogólnym danego Partnera. Valamar nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne niedociągnięcia świadczonych usług, a członek Programu powinien w takim wypadku zgłosić się bezpośrednio do strony świadczącej usługi w związku ze wszelkimi rządzeniami związanymi z jakością i świadczonymi usługami.

Pobytów i korzyści Programu lojalnościowego Valamar nie można przenieść na konto innego członka Programu lojalnościowego (istniejącego lub nowego).

## 9. PRYWATNOŚĆ DANYCH

Valamar troszczy się o dane osobowe członków Programu lojalnościowego.

**Akceptując członkostwo, potwierdzają Państwo, że zapoznaliście się z przetwarzaniem danych osobowych i kreowaniem Państwa profilu członkowskiego Programu lojalnościowego przez Valamar jako Administratora.**

W procesie kreowania profilu Valamar przetwarza następujące dane osobowe:

- uzyskane podczas wypełniania formularza zgłoszeniowego (imię, nazwisko, płeć, data urodzenia, e-mail, numer telefonu komórkowego, adres (ulica, numer, kod pocztowy, miasto i państwo)),
- o wszystkich rezerwacjach i pobytach (daty przyjazdu i wyjazdu, obiekty, typ jednostki kwaterunkowej)
- uzyskane podczas pobytu (np. obiekt, liczba dzieci, stan cywilny, język, zwierzęta domowe, zainteresowania i aktywności podczas pobytu, środek lokomocji, preferencje zakwaterowania, preferencje destynacji, wydatki itp.)
- uzyskane z wypełnionej ankiety zadowolenia klienta
- związane z samym członkostwem (numer identyfikacyjny karty członkowskiej, ilość punktów, ilość wykorzystanych punktów, poziom członkostwa, sposób korzystania z punktów, korzystanie z benefitów, język komunikacji, tytuł, wszystkie dane, które wypełniacie Państwo przez aktualizację profilu – na koncie użytkownika takie jak: zainteresowania, sposób podróżowania, zwierzęta domowe, wybrany obiekt, wybrana kategoria obiektu zakwaterowania, wybrana destynacja, media społecznościowe).

Powyższe dane przechowywane są w bazie gości VALAMAR RIVIERA przez 10 lat od uzyskania członkostwa lub ostatniego pobytu w obiektach Valamaru.

Wszystkie dane osobowe przetwarzamy w celu realizacji praw wynikających z członkostwa w Programie lojalnościowym.

Valamar będzie każdemu członkowi Programu lojalnościowego wysyłał wiadomości o nowościach w Programie lojalnościowym, o specjalnych korzyściach, ofertach specjalnych, saldzie punktów i poziomie członkostwa.

Ponadto Valamar, na podstawie uzasadnionego interesu, przetwarza dane osobowe dla potrzeb bezpośredniego marketingu i to w celu profilowania potrzebnego do wysyłania spersonalizowanych newsletterów wysyłanych drogą e-mailową, sms-em i/lub przez platformy wiadomości błyskawicznych (Viber, WhatsApp itp.), a które odpowiadają zadeklarowanym zainteresowaniom.

Członek nie jest zobowiązany do podania wszystkich wymienionych danych i nie będzie to miało wpływu na członkostwo, jednak niektóre z danych osobowych są konieczne do członkostwa i realizacji prawa do korzyści z niego wynikających: imię, nazwisko, dane o

pobytach, w oparciu o które gromadzono punkty itd. W przypadku, kiedy nie będziemy mieć pewnych danych, możliwe że wysyłane przez nas newslettery będą w mniejszym stopniu odpowiadać Państwa zainteresowaniom, np. jeśli nie mamy danych, że interesuje Państwa jazda na rowerach, nie ma to wpływu na członkostwo, ale możliwe jest, że wtedy nie otrzymacie newsletteru z informacjami o korzyściach dla miłośników jazdy na rowerze.

**Wyraźnie akcentujemy, że członek ma prawo w dowolnym momencie i bezpłatnie wnieść sprzeciw wobec takiego sposobu przetwarzania danych osobowych w odniesieniu do początkowego lub dalszego przetwarzania.**

Prośbę o usunięcie z listy odbiorców dowolnego newslettera Valamaru można przesać na adres e-mailowy: [newsletter@valamar.com](mailto:newsletter@valamar.com) lub klikając na link rezygnacji znajdujący się na spodzie każdego newslettera, czy też blokując nadawcę zgodnie z regulaminem używanych kanałów on-line. Rezygnacja z newsletteru nie jest związana z uzasadnionym interesem Valamaru, by członkom, którzy są zarazem gośćmi obiektów Valamaru, przesyłał informacje serwisowe i ankiety o zadowoleniu klienta związane z konkretnym pobytem, jak i inne informacje serwisowe.

Macie Państwo prawo do żądania od Valamaru dostępu, korekty, wymazania lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych, prawo sprzeciwu i pozostałe prawa zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

W przypadku pytań dotyczących ochrony danych osobowych, jak i ewentualnych skarg i wniosków o skorzystanie z przysługujących praw należy skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych: [dpo@valamar.com](mailto:dpo@valamar.com) lub pocztą na adres Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Republika Hrvatska – za DPO.

Więcej informacji o ochronie danych osobowych i przysługujących Państwu prawach można znaleźć w Polityce Prywatności Valamaru znajdującej się na [www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti](http://www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti) lub na recepcji obiektu.

## 10. REZYGNACJA Z CZŁONKOSTWA

Członek może wypowiedzieć swoje członkostwo w Programie lojalnościowym w dowolnym momencie i bez podania powodu za pisany powiadomieniem na e-mail [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) lub telefonicznie pod numerem +385 52 408 222. Oznacza to wycofanie się członka z Programu lojalnościowego, co powoduje trwałe zerwanie istniejącej relacji między członkiem i Programem lojalnościowym oraz wypowiedzenie wszystkich korzyści wynikających z członkostwa w Programie lojalnościowym.

W przypadku gdy członek zażąda usunięcia jego danych z bazy Valamaru, otrzyma on e-mail z zapytaniem, czy chce pozostać członkiem Programu lojalnościowego. Jeśli odpowie, że nie chce lub nie udzieli odpowiedzi, w terminie 30 dni zostanie usunięty z Programu lojalnościowego.

Valamar może wypowiedzieć członkostwo we wszystkich przypadkach nieprzestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, a w szczególności w przypadku przekazywania numeru karty członkowskiej innym osobom, umożliwienie korzystania z karty innym osobom w celu korzystania z przywilejów itp.

W przypadku śmierci członka Programu nie istnieje możliwość przenoszenia praw członkowskich na spadkobierców, zgromadzone punkty zostaną wymazane, a karta członkowska utraci ważność.

Z chwilą wygaśnięcia Programu Lojalnościowego członkostwo w Programie lojalnościowym wygasa automatycznie.

W każdym przypadku wygaśnięcia członkostwa karta członkowska jest dezaktywowana. W takim przypadku nie jest konieczne zwracanie fizycznej karty do Valamar, ale nie można jej już używać.

## 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Z wyjątkiem przypadków umyślnego lub rażącego niedbalstwa, Valamar nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione (1) z powodu jakiegokolwiek zaniedbania, w skutek którego członek nie mógł zrealizować prawa wynikającego z członkostwa i/lub (2) z powodu nieprawidłowego działania systemu i nieprawidłowo przyznanych korzyści, i/lub (3) z powodu braku naliczenia punktów z powodu błędów systemowych i nieuprawnionego dostępu do systemów (atak komputerowy itp.) i/lub (4) z powodu kradzieży, utraty, kopiowania lub innego nieuprawnionego użycia karty i punktów dostępnych na nim i/lub (5) z powodu sytuacji, w której chwilowo nie można skorzystać z korzyści Programu

Valamar nie przejmuje odpowiedzialności za dokładność danych podanych w formularzu zgłoszeniowym członka oraz za ewentualne szkody (materialne lub niematerialne), które mogą wystąpić na tej podstawie.

W przypadku sporu między Valamarem a członkiem Programu lojalnościowego obowiązuje prawo chorwackie.

Wszelkie ewentualne spory związane z zapisami i stosowaniem niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przede wszystkim w drodze porozumienia, a jeśli nie będzie to możliwe, zostanie ustalona jurysdykcja miejscowa sądu właściwego według siedziby Valamaru.

## 12. INFORMACJE O PROGRAMIE LOJALNOŚCIOWYM

Valamar ma prawo w dowolnym momencie zmienić warunki uczestnictwa w Programie lojalnościowym Valamar, a także zmienić niniejszy Regulamin, w szczególności prawo do zmiany listy obiektów Valamar wraz z listą korzyści i ewentualnych ograniczeń. Zmieniając warunki uczestnictwa w Programie lojalnościowym, Valamar weźmie pod uwagę interesy członków Programu lojalnościowego. Zmiany Regulaminu będą opublikowane na <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pravilnik-programa>.

Valamar zastrzega sobie prawo do zakończenia Programu lojalnościowego i/lub zastąpienia go dowolnym innym programem lojalnościowym w dowolnym momencie bez podania przyczyny.

Valamar podejmie wszelkich niezbędnych czynności, aby w odpowiednim czasie powiadomić członków o zmianach lub zawieszeniu Programu lojalnościowego i nie będzie odpowiadać za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione przez członków po wejściu w życie takich zmian.

Zniesienie lub zmiany Programu lojalnościowego nie stanowią podstawy do dochodzenia odszkodowania przez członków Programu lojalnościowego od Valamaru.

Wszystkie informacje dotyczące Programu lojalnościowego dostępne są na stronie internetowej [www.valamar.com/loyalty](http://www.valamar.com/loyalty) lub [www.camping-adriatic.com/loyalty](http://www.camping-adriatic.com/loyalty).

Wszystkie pytania związane z członkostwem, jak i informacje o zmianie danych osobowych albo jakiegokolwiek inne ważne informacje związane z Programem należy kierować na poniższy adres e-mailowy: [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) lub numer telefonu: +385 52 408 222.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w dniu jego przyjęcia.

Poreč, 12 marca 2021  
VALAMAR RIVIERA d.d.