

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ VALAMAR

## 1. LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ EN GÉNÉRAL

Le propriétaire du programme de fidélité Valamar Plus Club (ci-après appelé : Programme de fidélité) est la société Valamar Riviera d.d. Stancija Kaligari 1, Poreč, Croatie, n° d'ID fiscale : 36201212847 (ci-après appelé : Valamar), une société hôtelière de premier plan dans le tourisme et un partenaire pour des destinations touristiques et la création d'expériences authentiques.

Le but du programme est de reconnaître et de récompenser la fidélité des clients des établissements Valamar. Nous voulons proposer le meilleur service, une expérience authentique et des moments inoubliables à nos clients fidèles qui reviennent année après année.

La récompense se fait de la manière suivante :

- Vous profitez des avantages pendant le séjour en fonction de votre niveau d'adhésion
  - Vous pouvez utiliser vos points au moment du paiement du séjour lorsque vous effectuez une réservation directe
  - Vous profitez de réductions chez les partenaires du programme de fidélité
- le tout conformément aux présentes conditions.

Le programme de fidélité ne comprend pas de jeux-concours. La récompense de ce programme de fidélité est sûre et chaque adhérent du programme qui remplit les conditions a droit à divers avantages. Néanmoins, l'indisponibilité des avantages désirés ne donne pas le droit à l'adhérent du programme de bénéficier de réductions sur le prix des hébergements.

En s'inscrivant au programme de fidélité, chaque adhérent du programme de fidélité déclare avoir lu, compris et accepté intégralement les clauses des conditions générales. Les adhérents du programme de fidélité ont l'obligation d'agir de manière responsable et de respecter les clauses des conditions générales.

## 2. DÉFINITIONS DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

**Programme de fidélité** : le programme de fidélité organisé par Valamar sous le nom Valamar Plus Club. Tous les droits d'auteur protégeant ce programme sont la propriété exclusive de la société Valamar Riviera d.d.

**Valamar +Club / Valamar Plus Club** : une marque étant la propriété de Valamar. La marque verbale sous la signature Z20150444 et la marque figurative sous la signature Z20150445 sont protégées auprès de l'Institut Fédéral de la Propriété Intellectuelle.

**Séjour** : la période entre l'arrivée (enregistrement, check-in) et le départ (check-out) d'un établissement Valamar. Selon le nombre de nuitées réalisées et de points recueillis au cours d'une année civile, un adhérent a droit à différents niveaux d'adhésion, c'est-à-dire à divers types d'avantages conformément aux termes de ces conditions, selon lesquels deux nuitées pendant un seul séjour présentent le nombre minimum de nuitées nécessaires pour avoir droit à des avantages, avec réservation obligatoire sur le site internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [camping-adriatic.com](http://camping-adriatic.com) ou auprès du centre de réservation Valamar au moins 48 heures avant l'arrivée.

**Établissements Valamar** : les établissements d'hébergement (hôtel, resort, ou camping resort) qui sont la propriété de Valamar ainsi que les établissements d'hébergement

appartenant à d'autres sociétés pour lesquelles la société Valamar gère des activités de tourisme (lors de l'adoption de ces conditions : Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Croatie, n° ID fiscale : 90896496260, HELIOS FAROS d.d. Naselje Helios 5, Stari Grad, Croatie, n° ID fiscale : 48594515, Valamar Obertauern GmbH, Gamsleitenstrasse 6, 5562 Obertauern, n° ID fiscale : ATU50245104), qui participent au programme :

Nom de l'hôtel / resort / camping resort	Destination	Appartenant à la société:
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 4*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Rubin Sunny Hotel 3*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Lanterna Resort 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.
Marina Camping Resort 4*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Tunarica Sunny Camping 2*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Koralj Sunny Hotel 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 Valamar 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Valamar Villa Adria 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Corinthia Baška Sunny Hotel 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.
Valamar Tirena Hotel 4*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Club Dubrovnik Sunny Hotel 3*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel 4*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Valamar Parentino Hotel 4*	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 Resort 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] by Valamar	Makarska	Imperial Riviera d.d.
Makarska Sunny Resort 3*	Makarska	Imperial Riviera d.d.
HVAR [PLACESHOTEL] by Valamar	Hvar	Helios Faros d.d.
Valamar Amicor Green Resort 4*	Hvar	Helios Faros d.d.

Valamar Obertauern Hotel 4* Kesselspitze Valamar Collection Hotel 4*S Obertauern [PLACESHOTEL] by Valamar	Obertauern Obertauern Obertauern	Valamar Obertauern GmbH Kesselspitze GmbH & Co KG Valamar Marietta GmbH
---	--	--

Valamar a le droit de retirer certains établissements de la liste des établissements Valamar ainsi que d'en ajouter d'autres.

**Client** : une personne qui remplit les conditions pour adhérer au programme de fidélité, mais qui n'y a pas encore adhéré et n'a pas encore accepté les conditions générales du programme de fidélité.

**Adhérent au programme de fidélité** : une personne qui a adhéré au programme de fidélité et qui a droit aux avantages du programme de fidélité, conformément au niveau d'adhésion qu'il a atteint et à ces conditions générales.

**Niveau d'adhésion "Valamar Plus Club Starter"** : le niveau de base du programme auquel tous les membres sont initialement assignés.

**Niveau d'adhésion "Valamar Plus Club Insider"** : le niveau d'adhésion obtenu avec 8 nuitées ou plus ou après avoir accumulé 15 000 points pour des séjours dans les établissements participant au programme en tant que membre du programme de fidélité au cours d'une année civile.

Il comprend les avantages "Insider" sous forme de produits et de services conformément à la liste actuelle des avantages.

**Niveau d'adhésion "Valamar Plus Club VIP"** : le niveau d'adhésion obtenu avec 20 nuitées ou plus ou après avoir accumulé 45 000 points pour des séjours dans les établissements participant au programme en tant que membre du programme de fidélité au cours d'une année civile.

Il comprend les avantages "VIP" sous forme de produits et de services conformément à la liste actuelle des avantages.

**Point** : une valeur unitaire exprimée en points de récompense. Les membres accumulent des points pendant leurs séjours dans les établissements participant au programme et les utilisent via des réservations directes.

**Carte Valamar Plus Club** : la carte ayant un numéro d'identification unique que chaque adhérent reçoit comme confirmation de son statut d'adhérent dans le but d'enregistrer son niveau d'adhésion et d'obtenir des avantages conformément au niveau d'adhésion atteint par l'adhérent. La carte d'adhérent n'est pas transférable à d'autres personnes. La carte est délivrée sous forme numérique, mais elle peut également être délivrée sous forme matérielle sur demande spécifique du membre. Toutes les cartes déjà délivrées sont encore valides.

**Avantages** : Les avantages dont bénéficient les adhérents du programme de fidélité. Une liste détaillée des avantages selon les niveaux d'adhésion ainsi que les conditions de leur réalisation est disponible sur les sites internet : [www.valamar.com/hr/programme\\_fidelite/valamar-plus-club/avantages-du-programme](http://www.valamar.com/hr/programme_fidelite/valamar-plus-club/avantages-du-programme) et [www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/description-du-programme](http://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/description-du-programme)

**Partenaire du programme de fidélité** : une personne morale ou physique ne faisant pas partie de Valamar qui fournit aux adhérents du programme de fidélité certains avantages concernant leurs services (par exemple, des réductions sur leurs services etc.). La société Valamar n'est pas le prestataire des services que fournissent les partenaires du programme

donc elle ne garantit pas leur qualité. La société Valamar se réserve le droit de suspendre sa coopération avec les partenaires du programme à tout moment et sans indication de motif.

**Avantages supplémentaires** : des services dont bénéficie une personne en adhérant au programme de fidélité dans les établissements Valamar et/ou chez les partenaires du programme. Afin de consulter la liste des avantages, il est nécessaire de vous connecter sur votre compte d'utilisateur en ligne. La liste des avantages est disponible sur le site internet : <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/avantages-du-partenaire> et <https://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/avantages-supplémentaires>. Pour bénéficier d'autres avantages, l'adhérent doit présenter sa carte d'adhérent (sous forme numérique ou matérielle) grâce à laquelle il bénéficie de l'avantage.

### 3. CONDITIONS DE L'ADHÉSION

L'adhésion au programme de fidélité est possible pour toute personne âgée de plus de 18 ans.

L'adhésion au programme est gratuite.

Les personnes peuvent adhérer au programme de fidélité en remplissant le formulaire d'adhésion :

- sur les sites internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com),
- directement à la réception des établissements Valamar en remplissant le formulaire d'adhésion,
- par le biais de l'application mobile My Valamar
- ils peuvent aussi scanner le code QR pour adhérer au programme de fidélité (qui guide le client vers le formulaire d'adhésion [www.valamar.com](http://www.valamar.com))
- ou ils peuvent appeler le centre de réservation Valamar au +385 52 465 000

Pour devenir adhérent, le client doit remplir tous les champs obligatoires du formulaire d'adhésion : prénom, nom, sexe, date de naissance, numéro de portable, adresse postale et adresse électronique, et s'il s'inscrit avec un formulaire obtenu à la réception, il doit le signer. Chaque adhérent doit informer Valamar en cas de changement des informations personnelles inscrites dans le formulaire d'adhésion. Valamar n'a aucune responsabilité envers l'adhérent du programme de fidélité en cas d'impossibilité d'utiliser les avantages du programme en raison de données erronées ou incomplètes fournies par l'adhérent du programme de fidélité.

### 4. CARTE VALAMAR PLUS CLUB

La carte d'adhésion est activée automatiquement après l'adhésion, sauf en cas d'adhésion au programme en remplissant le formulaire à la réception ; dans ce cas, la carte d'adhésion sera activée dans un délai de 30 jours après l'adhésion, ce dont tous les adhérents seront informés par e-mail.

Après l'adhésion au programme de fidélité, l'adhérent recevra une notification par e-mail contenant les instructions pour télécharger la carte sous forme numérique. La carte peut être délivrée sous forme matérielle à la demande explicite de l'adhérent.

L'enregistrement de plusieurs personnes sous un seul numéro d'identification d'adhérent, de même que des enregistrements multiples de la même personne pour plusieurs comptes ne sont pas autorisés.

La carte contient un numéro d'identification unique qui est non transférable et ne peut en aucun cas être communiqué à un tiers. Dans le cas contraire, l'adhérent perd tous les droits issus du programme de fidélité.

La carte d'adhérent n'est pas transférable et ne peut être utilisée que par l'adhérent au programme de fidélité, qui est le titulaire lui-même.

La carte est la propriété de Valamar et Valamar se réserve le droit de retirer ou de refuser d'accepter une carte d'adhérent si un adhérent ne l'utilise pas conformément aux conditions générales de l'adhésion ou s'il agit contrairement à ces conditions.

L'adhérent est responsable de toutes les actions ayant trait au compte de sa carte.

Toute utilisation de la carte d'adhérent à des fins frauduleuses donnera lieu à son annulation immédiate et à la clôture du compte de l'adhérent au programme de fidélité.

En cas de décès d'un adhérent du programme de fidélité, il n'y aura aucun transfert de l'adhésion à ses héritiers et cette adhésion sera automatiquement résiliée.

## 5. COMPTE D'UTILISATEUR DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Chaque adhérent a son propre compte d'utilisateur.

Afin d'accéder à son compte d'utilisateur, l'adhérent choisira son mot de passe. Au cas où il oublierait son mot de passe, il peut, à tout moment et sur les sites internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com) ou [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com), choisir l'option "Mot de passe oublié" et il recevra un e-mail avec les informations sur la création d'un nouveau mot de passe.

Il est possible d'accéder au compte d'utilisateur en s'inscrivant sur les sites internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com) et [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) en introduisant dans le champ de la case réservée à cet effet l'adresse e-mail avec laquelle vous avez été inscrit au programme de fidélité ou le numéro d'identification de la carte et votre mot de passe.

Une fois dans votre compte utilisateur, vous pouvez voir, entre autres :

- le solde de vos points de fidélité
- le niveau actuel de votre adhésion
- vos réservations actives
- votre profil avec vos informations personnelles, que vous pouvez mettre à jour
- les avantages
- les avantages supplémentaires
- les offres promotionnelles

## 6. LES POINTS DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

### 6.1 Accumulation de points

Les adhérents accumulent des points du programme de fidélité :

- pour chaque **séjour payé** dans l'un des établissements Valamar. Les points ne sont acquis que par le séjour personnel de l'adhérent et que pour les séjours réalisés dans l'unité d'hébergement où le membre est inscrit et où il séjourne. Afin d'avoir droit aux points, le payeur du séjour doit être l'adhérent du programme de fidélité.

- pour tout **service payant** reçu pendant le séjour qui est imputé sur le compte de l'unité d'hébergement Valamar. Aucun point ne sera obtenu en fonction d'autres dépenses de l'adhérent pendant le séjour.
- pendant des **campagnes promotionnelles ou des offres spéciales** de Valamar au cas où Valamar prendrait une telle décision pour une campagne particulière.
- En cas d'envoi d'un bon à un ami conformément aux règles du programme Ambassadeur.

En aucun cas, les points ne seront obtenus ni ne seront valables pour des nuitées ou des séjours dans les cas suivants :

- Pour une partie / pour la totalité du séjour payé en points.
- Pour le séjour d'autres personnes (sauf lorsque lesdites personnes partagent l'unité d'hébergement et si les enfants mineurs de l'adhérent séjournent dans une autre unité d'hébergement), et, si plusieurs adhérents au programme de fidélité séjournent dans la même unité d'hébergement en même temps, un seul adhérent a droit à des points pour ce séjour.
- Pour les séjours réservés par des voyagistes ou par des agences de voyages en ligne.
- Pour les séjours réservés par des voyagistes et qui ne sont pas payés directement sur le compte bancaire de l'établissement ou de Valamar (les portails de réservation, pour lesquels les paiements sont effectués directement sur les comptes bancaires des opérateurs du portail, sont également considérés comme des voyagistes).
- Pour les réservations effectuées avec des coupons/bons achetés par un adhérent sur un portail de vente de groupe.
- Pour les services utilisés et payés en espèces / carte de crédit sur des points de vente externes (par exemple le kiosque de l'hôtel). Nous rappelons que toutes les dépenses doivent être facturées sur le compte de l'unité d'hébergement Valamar pour que les clients puissent avoir le droit d'obtenir des points.
- Pour les produits et services gérés par des entreprises tierces (par exemple les salons de beauté, transports, excursions, etc.) même s'ils sont situés dans les établissements Valamar
- Pour les services que l'hôtel facture à des tiers, par exemple, aux compagnies d'assurance et aux prestataires de soins de santé
- Pour les réservations effectuées grâce à des jeux-concours /coupons / bons d'échange de récompense.
- Si la facture pour le séjour et/ou le service n'a pas été payée en totalité.
- Pour les banquets de mariage.
- Pour les séjours antérieurs à la date d'inscription au programme
- Pour les séjours avant le lancement de cette version du programme de fidélité (pour les séjours dans les hôtels et resorts avant le 13 juin 2017 et pour les séjours dans les campings avant le 24 octobre 2018)

Un adhérent du programme de fidélité ne peut pas réserver un hébergement pour ses amis ou sa famille en utilisant sa carte d'adhésion et ses points disponibles ni obtenir des points pour son propre compte sans séjourner avec eux dans l'hébergement réservé.

Les clients forfaitaires, adhérents du Programme de fidélité, ne peuvent pas exercer leur droit d'utiliser des points pour leur séjour dans les établissements Valamar, mais, en tant que membres du programme de fidélité, ils peuvent exercer d'autres droits et avantages décrits dans le programme sous la forme de réductions sur les produits et services (avantages supplémentaires).

## 6.2 Le nombre des points accumulés

Le système des points de récompense est soumis aux conditions suivantes selon le niveau d'adhésion :

- Valamar Plus Club Starter : 10 points par 1 €
- Valamar Plus Club Insider : 11 points par 1 €
- Valamar Plus Club VIP : 12 points par 1 €

Les points obtenus sous la forme décrite précédemment seront automatiquement ajoutés sur le compte utilisateur de l'adhérent du programme de fidélité. Les points seront ajoutés sur le compte de chaque adhérent dans un délai de 7 jours maximum après la fin du séjour.

Les points obtenus ne peuvent être ajoutés que sur le compte de l'adhérent qui a personnellement séjourné dans un établissement Valamar ou qui a utilisé le service pour lequel il a le droit d'obtenir des points.

Les points accumulés n'ont aucune valeur en espèces et ne peuvent pas être échangés contre de l'argent.

Le membre a le droit de faire une réclamation pour **la reconnaissance des points** lorsque, à son avis, les informations sur son compte et/ou les mouvements de points envoyés par le programme ne sont pas conformes aux conditions générales applicables. Il peut présenter sa demande via son compte d'utilisateur sur les sites internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com) ou [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) ou par téléphone via le service clients : + 385 52 408 222. Il est toujours nécessaire de fournir le numéro de réservation pertinent pour un séjour à l'hôtel.

Si toutes les conditions pour gagner des points sont remplies et que les points ne sont pas crédités sur le compte de l'adhérent, chaque adhérent du programme de fidélité a le droit de vérifier et de calculer ultérieurement les points pour tous les séjours de l'année en cours et de l'année précédente. Les points ne seront pas attribués **pour les réservations/séjours plus anciens**.

## 6.3 La suppression des points de fidélité

Si, pendant une période de deux années, aucune activité n'est enregistrée (aucun séjour), tous les points accumulés jusqu'à ce moment seront supprimés sans possibilité de restitution. L'activité désigne le dernier jour du séjour.

## 6.4 Voir le solde des points

Les adhérents peuvent voir le solde des points accumulés à tout moment en contactant Valamar par e-mail : [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) ou par téléphone +385 52 408 222, sur le compte d'utilisateur en ligne sur les sites internet [www.camping-adriatic.com/loyalty](http://www.camping-adriatic.com/loyalty) et [www.valamar.com/loyalty](http://www.valamar.com/loyalty) dans la section Plus Club ou par le biais de l'application mobile My Valamar.

## 6.5 Transfert des points

Les points peuvent être transférés entre les comptes de différents adhérents via les sites internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) ou par téléphone au +385 52 408 222.

Le titulaire de la carte est la seule personne pouvant demander le transfert de ses propres points ; les demandes émanant d'une autre personne ne seront pas satisfaites.

Les points transférés ou reçus d'un autre adhérent ne seront en aucun cas pris en considération pour le calcul du niveau d'adhésion.

Seuls les points collectés pendant le séjour peuvent être transférés. Les points promotionnels ne peuvent pas être transférés à un autre membre.

## 6.6 Système d'utilisation des points

L'utilisation des points ne dépend pas des niveaux d'adhésion – elle est identique quel que soit le niveau. Afin de bénéficier d'une réduction de 1 €, il est nécessaire que l'adhérent ait un minimum de 300 points sur son compte d'utilisateur, c'est-à-dire que 300 points ont une valeur de 1 €.

L'utilisation des points accumulés doit être annoncée lors de la réservation de l'hébergement en contactant le centre de réservation Valamar, ou être ajoutée lors du processus de réservation via le site internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com) ou [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com).

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

- Pour l'annulation d'une réservation d'hébergement au tarif early booking jusqu'à 14 jours avant l'arrivée - les points seront intégralement restitués sur le compte du Programme de fidélité du membre. Pour l'annulation d'une réservation au cours des 14 jours précédant l'arrivée, les points ne seront pas restitués.
- Pour l'annulation d'une réservation d'hébergement au tarif standard jusqu'à 4 jours avant l'arrivée - les points seront intégralement restitués sur le compte du Programme de fidélité du membre. Pour l'annulation d'une réservation au cours des 4 jours précédant l'arrivée, les points ne seront pas restitués.
- Pour l'annulation d'une réservation d'hébergement au tarif achat à l'avance - les points ne seront pas restitués.

L'intégralité des points concernés par une réservation seront utilisés dans **le cas d'une non-présentation** imprévue et non communiquée au préalable.

Le paiement par rachat de points ne sera pas accepté pour un séjour à l'hôtel ou des services contractuels sans réservation préalable sur le site internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com) et [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) ou via le centre de réservation Valamar. Ceci est sujet à révision ou modification par Valamar à tout moment.

Les réservations effectuées avec l'utilisation de points ne peuvent pas être **modifiées** après l'enregistrement à la réception.

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

Pour en savoir plus sur les conditions de vente, cliquez sur les liens ci-dessous :

- pour les hôtels et resorts, cliquez [ici](#)
- pour les campings, cliquez [ici](#)



Enfin, si le séjour a été entièrement payé avec des points (prix total avec réduction : 0,00 kunas), les frais supplémentaires non inclus dans le prix de la réservation sont à régler directement à la réception.

## 6.7 Bons et points promotionnels

Les promotions personnalisées destinées aux adhérents peuvent toujours être consultées sur leur compte d'utilisateur sur les sites internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com) ou [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com). Cela comprend les surprises d'anniversaire et les codes de bons-cadeaux.

Les bons et coupons-cadeaux attribués au membre ne peuvent pas être transférés à un autre membre du programme de fidélité. Cette disposition ne s'applique pas aux bons transmis à des amis dans le cadre du programme Ambassadeur.

Si le membre n'a pas l'autorisation de recevoir la newsletter, il ne recevra pas d'offres promotionnelles et de bons liés à l'adhésion (par ex. les points d'anniversaire ou bon d'achat).

Chaque promotion peut avoir sa propre date d'expiration spécifique, qui sera indiquée de manière appropriée. Une fois que cette date d'expiration aura été atteinte, cela signifiera que notre code de promotion et les points attribués expireront et seront supprimés du compte sans préavis. Le membre renonce à toute réclamation à cet égard.

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

## 7. LES NIVEAUX D'ADHÉSION

Pour que le membre obtienne les niveaux d'adhésion décrits ci-dessous, il devra se conformer aux conditions définies ci-dessous pour chaque niveau, au cours d'une année civile (du 1er janvier au 31 décembre).

Les conditions d'obtention ou de maintien, en fonction des niveaux du programme, sont les suivantes :

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

- le niveau de programme de base auquel tous les membres sont initialement assignés

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

- adhérent qui a séjourné dans les établissements qui participent au programme pendant 8 nuitées ou plus au cours d'une année civile
- ou qui a accumulé 15 000 points pendant les séjours dans les établissements participant au programme au cours d'une année civile

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

- adhérent qui a séjourné dans les hôtels participant au programme pendant au moins 20 nuits au cours d'une année civile
- ou qui a accumulé 45 000 points pendant les séjours dans les établissements participant au programme au cours d'une année civile

Dans tous les cas ci-dessus, l'adhérent disposera d'une période d'une année civile pour satisfaire aux conditions susmentionnées de ce niveau d'adhésion. Dans le cas où le membre remplirait les conditions pour un niveau d'adhésion spécifique au cours d'une année civile, il

sera déplacé au niveau d'adhésion suivant dans un délai de 7 jours après la fin du séjour qui lui a permis de remplir la condition. Par exemple, si votre niveau d'adhésion était Valamar Plus Club Starter, vous serez promu au niveau d'adhésion Valamar Plus Club Insider.

Si, au cours d'une année civile, aucune condition n'est remplie, le niveau d'adhésion du membre est ramené au niveau précédent à la fin de l'année civile (le 31 décembre). Par exemple, si votre niveau d'adhésion est Valamar Plus Club VIP, vous serez ramené au niveau Valamar Plus Club Insider.

La transition vers les niveaux d'adhésion suivants en fonction du séjour réalisé n'est possible que pour une personne par unité d'hébergement, c'est-à-dire seulement pour la personne dont le numéro d'identification de carte d'adhérent est indiqué lors de la réservation du séjour, quel que soit le nombre de membres du programme de fidélité qui séjournent.

## 8. PROGRAMME AMBASSADEUR

Le programme Ambassadeur permet aux membres du programme de fidélité de devenir « ambassadeurs » de Valamar en envoyant des liens personnalisés à leurs amis, à condition que ceux-ci n'aient jamais séjourné dans les établissements Valamar, pour leur faire obtenir un bon d'une valeur de 100,00 euros. Le membre du programme de fidélité reçoit 15 000 points promotionnels pour chaque bon utilisé (lorsqu'un ami a utilisé le bon lors d'une réservation et terminé son séjour). Les 15 000 points promotionnels équivalent à une valeur de 50,00 euros. Les points promotionnels Ambassadeur ont une durée de validité de deux ans à compter de leur ajout sur le compte du membre. Le nombre de bons à envoyer est illimité.

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

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

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

Après l'envoi du message à l'ami, une nouvelle page Web s'ouvre si ce dernier clique sur le lien personnalisé.

Cette nouvelle page Web permet à l'ami de saisir ses informations personnelles et l'adresse électronique à laquelle il souhaite recevoir le bon.

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

Si l'ami a le droit d'utiliser le bon (s'il n'a pas séjourné dans un hébergement Valamar dans les 10 années précédant la date de l'envoi de la demande de bon), les informations personnelles fournies sont enregistrées dans la base de données relative aux bons attribués, lesquels

seront visibles de Valamar, en sa qualité de responsable du traitement, et du membre du programme de fidélité ayant envoyé le message à cet ami, afin de tenir un registre des bons utilisés et non utilisés. Ces informations seront conservées pendant une durée de quatre mois maximum à compter de la date à laquelle elles ont été fournies. Si l'ami utilise le bon et devient client de Valamar, ses données seront conservées conformément aux politiques de confidentialité de Valamar, dans la section concernant les clients de Valamar.

Le bon est d'une valeur de 100,00 euros. L'ami peut l'utiliser dans un délai de trois mois suivant sa création pour une réservation d'hébergement, et dans un délai d'un an suivant la création du bon pour un séjour. La valeur minimale du séjour pour lequel il est possible d'utiliser le bon est de 500,00 euros. Le bon est valable pour les personnes séjournant chez Valamar pour la première fois et peut être utilisé dans tous les établissements de Valamar. En cas de réservation annulée, le client ne pourra pas utiliser de bon pendant les 21 jours suivant l'annulation. L'ami ayant décidé d'utiliser le bon l'ajoute à la dernière étape du processus de réservation, en même temps que ses informations personnelles. Le bon ne peut pas être cumulé avec d'autres offres promotionnelles.

En bas de l'interface Ambassadeur, le membre du programme de fidélité a un aperçu de tous les bons envoyés, lesquels sont affichés dans un tableau contenant le code du bon, l'adresse e-mail de l'ami et le statut du bon jusqu'à ce que ce dernier passe au statut « EXPIRÉ ».

Les statuts des bons sont les suivants :

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

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

## 9. UTILISATION DES AVANTAGES

L'adhérent peut exercer tous les droits procurés par l'adhésion au programme de fidélité en s'identifiant en tant qu'adhérent avec son numéro d'identification de carte.

Toutes les avantages dont bénéficient les adhérents peuvent être utilisés uniquement durant les séjours ayant une durée minimale de deux nuits, réservés via le site internet [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) ou auprès du centre de réservation Valamar

48 heures au minimum avant l'arrivée, au nom de la personne qui est l'adhérent du programme de fidélité.

Si deux adhérents du programme de fidélité séjournent dans une même unité d'hébergement, ils ne bénéficient pas du droit à un double avantage. Une seule personne par logement et par séjour a droit aux avantages, à savoir, le titulaire de la carte d'adhérent avec laquelle la réservation du séjour a été effectuée.

L'exception à ce qui précède est l'utilisation des avantages de réduction sur le dîner à la carte et les soins de bien-être ; la réduction est calculée sur le montant total de la facture quel que soit le nombre de personnes ayant participé à l'utilisation de l'avantage et, lors de l'utilisation de l'avantage pour visiter l'une des attractions locales, l'avantage consiste en un billet individuel pour deux personnes.

Il est possible de combiner les avantages de l'adhésion avec les avantages d'autres associations (les cartes ADAC, ACSI etc.) sauf pour faire un paiement. Les réductions ne peuvent pas être utilisées pour profiter d'une réduction sur la facture du séjour si des points du programme sont utilisés pour réduire le montant à payer pour le séjour en question, cela signifie qu'il est possible de profiter d'une réduction en utilisant des points du programme de fidélité ou une autre réduction.

Les réclamations concernant les services fournis dans la liste des avantages ne peuvent être faites qu'en présentant le bon/billet ou le reçu détaillé à l'établissement où le service a été fourni ou où l'adhérent a pris possession du produit. Valamar peut donner des instructions aux tiers qui fournissent des services ou des produits aux adhérents du programme de fidélité, c'est à dire les partenaires du programme, sur la manière d'exécuter leurs obligations en rapport avec le programme de fidélité Valamar (particulièrement lorsqu'ils assurent des services en tant qu'avantages).

Si un adhérent du programme de fidélité utilise les avantages du programme de fidélité sous la forme de services assurés par des partenaires du programme, la fourniture de ces services est soumise aux conditions générales de la société partenaire en question. Valamar n'accepte aucune responsabilité pour des défauts possibles dans les services assurés et l'adhérent du programme doit contacter directement le fournisseur de service pour toute demande ayant trait à la qualité et à la fourniture des services.

Les séjours et avantages du programme de fidélité Valamar ne peuvent pas être transférés sur le compte d'un autre adhérent du programme de fidélité (compte existant ou nouvellement créé).

## 10. CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Valamar veille à ce que les données personnelles des adhérents du programme de fidélité soient correctement traitées.

**En adhérant au programme de fidélité, vous confirmez avoir pris connaissance du traitement des données personnelles et de la création de votre profil en tant qu'adhérent du programme de fidélité par Valamar en tant que responsable du traitement.**

Lors de la création de votre profil, Valamar traitera les données personnelles suivantes :

- données collectées lors du remplissage du formulaire d'adhésion (prénom, nom, sexe, date de naissance, e-mail, numéro de portable, adresse postale (rue, numéro, code postal, ville, pays),

- informations sur toutes les réservations et séjours (dates d'arrivée et de départ, établissements, type d'unité d'hébergement)
- données recueillies pendant le séjour (numéro de téléphone portable, numéro de téléphone, sexe, nombre d'enfants, état civil, langue, animaux de compagnie, centres d'intérêt et activités pendant le séjour, mode de déplacement, préférences d'hébergement, préférences de destination, etc.)
- données recueillies lors de la réponse à une enquête de satisfaction
- données liées à l'adhésion elle-même (numéro d'identification de carte d'adhérent, nombre de points, nombre de points utilisés, niveau d'adhésion, mode d'utilisation des points, utilisation des avantages, langue de communication, adresse, toutes les données que vous saisissez en mettant à jour votre profil – dans votre compte d'utilisateur, telles que : centres d'intérêt, mode de déplacement, animaux de compagnie, établissement d'hébergement souhaité, catégorie d'hébergement souhaité, destination souhaitée, connexion aux réseaux sociaux).
- données liées aux activités du programme Ambassadeur.

Ces données sont conservées dans la base de données clients de VALAMAR RIVIERA pendant 10 ans après l'adhésion ou votre dernier séjour dans un établissement Valamar.

Les données à caractère personnel sont traitées à des fins d'exercice des droits dont vous profitez en tant qu'adhérent.

Valamar enverra périodiquement des messages à chaque adhérent du programme de fidélité avec des notifications sur les nouvelles du programme de fidélité, les avantages spéciaux, les offres spéciales, le solde des points et le niveau d'adhésion.

De plus, Valamar traite les données personnelles sur la base de l'intérêt légitime à des fins de marketing direct et ce dans un but de profilage pour envoyer une newsletter personnalisée qui corresponde à vos intérêts, par e-mail, SMS et/ou et par des applications de service de messagerie instantanée (Viber, WhatsApp etc.).

L'adhérent n'a pas l'obligation de fournir toutes les informations indiquées, sans aucune conséquence pour l'adhésion, mais certaines données personnelles sont nécessaires pour adhérer au programme et pour exercer le droit aux avantages ; par exemple : prénom, nom, données sur les séjours sur la base desquels les points sont accumulés, etc. De plus, dans le cas où nous n'aurions pas certaines informations, il est possible que les newsletters que vous recevez soient moins adaptées à vos centres d'intérêt, par exemple : si nous n'avons pas l'information que le cyclisme vous intéresse, vous ne recevrez peut-être pas une newsletter avec certains avantages pour les amateurs de cyclisme.

**Nous soulignons en particulier que l'adhérent a le droit de s'opposer à un tel traitement de ses données personnelles, que ce soit en relation avec le traitement initial ou ultérieur, à tout moment et gratuitement.**

Pour se désabonner de notre liste de diffusion, vous pouvez envoyer un e-mail à [newsletter@valamar.com](mailto:newsletter@valamar.com), vous pouvez cliquer sur le lien qui se trouve en bas de chaque newsletter ou vous pouvez bloquer l'expéditeur conformément aux règles des canaux en ligne que vous utilisez. La désinscription de la newsletter n'est pas liée à l'intérêt légitime de Valamar d'envoyer des messages de service et des enquêtes de satisfaction liées à un séjour spécifique, ainsi que d'autres messages de service, aux membres qui sont également des clients des établissements Valamar.

Vous avez le droit de demander à Valamar l'accès à vos données personnelles, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à votre personne, le droit

d'introduire une réclamation et autres droits conformes au règlement en matière de protection des données personnelles.

Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données pour toutes les questions liées à la protection des données personnelles ainsi que pour toutes les réclamations et les demandes d'exercice de vos droits : [dpo@valamar.com](mailto:dpo@valamar.com) ou par courrier à l'adresse Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, République de Croatie – pour le délégué à la protection des données.

Vous pouvez trouver de plus amples informations sur la protection des données personnelles et vos droits dans la Politique de confidentialité de Valamar, disponible sur [www.valamar.com/hr/déclaration-de-confidentialité](http://www.valamar.com/hr/déclaration-de-confidentialité) ou à la réception de nos établissements.

## 11. LA RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

Un adhérent peut à tout moment et sans indication de motif résilier son adhésion au programme de fidélité par e-mail [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) ou par téléphone au +385 52 408 222. Cela signifie le retrait de l'adhérent du programme de fidélité, ce qui met fin définitivement à la relation existant entre l'adhérent en question et le programme de fidélité et met fin à tous les avantages liés à l'adhésion au programme de fidélité.

Si l'adhérent demande l'effacement de ses données personnelles de la base de données de Valamar, il recevra un e-mail lui demandant s'il souhaite rester adhérent du programme de fidélité ou non. S'il répond qu'il ne le veut pas ou ne s'exprime pas, l'adhérent sera supprimé de l'adhésion au programme de fidélité dans un délai de 30 jours.

Valamar peut résilier l'adhésion dans tous les cas de non-respect des dispositions de ces conditions, et notamment en cas de communication du numéro d'identification de la carte à d'autres personnes et dans le cas où l'adhérent permettrait l'utilisation de la carte à d'autres personnes pour utiliser des avantages, etc.

En cas de décès d'un adhérent au programme de fidélité, il n'y a aucun transfert de points aux héritiers, les points accumulés sont automatiquement supprimés et la carte d'adhésion est non-valable.

À la fin du programme de fidélité, l'adhésion au programme de fidélité prend automatiquement fin.

Dans tous les cas de résiliation d'adhésion, la carte d'adhésion est désactivée. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de renvoyer la carte sous forme matérielle à Valamar, mais elle ne doit plus être utilisée.

## 12. DISPOSITIONS FINALES

Sauf en cas d'acte intentionnel ou de négligence grave, Valamar n'est pas responsable des dommages causés (1) en raison du non-exercice de tout droit qui a été attribué à un adhérent par son adhésion et/ou (2) en raison d'un dysfonctionnement du système et des avantages attribués de manière incorrecte et/ou (3) en raison du non-calcul des points en raison d'erreurs du système et d'un accès non-autorisé aux systèmes (attaque informatique, etc.), et/ou (4) en raison du vol, de la perte, de la copie ou de toute autre utilisation non autorisée de la carte et des points disponibles sur celle-ci, et/ou (5) en raison d'une situation dans laquelle il n'est temporairement pas possible d'utiliser les avantages du programme

Valamar décline toute responsabilité quant à l'exactitude des données indiquées dans le formulaire d'adhésion et quant aux éventuels dommages (matériels ou immatériels) pouvant survenir sur cette base.

En cas de litige entre Valamar et un adhérent du programme de fidélité, la loi croate s'applique.

Tous les litiges éventuels liés aux dispositions et à l'application de ces conditions seront résolus principalement par accord mutuel, et si cela n'est pas possible, la compétence territoriale du tribunal compétent selon le siège de Valamar sera déterminée.

### 13. NOTIFICATIONS CONCERNANT LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Valamar a le droit de modifier les conditions de participation au programme de fidélité Valamar à tout moment ainsi que de modifier les présentes conditions, en particulier le droit de modifier la liste des établissements Valamar, ainsi que la liste des avantages et des restrictions éventuelles. Lors de la modification des conditions de participation au programme de fidélité, Valamar prendra en compte les intérêts des adhérents du programme de fidélité. Les modifications de ces conditions seront publiées sur le site internet : <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pravilnik-programa>.

Valamar se réserve le droit de mettre fin au programme de fidélité et/ou de le remplacer par tout autre programme de fidélité à tout moment sans indication de motif.

Valamar prendra toutes les mesures nécessaires pour informer les adhérents en temps opportun des changements ou des suspensions du programme de fidélité et ne sera pas responsable des pertes ou dommages des membres lors de l'entrée en vigueur de ces changements.

L'annulation ou la modification du programme de fidélité ne constitue pas une base valable pour demander une indemnisation des dommages causés aux adhérents du programme de fidélité Valamar.

Toutes les informations liées au programme de fidélité sont disponibles sur les sites internet [www.valamar.com/loyalty](http://www.valamar.com/loyalty) ou [www.camping-adriatic.com/loyalty](http://www.camping-adriatic.com/loyalty).

Pour toutes les questions sur l'adhésion ainsi que les avis de modification des données personnelles ou toute information concernant l'adhésion, l'adhérent peut s'adresser à l'adresse e-mail suivante : [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) ou par téléphone : +385 52 408 222.

Les présentes conditions entrent en vigueur le jour de leur adoption.

Porec, 20 juin 2023.  
VALAMAR RIVIERA d.d.