PRAVILNIK VALAMARJEVEGA PROGRAMA ZVESTOBE VALAMAR REWARDS

1. SPLOŠNO O PROGRAMU ZVESTOBE

Nosilec programa zvestobe Valamar Rewards (v nadaljevanju: Program zvestobe) je družba Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Hrvaška, OIB (osebna identifikacijska številka): 36201212847 (v nadaljevanju: Valamar), vodilno hotelirsko podjetje v počitniškem turizmu in partner turističnih destinacij v oblikovanju pristnih doživetij.

Namen programa je prepoznati in nagraditi zvestobo gostov v Valamarjevih objektih. Zvestim in zadovoljnim gostom, ki se vračajo iz leta v leto, želi omogočiti kakovostnejšo storitev, pristno doživetje in pripraviti nepozabno izkušnjo.

Nagrajuje se:
- z ugodnostmi ob bivanju v Valamarjevih objektih, kar je odvisno od stopnje članstva;
- s koriščenjem nagradnih evrov za plačilo bivanja v primeru neposredne rezervacije;
- s popusti pri partnerjih Programa zvestobe, vse pa poteka v skladu s tem pravilnikom.

Program zvestobe nima lastnosti nagradne igre. Izid nagrajevanja v tem Programu je gotov in vsak udeleženec programa, ki izpolnjuje pogoje, pridobi pravico do različnih ugodnosti. Nerazpoložljivost želenih ugodnosti pa članu Programa zvestobe ne daje pravice do znižanja cene namestitve.

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

2. DEFINICIJE PROGRAMA ZVESTOBE

Program zvestobe: program zvestobe, ki ga Valamar organizira pod imenom Valamar Rewards. Vse avtorske pravice v zvezi s tem programom pripadajo izključno družbi Valamar Riviera d.d.

Bivanje: obdobje med prihodom (prijavo) in odhodom (odjavo) iz Valamarjevih objektov. V odvisnosti od ustvarjenih nočitev in pridobljenih nagradnih evrov tekom 2 koledarskih let član pridobi pravico do različnih stopenj članstva, tj. ugodnosti v skladu s pogoji tega Pravilnika, pri čemer dve nočitvi tekom bivanja predstavljata najmanjše število nočitev, potrebnih za pridobitev ugodnosti poleg obvezne rezervacije na spletnih straneh www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com oziroma v Valamarjevem središču za rezervacije najkasneje 48 ur pred prihodom.

Valamarjevi objekti: namestitveni objekti (hotel, resort ali kamping resort) v Valamarjevi lasti ali najemu ter nastanitveni objekti v lasti družbe, kjer turistični del poslovanja upravlja Valamar (v trenutku sprejetja tega pravilnika: Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Hrvatska, OIB (osebna identifikacijska številka): 90896496260, HELIOS FAROS d.d., Naselje Helios 5, Stari Grad, Hrvaška, OIB (osebna identifikacijska številka): 48594515409), v katerih se izvaja program zvestobe:

Ime hotela, resorta ali kamping resorta	Destinacija
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 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 ima pravico, da nekatere objekte umakne s seznama Valamarjevih objektov, prav tako pa ima pravico dodati nove.

Stranka: oseba, ki izpolnjuje pogoje za pristop v Program zvestobe, oziroma oseba, ki še ni včlanjena v program in ki še ni sprejela pogojev pravilnika Programa zvestobe.

Član programa zvestobe: oseba, ki se je včlanila v Program zvestobe in ki ima pravico do ugodnosti Programa zvestobe v skladu s stopnjo članstva, ki ji pripada, in pogoji tega pravilnika.

Stopnja članstva »White«: osnovna stopnja članstva Programa zvestobe, ki je na začetku dodeljena vsem članom.

Stopnja članstva »Silver«: stopnja članstva, ki jo član ustvari za 8 ali več nočitev oziroma pridobljenih 50 nagradnih evrov v Rewards Walletu za bivanja v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, kot član Programa zvestobe v koledarskem letu.
Vključuje ugodnosti »Silver« v obliki izdelkov in storitev v skladu z veljavnim seznamom ugodnosti.

Stopnja članstva »Gold«: stopnja članstva, ki jo član ustvari za 20 ali več nočitev oziroma pridobljenih 150 nagradnih evrov v Rewards Walletu za bivanja v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, kot član Programa zvestobe v koledarskem letu.
Vključuje ugodnosti »Gold« v obliki izdelkov in storitev v skladu z veljavnim seznamom ugodnosti.

Stopnja članstva »VIP«: Valamar lahko v najvišjo stopnjo članstva povabi goste, ki izpolnjujejo določene pogoje:

- član, ki je v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, bival 50 noči tekom 1 koledarskega leta oziroma je prejel 500 nagradnih evrov v Rewards Walletu za bivanje v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, tekom koledarskega leta.

Nagradni evri: člani pridobivajo nagradne evre na podlagi trošenja tekom bivanja v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, izkoristijo pa jih lahko na dva načina:
1. pri neposrednih rezervacijah;
2. za znižanje cene storitev na določenih točkah F&B tekom bivanja.

Točka F&B: restavracija ali bar v hotelu, resortu ali kampu v Valamarjevi lasti, ki je vključen v Program zvestobe ter ima na vidnem mestu oznako/letak, da omogoča koriščenje nagradnih evrov za znižanje zneska računa.

Kartica Valamar Rewards: kartica z edinstveno identifikacijsko številko, ki jo član prejme kot potrdilo o članstvu zaradi spremljanja stopnje članstva in ustvarjanja ugodnosti v skladu s stopnjo članstva, ki ji pripada. Članska izkaznica ni prenosljiva na druge osebe. Kartica je izdana v digitalni obliki.

Rewards Wallet: mesto v uporabniškem računu, na katerem se nahajajo vse informacije o nagradnih in promocijskih evrih. Član programa lahko spremlja gibanje in stanje razpoložljivih nagradnih evrov znotraj Rewards Walleta (pridobljeni, izkoriščeni, rezervirani ipd.).

Ugodnosti: ugodnosti, ki jih ustvarijo člani Programa zvestobe. Podroben opis ugodnosti po stopnjah članstva ter pogoji za njihovo ustvarjanje so na voljo na spletnih straneh: https://rewards.valamar.com/.

Partner Programa zvestobe: pravne ali fizične osebe, ki niso Valamar, ki za člane Programa zvestobe zagotavljajo določene ugodnosti, vezane na njihove storitve (npr. popust na njihove storitve ipd.). Valamar ni izvajalec storitev, ki jih nudijo partnerji Programa, in ne more jamčiti za njihovo kakovost. Valamar si pridržuje pravico, da lahko v vsakem trenutku prekine sodelovanje s partnerji Programa brez navedbe razloga.

Dodatne ugodnosti: storitve, ki se pridobijo s članstvom v Programu zvestobe v Valamarjevih

objektih in/ali pri partnerjih Programa. Za seznam dodatnih ugodnosti se je treba prijaviti v svoj spletni uporabniški račun. Za pridobitev dodatnih ugodnosti je član dolžan predložiti člansko kartico, na podlagi katere je upravičen do ugodnosti.

3. POGOJI ČLANSTVA

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

Stranke se lahko v Program zvestobe včlanijo z izpolnitvijo pristopne izjave:
- na spletnih straneh www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com;
- neposredno na recepciji Valamarjevih objektov;
- v mobilni aplikaciji My Valamar;
- s skeniranjem kode QR za pristop v Program zvestobe (ki gosta popelje na obrazec za včlanitev na www.valamar.com);
- s klicem v Valamarjevo središče za rezervacije na +385 52 465 000;
- s spletno prijavo.

Za včlanitev je stranka pri izpolnjevanju obrazca za včlanitev v Program zvestobe dolžna izpolniti vsa obvezna polja: ime, priimek, spol, datum rojstva, mobilna številka, naslov bivališča in e-poštni naslov.
V primeru spremembe osebnih podatkov, ki jih je navedel v zahtevi za sodelovanje, je vsak član dolžan o tem obvestiti Valamar. Valamar ne prevzema nobene odgovornosti, če član Programa zvestobe ne more izkoristiti ugodnosti Programa, če je član Programa zvestobe navedel napačne ali nepopolne podatke.

4. KARTICA VALAMAR REWARDS

Ob včlanitvi se samodejno aktivira kartica ugodnosti.

Po včlanitvi v Program zvestobe član po e-pošti prejme obvestilo z navodili za prevzem kartice v digitalni obliki.

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

Kartica vključuje edinstveno identifikacijsko številko, ki je neprenosljiva in ki je v nobenem primeru ne smete posredovati tretji osebi. V nasprotnem primeru član izgubi vse pravice iz Programa zvestobe.

Članska izkaznica ni prenosljiva in jo sme uporabljati samo član Programa zvestobe, ki je osebni imetnik kartice.

Kartica je last družbe Valamar in Valamar si pridržuje pravico do sprejema ali nesprejema članske kartice, če član kartice ne uporablja kartice v skladu s pravili in pogoji članstva oziroma ravna v nasprotju z njimi. Član je odgovoren za vsa dejanja v zvezi s svojim kartičnim računom.

Vsaka uporaba članske kartice z namenom prevare bo privedla do njene trenutne razveljavitve in zaprtja računa člana Programa zvestobe.

V primeru smrti člana Programa se pravice člana ne prenesejo na njegove naslednike, njegovo članstvo pa je samodejno razveljavljeno.

5. UPORABNIŠKI RAČUN PROGRAMA ZVESTOBE

Vsak član ima svoj uporabniški račun. Za dostop do uporabniškega računa vsak član ustvari svoje geslo. Če geslo pozabi, lahko član na spletnih mestih www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com v vsakem trenutku izbere možnost »Pozabljeno geslo« in nato v e-poštnem sporočilu prejme informacije o oblikovanju novega gesla.

Dostop do uporabniškega računa je mogoč s prijavo na spletnih straneh www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com, tako da v predvideno polje vnesete svoj e-poštni naslov, s katerim ste prijavljeni v Program zvestobe, ali identifikacijsko številko kartice ter geslo.

Na svojem uporabniškem računu lahko med drugim vidite naslednje:
- stanje svojih nagradnih evrov v Rewards Wallet;
- trenutno stopnjo članstva;
- aktivne rezervacije;
- svoj profil z osebnimi podatki, ki jih lahko posodobite;
- ugodnosti;
- dodatne ugodnosti;
- promocijske ponudbe.

6. NAGRADNI EVRI

6.1. Načini pridobivanja nagradnih evrov

Člani pridobivajo nagradne evre v sklopu Programa zvestobe:

- za vsako svoje **plačano bivanje** v Valamarjevem objektu; nagradni evri se zbirajo samo z osebnim bivanjem članov in samo za bivanja, ustvarjena v namestitveni enoti, v kateri je član prijavljen in v kateri biva, plačnik bivanja pa mora biti član Programa zvestobe, da ima pravico do pridobitve nagradnih evrov;
- za vse **plačane storitve** tekom bivanja, ki so dodane na račun namestitvene enote v Valamarjevih objektih;
- tekom Valamarjevih **promocijskih kampanj ali posebnih ponudb**, če je Valamar sprejel takšno odločitev za določeno kampanjo;
- v primeru posredovanja bonov prijatelju v skladu s pravili programa Ambasador;

Nagradni evri se v nobenem primeru ne morejo pridobiti in ne veljajo za nočitve ali bivanja v naslednjih primerih:

- za del bivanja/celotno bivanje, plačano z nagradnimi evri;
- za bivanje drugih oseb (razen v primeru, kadar si te osebe delijo namestitveno enoto in če v drugi namestitveni enoti bivajo mladoletni otroci člana), toda če v isti namestitveni enoti istočasno biva več članov Programa zvestobe, ima samo ena oseba/član pravico pridobiti **nagradne evre** za to bivanje;
- za bivanja, rezervirana s posredovanjem turistične agencije ali *spletnih* turističnih agencij;
- za bivanja, rezervirana s posredovanjem turističnih agentov, za katere se plačilo ne izvede neposredno na račun objekta ali Valamarjev račun (portali za rezervacije, pri katerih se plačilo izvede neposredno na račun upravljavca portala, se prav tako smatrajo za potovalne agente);
- za bivanja, plačana s kuponi/boni, ki jih član kupi na portalu za skupinsko prodajo;
- za koriščenje storitev, ki so plačane z gotovino/kreditno kartico na zunanjih prodajnih

mestih, npr. v kiosku v hotelu;
- za izdelke in storitve, ki jih nudijo družbe tretjih oseb (npr. kozmetični saloni, transferji, izleti itd.), čeprav se nahajajo v Valamarjevih objektih;
- za storitve, ki jih hotel zaračuna tretjim osebam, npr. zavarovalnicam in družbam za zdravstveno zavarovanje;
- za bivanja, pridobljena z nagradnimi igrami/kuponi/boni;
- če račun za bivanje in/ali storitev ni plačan v celoti;
- za poročne bankete;
- za bivanja pred datumom registracije v Program zvestobe.

Član Programa zvestobe ne more rezervirati namestitve za svoje prijatelje ali družino z uporabo svoje članske kartice in razpoložljivimi nagradnimi evri iz svojega Rewards Walleta, niti ne more na ta način pridobiti nagradnih evrov za svoj Rewards Wallet, če s prijatelji ali družino ne biva v rezervirani namestitvi.

Pavšalni gosti člani Programa zvestobe s svojimi bivanji v Valamarjevih objektih – kampih nimajo pravice do nagradnih evrov, saj lahko kot člani Programa zvestobe koristijo ostale opisane pravice in ugodnosti v Programu v obliki popusta na izdelke in storitve (dodatne ugodnosti).

6.2. Sistem pridobivanja nagradnih evrov

Sistem pridobivanja nagradnih evrov v programu Valamar Rewards je odvisen od skupne potrošnje tekom bivanja ter je predmet naslednjih pogojev, ki so odvisni od stopnje članstva:

- White: 3 % vračila denarja v Rewards Wallet
- Silver: 3,5 % vračila denarja v Rewards Wallet
- Gold: 4 % vračila denarja v Rewards Wallet
- VIP: 4,5 % vračila denarja v Rewards Wallet

Nagradni evri, pridobljeni na zgoraj pojasnjen način, so samodejno dodani v Rewards Wallet najkasneje sedem dni po odjavi iz nastanitve in se lahko dodajo samo na račun člana, ki je osebno bival v Valamarjevem objektu in/ali ki je koristil storitev, za katero je upravičen do pridobitve nagradnih evrov.

Če je bivanje plačano vnaprej ali ob prijavi, se nagradni evri obračunajo v 24 urah po prijavi.

Nagradni evri v Rewards Walletu nimajo gotovinske vrednosti in jih ni mogoče zamenjati za denar.

Član ima pravico oddati zahtevek za naknadno dodelitev nagradnih evrov v Rewards Wallet, če meni, da informacije o njegovem računu in/ali gibanju, ki ga je poslal program, niso v skladu z veljavnim pravilnikom. Zahtevek lahko odda s pomočjo svojega uporabniškega računa na spletnih straneh www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com ali telefonski službi za uporabnike na številki +385 52 465 000. V vsakem zahtevku je treba navesti zadevno številko rezervacije namestitve.

Če so izpolnjeni vsi pogoji za pridobitev nagradnih evrov, vendar niso dodani na račun člana, ima vsak član Programa zvestobe pravico do preverjanja in naknadni obračun za vsa bivanja v tekočem in predhodnem letu. Za starejše rezervacije/bivanja se nagradni evri **ne obračunavajo.**

6.3. Trajanje nagradnih evrov in promocijskih nagradnih evrov

a) Nagradni evri, pridobljeni z bivanjem v Valamarju

V primeru, da se pod identifikacijsko številko člana programa zvestobe tekom dveh let ne zabeleži nobena aktivnost (bivanje), se vsi nagradni evri, pridobljeni do tega trenutka, uničijo brez možnosti povrnitve. Aktivnost pomeni zadnji dan bivanja.

b) Promocijski nagradni evri

Vsaka promocija ima lahko določen datum izteka, ki bo ustrezno označen. Po preteku tega datuma se promocijski nagradni evri odstranijo z računa brez predhodnega obvestila.

Valamar Riviera d.d. si pridržuje pravico, da brez predhodne najave ukine vse nagradne evre člana programa zvestobe v primeru suma na nepravilnosti ali zlorabo.

6.4. Vpogled v stanje v Rewards Wallet

Člani lahko v vsakem trenutku pridobijo vpogled v stanje pridobljenih evrov, tako da se obrnejo na Valamar na e-poštni naslov: info-loyalty@valamar.com ali na telefonsko številko +385 52 465 000 oziroma prek *spletnega* uporabniškega računa na spletnih straneh www.valamarcamping.com, www.valamar.com, www.places-hotels.com v razdelku Valamar Rewards ali v mobilni aplikaciji My Valamar.

6.5. Prenos nagradnih evrov iz Rewards Walleta

Nagradne evre je mogoče prenašati med Rewards Walleti različnih članov Programa zvestobe znotraj uporabniškega računa na spletnih straneh www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com ali po telefonu na številki +385 52 465 000. Član je edina oseba, ki lahko zahteva prenos svojih nagradnih evrov. Zahteva druge osebe ne bo izpolnjena.

Nagradni evri, preneseni ali prejeti od drugega člana, se v nobenem primeru ne upoštevajo za izračun stopnje članstva.

Možen je samo prenos nagradnih evrov, pridobljenih izključno z bivanjem. Promocijski nagradni evri se ne morejo prenesti drugemu članu.

6.6. Sistem koriščenja nagradnih evrov

Koriščenje nagradnih evrov ni odvisno od stopnje članstva, temveč je enako ne glede na stopnjo.

a) Koriščenje nagradnih evrov *v postopku rezervacije:*

Koriščenje nagradnih evrov iz Rewards Walleta je treba najaviti ob rezervaciji namestitve v Valamarjevem središču za rezervacije oziroma dodati v postopku rezervacije na spletnih straneh www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com.

V primeru **odpovedi rezervacije,** pri kateri so izkoriščeni nagradni evri (odvisno od vrste izbranega cenika), so pravila naslednja:

- odpoved rezervacije namestitve po ceniku za zgodnje rezervacije do 21 dni pred prihodom – nagradni evri se članu vrnejo v njegov Rewards Wallet. V primeru odpovedi

rezervacije v 21 dneh do prihoda se nagradni evri **ne vrnejo** v Wallet;
- odpoved rezervacije namestitve po standardnem ceniku do 4 dni pred prihodom – nagradni evri se članu vrnejo v njegov Rewards Wallet. V primeru odpovedi rezervacije v 4 dneh do prihoda se nagradni evri **ne vrnejo** v Wallet;
- odpoved rezervacije namestitve po ceniku za vnaprejšnji nakup – nagradni evri **se ne vrnejo** v denarnico.

V primeru nenajavljenega **neprihoda** *(t. i. no show)* se 100 % nagradnih evrov izkoristi za rezervacijo, pri kateri so ti uporabljeni.

Plačilo s koriščenjem nagradnih evrov ne bo sprejeto za bivanja ali dogovorjene storitve brez predhodne rezervacije na spletnih straneh www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com oziroma v Valamarjevem središču za rezervacije. To je v vsakem trenutku predmet Valamarjeve revizije in spremembe.

Rezervacije, opravljene s koriščenjem nagradnih evrov, se po prijavi na recepciji ne morejo **spremeniti.**

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

Podrobnosti o pogojih prodaje lahko preberete na povezavah v nadaljevanju:

- za hotele in resorte kliknite tukaj;
- za kampe kliknite tukaj.

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

b) Koriščenje nagradnih evrov *na točkah F&B med bivanjem*

Če ima gost v svojem Rewards Walletu nagradne evre in jih ni izkoristil za rezervacijo, jih lahko izkoristi za znižanje zneska računa ob plačilu na točkah F&B tekom bivanja v določenem objektu.

Vsak bar ali restavracija, ki nudi to možnost, ima ustrezno oznako na vidnem mestu, da gosti vedo, kje je mogoče koristiti nagradne evre za znižanje zneska računa.

Predpogoj za koriščenje nagradnih evrov je, da gost prevzame digitalno kartico v Wallet na svoji mobilni napravi. Na digitalni kartici člana se nahaja edinstvena koda QR, ki jo je treba skenirati ob plačilu za koriščenje popusta oziroma za koriščenje nagradnih evrov za zmanjšanje zneska računa.*

*Izdelki/storitve, za katere ni mogoče koristiti nagradnih evrov za znižanje cene: cigareti, napitnina, izdelki iz vitrine Valfresco, sladoled v originalni embalaži.

6.7. Promocijski boni in promocijski nagradni evri

Člani lahko v vsakem trenutku preverijo personalizirane promocije na svojem računu na spletnem mestu www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com. Sem spadajo rojstnodnevna presenečenja in kode z bonov.

Promocijski boni in promocijski nagradni evri, dodeljeni posameznemu članu, **se ne morejo prenesti** drugemu članu Programa zvestobe. To ne velja za bone, posredovane prijateljem v okviru programa Ambasador.

Če član ni podal dovoljenja za prejemanje *e-novic,* ne bo prejemal promocijske ponudbe in bonov, vezanih na članstvo (npr. rojstnodnevni promocijski nagradni evri ali bon).

Vsaka promocija ima lahko določen datum izteka, ki bo ustrezno označen. Po preteku tega

datuma preneha veljati in nagradni evri oziroma koda na promocijskem bonu se odstrani/-jo z računa brez predhodnega obvestila. Član se odreče kakršnim koli zahtevkom v zvezi s tem.

Valamar si pridržuje pravico ponuditi različne pogoje za promocijske bone in nagradne evre, pridobljene v sklopu promocije.

7. STOPNJE ČLANSTVA

Za doseganje spodaj opisanih stopenj članstva White, Silver in Gold mora član izpolnjevati pogoje, navedene v nadaljevanju, za vsako stopnjo v dveh koledarskih letih (od 1. januarja do 31. decembra).

Z uvedbo novega programa zvestobe Valamar Rewards pogoji za dvig stopnje članstva veljajo od 1. 10. 2024 za vsa bivanja, opravljena po tem datumu.

Stopnja VIP je rezervirana samo za najzvestejše goste Valamarja in upoštevajo se drugačni pogoji.

Pogoji za doseganje ali zadržanje, odvisno od stopenj programa, so naslednji:

White:

- osnovna stopnja članstva Programa zvestobe, ki je na začetku dodeljena vsem članom.

Silver:

- član, ki je bival v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, najmanj 8 noči tekom 2 let,
- ali član, ki je prejel 50 nagradnih evrov v Rewards Walletu z bivanji v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, tekom 2 koledarskih let.

Gold:

- član, ki je bival v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, najmanj 20 noči tekom 2 koledarskih let,
- ali član, ki je prejel 150 nagradnih evrov v Rewards Walletu z bivanji v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, tekom 2 koledarskih let.

Za stopnje White, Silver in Gold ima član na razpolago dve koledarski leti za izpolnjevanje navedenih pogojev posamezne stopnje članstva. Če član izpolni pogoje za določeno stopnjo članstva, bo napredoval na naslednjo stopnjo članstva v do sedmih dneh po odjavi z bivanja, ki mu je omogočilo izpolnjevanje pogojev. Na primer, če ste član na stopnji »White«, boste napredovali na stopnjo »Silver«.

Če v dveh koledarskih letih ni izpolnjen noben izmed teh pogojev, se član na koncu drugega koledarskega leta (31. decembra) vrne na predhodno stopnjo članstva. Na primer, če ste član na stopnji »Gold«, se boste vrnili na stopnjo »Silver«.

Prehod v naslednje stopnje članstva na podlagi ustvarjenega bivanja je omogočen samo za eno osebo v namestitveni enoti oziroma osebi, katere identifikacijska številka članske kartice je navedena ob rezervaciji ali bivanju, neodvisno od tega, koliko članov Programa zvestobe biva v tej namestitveni enoti.

VIP:

Valamar lahko v najvišjo stopnjo članstva povabi goste, ki izpolnjujejo določene pogoje:

- član, ki je v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, bival 50 noči tekom 1 koledarskega leta oziroma je prejel 500 nagradnih evrov v Rewards Walletu za bivanje v objektih, ki sodelujejo v Programu zvestobe, tekom koledarskega leta.

Član ima na voljo eno koledarsko leto za izpolnjevanje pogojev stopnje članstva VIP, vezanih na nočitve VIP in pridobljene nagradne evre. Doseženi status VIP velja v obdobju dveh let.

8. PROGRAM AMBASADOR

Program Ambasador članom Programa zvestobe omogoča, da postanejo Valamarjevi »ambasadorji« s pošiljanjem svoje osebne povezave prijateljem, ki niso še nikoli bivali v Valamarjevih objektih, kar jim omogoči, da pridobijo bon v vrednosti 100 €. Član Programa zvestobe je nagrajen s 50 nagradnimi evri za vsak uporabljeni bon (če je prijatelj uporabil bon pri rezervaciji in zaključil bivanje). Vaši nagradni evri v okviru programa Ambasador veljajo dve leti od trenutka pripisa nagradnih evrov na račun člana. Število bonov, ki jih je mogoče poslati, ni omejeno.

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

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

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

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

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

V primeru, da ima prijatelj pravico do koriščenja bona (če v Valamarjevih objektih ni bival v zadnjih 10 letih od dneva prijave bona), se posredovani osebni podatki shranijo v bazo izdanih bonov, ki bo vidna Valamarju kot vodji obdelave in članu Programa zvestobe, ki je prijatelju poslal sporočilo za bon, z namenom evidentiranja uporabljenih in neizkoriščenih bonov. Navedeni podatki se hranijo največ štiri mesece od dneva predložitve podatkov. V primeru, da prijatelj izkoristi bon in postane Valamarjev gost, se njegovi podatki hranijo v skladu s Politiko zasebnosti Valamarja, in sicer v delu, ki se nanaša na Valamarjeve goste.

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

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

Status bona je lahko:

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

Če se prijatelj odloči izkoristiti bon in Valamarju posredovati osebne podatke za prevzem in uporabo bona, ima Valamar zakoniti interes za obdelavo osebnih podatkov, ki se izvaja za potrebe neposrednega trženja, predvsem za namen pošiljanja tržnih sporočil (e-novic) prek e-pošte, SMS-ov in/ali platforme za neposredno sporočanje (Viber, WhatsApp ipd.). V teh primerih lahko posameznik, na katerega se nanašajo podatki, ugovarja obdelavi osebnih podatkov kadar koli in brezplačno prek e-naslova newsletter@valamar.com, prav tako pa se lahko odjavi s klikom povezave za odjavo na dnu vsakih e-novic oziroma blokiranjem v skladu s pravili spletnega kanala, ki se uporablja. Če prijatelj prejetega bona ambasador ni izkoristil v 3 mesecih, nima pravice do dodelitve novega bona.

Valamar Riviera d.d. si pridržuje pravico, da zavrne podelitev kupona ali nagrade v primeru suma na nepravilnosti ali zlorabo.

9. KORIŠČENJE UGODNOSTI

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

Vse ugodnosti članstva, ki jih člani prejmejo v sklopu pripadajočih stopenj, je mogoče izkoristiti samo ob bivanju v najkrajšem trajanju dveh nočitev, rezerviranem na spletnem mestu www.valamar.com, www.valamarcamping.com ali www.places-hotels.com oziroma v Valamarjevem središču za rezervacije najkasneje 48 ur pred prihodom na ime osebe, ki je član Programa zvestobe.

Če v eni nastanitveni enoti bivata dva člana Programa zvestobe, nimata pravice do pridobitve dvakratnih ugodnosti. Pravico do ugodnosti ima samo ena oseba v posamezni namestitveni enoti na bivanje, ki je imetnik članske izkaznice, na podlagi katere je bila opravljena rezervacija bivanja.

Izjema od navedenega je koriščenje popustov na à la carte večerje in wellness tretmaje. Popust se obračuna na skupni znesek računa ne glede na število oseb, ki so sodelovale pri koriščenju ugodnosti, pri koriščenju ugodnosti obiska ene od lokalnih znamenitosti pa je ugodnost sestavljena iz ene vstopnice za dve osebi.

Ugodnosti članstva je mogoče kombinirati z ugodnostmi drugih združenj (kartice ADAC, ACSI ipd.), razen za plačilo. S popusti teh združenj ni mogoče dodatno zniževati zneska računa za bivanje, pri katerem se koristijo nagradni evri iz Programa zvestobe, kar pomeni, da se popust

pridobi z uporabo nagradnih evrov iz Programa zvestobe ali kakšnega drugega popusta.

Reklamacije za storitve, nudene s seznama ugodnosti, so mogoče izključno s predložitvijo bona/vstopnice ali maloprodajnega računa na mestu, kjer je storitev zagotovljena oziroma kjer je član Programa zvestobe prevzel izdelek. Valamar lahko tretjim stranem, ki članom Programa zvestobe nudijo storitve ali dajejo izdelke, oziroma partnerjem Programa poda navodila za izvajanje njihovih obveznosti v okviru Valamarjevega Programa zvestobe (zlasti za nudenje storitev ugodnosti).

Če član Programa zvestobe koristi ugodnosti Programa zvestobe v obliki storitev, ki jih nudi partner Programa, je nudenje teh storitev predmet partnerjevih splošnih pogojev. Valamar ne prevzema nikakršne odgovornosti za morebitne pomanjkljivosti pri nudenih storitvah, član Programa pa se je v tem primeru dolžan z vsemi zahtevami glede kakovosti in nudenja storitev obrniti neposredno na ponudnika storitev.

Bivanja in ugodnosti Valamarjevega Programa zvestobe se ne morejo prenesti na račun drugega člana Programa zvestobe (obstoječega ali na novo odprtega).

10. VARSTVO PODATKOV

Valamar skrbi za osebne podatke članov Programa zvestobe.

S sprejetjem članstva potrjujete, da ste seznanjeni z ustvarjanjem svojega profila kot člana Programa zvestobe in obdelavo osebnih podatkov, ki jo izvaja Valamar kot vodja obdelave.

V postopku ustvarjanja profila bo Valamar obdeloval osebne podatke:

- zbrane pri izpolnitvi pristopne izjave za članstvo (ime, priimek, spol, rojstni datum, e-poštni naslov, mobilna številka, ulica, hišna številka, poštna številka, kraj in država);
- o vseh rezervacijah in bivanjih (datumi prihoda in odhoda, objekti, tip nastanitvene enote);
- zbrane med bivanjem (npr. objekt, število otrok, zakonski status, jezik, hišni ljubljenčki, interesi in aktivnosti med bivanjem, način potovanja, preferenca glede nastanitve, preferenca glede destinacije, poraba ipd.);
- zbrane med izpolnjevanjem ankete o zadovoljstvu;
- povezane s samim članstvom (identifikacijska številka članske kartice, število točk, število unovčenih točk, raven članstva, način koriščenja točk, koriščenje ugodnosti, jezik sporazumevanja, način naslavljanja, vsi podatki, ki jih izpolnite s posodobitvijo svojega profila v uporabniškem računu, kot so: interesi, način potovanja, hišni ljubljenčki, želen nastanitveni objekt, želena kategorija nastanitvenega objekta, želena destinacija, povezanost z družbenimi omrežji);
- povezane z dejavnostmi v programu Ambasador.

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

Osebne podatke obdelujemo z namenom realizacije pravic, ki jih prejmete s članstvom v Programu zvestobe. Valamar skrbi za osebne podatke članov Programa zvestobe.

Vsakemu članu Programa zvestobe bo Valamar redno pošiljal sporočila z obvestili o novostih v Programu zvestobe, posebnimi ugodnostmi, posebnimi ponudbami, stanju **nagradnih evrov** in stopnji članstva.

Tako Valamar na podlagi zakonitega interesa obdeluje osebne podatke za potrebe neposrednega trženja in to za namen profiliranja za pošiljanje personaliziranih *e-novic*, ki ustrezajo vašim

izkazanim zanimanjem, prek e-poštnega sporočila, sporočila SMS in/ali platforme za *takojšnje sporočanje* (Viber, WhatsApp ipd.).

Član ni dolžan podati vseh navedenih podatkov, kar nima nikakršnih posledic na članstvo, toda nekateri osebni podatki so nujni za članstvo in pridobivanje ugodnosti, npr. ime, priimek, podatki o bivanjih, na podlagi katerih se pridobivajo nagradni evri ipd. Če torej nimamo nekaterih podatkov, je mogoče, da bodo naše *e-novice*, ki jih boste prejeli, manj ustrezale vašim interesom. Če, na primer, nimamo podatka, da vas zanima kolesarstvo, to ne vpliva na članstvo, toda v tem primeru morda ne boste dobili *e-novic* z obvestili o ugodnostih za ljubitelje kolesarstva.

Posebej izpostavljamo, da se lahko član pritoži zoper takšno obdelavo osebnih podatkov, bodisi glede začetne bodisi nadaljnje obdelave, kadar koli in brezplačno.

Odjavo s seznama prejemnikov katerih koli Valamarjevih e-novic lahko pošljete na naslov newsletter@valamar.com ali pa kliknete na povezavo za odjavo, ki se nahaja na dnu vsakih e-novic, oziroma z blokiranjem pošiljatelja v skladu s pravili spletnega kanala, ki ga uporabljate. Odjava z e-novic ni vezana na Valamarjev zakoniti interes, da članom, ki so hkrati tudi gosti Valamarjevih objektov, pošlje storitvena sporočila in ankete o zadovoljstvu, vezane na konkretno bivanje, ter druga storitvena sporočila.

Od Valamarja lahko zahtevate dostop, popravek, izbris ali omejitev obdelave osebnih podatkov, pravico do ugovora in ostale pravice v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Za vsa vprašanja, vezana na varstvo osebnih podatkov ter morebitne ugovore in zahteve za uresničenje svojih pravic, se lahko obrnete na pooblaščeno osebo za varstvo podatkov na e-poštnem naslovu dpo@valamar.com ali po pošti na naslov Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Hrvaška – za DPO.

Več informacij o varstvu osebnih podatkov in vaših pravicah je navedenih v Valamarjevi Politiki zasebnosti, ki je na voljo na spletnem mestu www.valamar.com/hr/izjava-o- privatnosti, ali na recepciji Valamarjevih objektov.

11. PRENEHANJE ČLANSTVA

Valamar lahko prekliče članstvo in uniči nagradne evre v vseh primerih neupoštevanja določb v tem pravilniku, zlasti pa v primeru posredovanja identifikacijske številke kartice drugim osebam, omogočanja uporabe kartice drugim osebam za koriščenje ugodnosti, zaradi nespoštovanja splošnih pogojev poslovanja, hišnega reda, neplačila računa, neprimernega vedenja zoper osebje ali goste.

Poleg tega lahko Valamar prekliče članstvo in uniči nagradne evre v primerih, kadar uporabnik poda lažne in netočne podatke ob prijavi ali ob koriščenju ugodnosti programa.

Članstvo je mogoče preklicati v primeru neprekinjenega koriščenja promocijskih ponudb na način, ki nasprotuje namenu programa, kot je na primer odpoved storitev, potem ko so promocijske ugodnosti izkoriščene.

Vsako koriščenje programa za nezakonite dejavnosti ali zlorabo storitev lahko vodi v odpoved članstva in uničenje nagradnih evrov iz Rewards Wallet.

Član lahko kadar koli in brez navedbe razloga prekine svoje članstvo v Programu zvestobe s pisnim obvestilom na e-poštni naslov info-loyalty@valamar.com ali po telefonu na številko +385 52 465 000.

To pomeni umik člana, ki izstopa iz Programa zvestobe, s čimer je trajno prekinjen obstoječi odnos med članom in Programom zvestobe ter prenehajo vse ugodnosti, vezane na članstvo v Programu zvestobe.

V primeru, da član zahteva brisanje svojih podatkov v Valamarjevih bazah, se članu pošlje e-sporočilo s poizvedbo, ali želi še naprej ostati član Programa zvestobe. Če odgovori, da ne želi ostati član, ali se ne odzove, se v roku 30 dneh izbriše iz članstva Programa zvestobe.

Valamar lahko ukine članstvo v vseh primerih ravnanja, ki ni v skladu z določbami tega pravilnika,
zlasti pa v primeru izročitve številke identifikacijske kartice drugim osebam, omogočanje uporabe kartice drugim osebam za koriščenje ugodnosti ipd.

V primeru smrti člana Programa zvestobe ne pride do prenosa nagradnih evrov na naslednike, pridobljeni nagradni evri so samodejno uničeni, članska izkaznica pa postane neveljavna.

Po koncu obstoja Programa zvestobe članstvo v Programu zvestobe samodejno preneha.

V vsakem primeru prenehanja članstva se članska izkaznica deaktivira.

12. KONČNE DOLOČBE

Razen v primeru namere ali skrajne nepazljivosti Valamar ne prevzema odgovornosti za škodo, nastalo (1) zaradi opustitve, zaradi katere član ni mogel pridobiti katere koli pravice, ki mu pripada na podlagi članstva, in/ali (2) zaradi napake v delovanju sistema ter napačno dodeljene ugodnosti in/ali (3) zaradi neobračunavanja evrov zaradi napak v sistemu in nepooblaščenega dostopa do sistemov (računalniški napadi in podobno) in/ali (4) zaradi kraje, izgube, kopiranja ali druge nepooblaščene uporabe kartice ter na njej dostopnih evrov in/ali (5) zaradi situacije, v kateri začasno ni mogoče koristiti ugodnosti Programa zvestobe.

Valamar ne prevzema odgovornosti za točnost podatkov, navedenih v pristopni izjavi člana, in morebitno škodo (materialno ali nematerialno), ki bi lahko nastala zaradi tega.

V primeru spora med Valamarjem in članom Programa zvestobe se upošteva hrvaško pravo.

Vse morebitne spore v zvezi z določbami in uporabo tega pravilnika bosta reševala najprej sporazumno; v kolikor to ni mogoče, pa je krajevno pristojno stvarno pristojno sodišče glede na sedež družbe Valamar.

13. OBVESTILA O PROGRAMU ZVESTOBE

Valamar ima pravico kadar koli spremeniti pogoje za sodelovanje v Valamarjevem Programu zvestobe in spremeniti ta pravilnik, predvsem pa ima pravico spremeniti seznam Valamarjevih objektov ter seznam ugodnosti in morebitnih omejitev. V primeru spremembe pogojev za sodelovanje v Programu zvestobe bo Valamar upošteval interese članov Programa zvestobe.

Spremembe pravilnika bodo objavljene na spletnih straneh www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com v razdelku Valamar Rewards.
Valamar si pridržuje pravico, da kadar koli prekine Program zvestobe in/ali ga nadomesti s katerim koli drugim nagradnim programom zvestobe brez navedbe razloga.

Valamar bo naredil vse potrebno, da bo člane pravočasno obvestil o spremembah ali prenehanju Programa zvestobe, ter ne bo nosil odgovornosti za morebitne izgube ali škodo, nastalo članom, pri uveljavljanju navedenih sprememb.

Preklic ali sprememba Programa zvestobe ni veljavna podlaga, da člani Programa zvestobe vložijo odškodninske zahtevke proti Valamarju.

Vse informacije, vezane na Program zvestobe, so dostopne na spletnih straneh www.valamar.com, www.valamarcamping.com in www.places-hotels.com.

Vsa vprašanja v zvezi s članstvom ter obvestila o spremembi osebnih podatkov ali katerih koli drugih za članstvo posebnih informacij lahko član naslovi na e-poštni naslov info-loyalty@valamar.com ali na telefonsko številko +385 52 465 000.

Ta pravilnik začne veljati na datum sprejetja.

Poreč, 20.03.2026.
VALAMAR RIVIERA d.d.