

# PRAVIDLÁ VERNOSTNÉHO PROGRAMU SPOLOČNOSTI VALAMAR

## 1. VŠEOBECNE O VERNOSTNOM PROGRAME

Nositeľom Vernostného programu Valamar Plus Club (v ďalšom texte ako: Vernostný program) je spoločnosť Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč. 36201212847 (ďalej v texte ako: Valamar) popredná hotelová spoločnosť v dovolenkovom cestovnom ruchu a partner turistických destinácií pri vytváraní autentických zážitkov.

Zmyslom programu je rozpoznať a odmeniť vernosť hostí zariadení spoločnosti Valamar. Verným a spokojným zákazníkom, ktorí sa k nám z roka na rok vracajú, chceme umožniť kvalitnejšie služby, autentický zážitok a nezabudnuteľné zážitky.

Odmeňovanie sa vykonáva formou:

- Zvýhodnení pri pobyte v zariadeniach Valamar v závislosti od úrovne členstva.
  - Využívania bodov pri platení za pobyty zabezpečených priamou rezerváciou.
  - Zliav u Partnerov zapojených do Vernostného programu,
- všetko v súlade s týmito Pravidlami.

Vernostný program nemá charakter výhernej súťaže. Výsledok odmeňovania v tomto Programe je dobre známy – každý účastník spĺňajúci podmienky získava právo na rôzne bonusy. Nedostupnosť požadovaných výhod však nezaručujú členovi Vernostného programu právo na zníženú cenu ubytovania.

Každý člen Vernostného programu vyhlasuje svojím zapojením sa do Vernostného programu, že porozumel ustanoveniam týchto Pravidiel, a prijíma ich v celosti. Členovia Vernostného programu sú povinní postupovať zodpovedne a pridržať sa ustanovení týchto Pravidiel.

## 2. DEFINÍCIE VERNOSTNÉHO PROGRAMU

**Vernostný program:** vernostný program, ktorý Valamar organizuje pod názvom Valamar Plus Club. Všetky autorské práva prináležia výhradne spoločnosti Valamar Riviera d.d.

**Valamar +Club/Valamar Plus Club:** značka vo vlastníctve spoločnosti Valamar. Štátny inštitút pre duševné vlastníctvo zaregistroval verbálnu pečiatku pod označením Z20150444 a figuratívnu pečiatku pod označením Z20150445.

**Pobyt:** obdobie od príchodu (prihlásenia) do odchodu (odhlásenia) zo zariadenia spoločnosti Valamar. V závislosti od počtu uskutočnených nocľahov a počtu získaných bodov počas kalendárneho roku získava člen právo na rôzne úrovne členstva, t.j. výhody v súlade s podmienkami týchto Pravidiel, pričom minimálnym počtom uskutočnených nocľahov potrebných na získanie bonusov sú dva nocľahy, s podmienkou rezervácie prostredníctvom internetových stránok [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [camping-adriatic.com](http://camping-adriatic.com) alebo rezervačného centra Valamar najneskôr 48 hodín pred príchodom.

**Zariadenia Valamar:** ubytovacie zariadenia (hotel, rezort alebo kempingový rezort) vo vlastníctve spoločnosti Valamar, alebo ubytovacie zariadenia, turistický segment ktorých riadi spoločnosť Valamar (v okamihu schválenia týchto pravidiel: Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab, Chorvátsko, OIB: 90896496260, HELIOS FAROS d.d. Naselje Helios 5, Stari Grad, Chorvátsko, OIB: 48594515, Valamar Obertauern GmbH, Gamsleitenstrasse 6, 5562 Obertauern, OIB: ATU50245104), na ktoré sa vzťahuje Vernostný program:

Názov hotela, rezortu alebo kempingového rezortu	Destinácia	Vo vlastníctve spoločnosti:
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.
Lantern Sunny Resort by Valamar 2*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Istra Premium Camping Resort 5*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Lantern Premium Camping Resort 4*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Solaris Camping Resort 3*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Orsera Camping Resort 3*	Poreč	Valamar Riviera d.d.
Brioni Sunny Camping 2*	Pula	Valamar Riviera d.d.
Girandella Valamar Collection Resort 4*/5*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Valamar Sanfior Hotel & Casa 4*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Valamar Bellevue Resort 4*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Allegro Sunny Hotel & Residence by Valamar 3*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Miramar Sunny Hotel & Residence by Valamar 3*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Marina Camping Resort 4*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Tunarica Sunny Camping 2*	Rabac	Valamar Riviera d.d.
Koralj Sunny Hotel by Valamar 3*	Krk	Valamar Riviera d.d.
Krk Premium Camping Resort 5*	Krk	Valamar Riviera d.d.
Ježevac Premium Camping Resort 4*	Krk	Valamar Riviera d.d.
Škrila Sunny Camping 3*	Krk	Valamar Riviera d.d.
Valamar Atrium Baška Residence 4* & 5*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Zvonimir Sunny Hotel by Valamar 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Valamar Villa Adria 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Corinthia Baška Sunny Hotel by Valamar 3*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Baška Beach Camping Resort 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Bunculuka Camping Resort 4*	Baška	Valamar Riviera d.d.
Dubrovnik President Valamar Collection Hotel 5*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Valamar Argosy Hotel 4*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Solitude Sunny Camping 3*	Dubrovnik	Valamar Riviera d.d.
Tirena Sunny Hotel by Valamar 3*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Valamar Club Dubrovnik Hotel 3*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel 4*	Dubrovnik	Imperial Riviera d.d.
Valamar Parentino Hotel 4* Ex. Zagreb	Poreč	Imperial Riviera d.d.
Imperial Valamar Collection Hotel 4*	Rab	Imperial Riviera d.d.
Valamar Padova Hotel 4	Rab	Imperial Riviera d.d.
Valamar Carolina Hotel & Villas 4*	Rab	Imperial Riviera d.d.
Suha Punta Apartments 3*	Rab	Imperial Riviera d.d.
San Marino Sunny Resort by Valamar 3*	Rab	Imperial Riviera d.d.
Padova Premium Camping Resort 4*	Rab	Imperial Riviera d.d.
San Marino Camping Resort 4*	Rab	Imperial Riviera d.d.
Valamar Meteor Hotel 4*	Makarska	Imperial Riviera d.d.
Dalmacija [PLACESHOTEL] Hotel by Valamar	Makarska	Imperial Riviera d.d.
Rivijera Sunny Resort by Valamar 2*	Makarska	Imperial Riviera d.d.
HVAR [PLACESHOTEL] by Valamar	Hvar	Helios Faros d.d.
Helios Sunny Apartments by Valamar 2*	Hvar	Helios Faros d.d.
Valamar Amicor Green Resort	Hvar	Helios Faros d.d.
Valamar Obertauern Hotel 4*	Obertauern	Valamar Obertauern GmbH
Kesselspitze Valamar Collection Hotel	Obertauern	Kesselspitze GmbH & Co KG

Valamar si vyhradzuje právo na stiahnutie niektorých objektov zo zoznamu svojich zariadení, ako aj na pridávanie iných zariadení na tento zoznam.

**Zákazník:** osoba spĺňajúca podmienky prístúpeniu Vernostnému programu, ktorá však ešte nie je jeho členom, nakoľko neprijala podmienky Pravidiel Vernostného programu.

**Člen Vernostného programu:** osoba, ktorá sa zapojila do Vernostného programu a ktorá získava právo na z neho vyplývajúce bonusy v súlade s príslušnou úrovňou a podmienkami týchto Pravidiel.

**Úroveň členstva „Valamar Plus Club Starter“:** základná úroveň programu, na ktorej sa na začiatku nachádzajú všetci členovia.

**Úroveň členstva „Valamar Plus Club Insider“:** úroveň členstva, ktorá sa získava za pobyt od 8 alebo viac nocí alebo získaných 15 000 bodov za pobyty v zariadeniach, ktoré figurujú v programe ako člen Vernostného programu v danom kalendárnom roku. Zahŕňa výhody „Insider“ vo forme výrobkov a služieb v súlade s platným zoznamom výhod.

**Úroveň členstva „Valamar Plus Club VIP“:** úroveň členstva, ktorá sa získava za pobyt od 20 alebo viac nocí alebo získaných 45 000 bodov za pobyty v zariadeniach, ktoré figurujú v programe ako člen Vernostného programu v danom kalendárnom roku. Zahŕňa výhody „VIP“ vo forme výrobkov a služieb v súlade s platným zoznamom výhod.

**Bod:** jednotková hodnota vyjadrená v získaných bodoch. Členovia získavajú body na základe spotreby počas pobytu v zariadeniach, ktoré figurujú v programe, a použijú pritom formu priamej rezervácie.

**Karta Valamar Plus Club:** karta s jedinečným identifikačným číslom, ktorú získava člen ako potvrdenie svojho statusu s cieľom sledovania úrovne členstva a získania výhod v súlade s príslušnou úrovňou členstva. Členská karta sa nedá prenášať na iné osoby. Karta sa vydáva predovšetkým v digitálnej podobe, ale na žiadosť člena môže byť vystavená aj vo fyzickom formáte. Všetky karty, ktoré už boli vydané vo fyzickom formáte, platia naďalej.

**Výhody:** Výhody, ktoré získavajú členovia Vernostného programu. Podrobný zoznam výhod podľa úrovne členstva a podmienky ich získavania sa nachádzajú na internetových stránkach: [www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-programa](http://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-programa) a [www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/opis-programa](http://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/opis-programa)

**Partner Vernostného programu:** právnické alebo fyzické osoby iné ako spoločnosť Valamar, zabezpečujúce pre členov Vernostného programu výhody spojené so svojimi službami (ako napríklad zľavy na svoje služby a pod.). Spoločnosť Valamar nie je poskytovateľom služieb, ktoré zastrešujú Partneri programu, a nemôže preto ručiť za kvalitu týchto služieb. Valamar si vyhradzuje právo zastaviť v ktoromkoľvek okamihu spoluprácu s Partnermi programu bez uvedenia dôvodu.

**Ďalšie výhody:** služby, ktoré sa získavajú členstvom vo Vernostnom programe, v zariadeniach Valamar a/alebo u Partnerov programu. Pre zoznam dodatočných zvýhodnení je potrebné sa prihlásiť cez svoj online používateľský účet. Zoznam výhod je dostupný na: <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pogodnosti-partnera> a <https://www.camping-adriatic.com/hr/loyalty/dodatne-pogodnosti>. Na získanie dodatočných

výhod je člen povinný predložiť členskú kartu, na základe ktorej si právo na bonusy uplatňuje (v digitálnej alebo plastovej forme).

### 3. ČLENSKÉ PODMIENKY

Členstvo vo Vernostnom programe je dostupné všetkým fyzickým osobám starším ako 18 rokov.

Členstvo v programe je bezplatné.

Zákazníci sa môžu zapojiť do Vernostného programu vyplnením prihlášky:

- na internetových stránkach [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com),
- priamo na recepcii zariadení Valamar vyplnením letáku,
- prostredníctvom mobilnej aplikácie My Valamar
- skenovaním QR kódu na prístup k Vernostnému programu (vedúcim zákazníka vo forme členskej príslušnosti prostredníctvom [www.valamar.com](http://www.valamar.com))
- telefonátom na telefónne číslo Rezervačného centra Valamar: +385 52 465 000.

Na získanie členstva je zákazník povinný pri vyplňaní žiadosti o členstvo vo Vernostnom programe vyplniť všetky povinné polia formulára žiadosti: meno, priezvisko, pohlavie, dátum narodenia, číslo mobilného telefónu, poštová adresa a e-mailová adresa, a ak sa prihlasuje prostredníctvom letáku získaného na recepcii, podpísať formulár žiadosti.

Každý člen je povinný informovať Valamar o prípadných zmenách osobných údajov uvedených v žiadosti o účasť. Na základe nesprávne alebo neúplne predložených údajov člena Vernostného programu nepreberá Valamar žiadnu zodpovednosť voči členovi Vernostného programu z dôvodu nemožnosti využívať výhody programu.

### 4. VERNOSTNÁ KARTA VALAMAR PLUS CLUB

Členská karta sa aktivuje automaticky pri registrácii, s výnimkou prípadu registrácie prostredníctvom letáku na recepcii, ktorý trvá do 30 pracovných dní po vyplnení prihlášky, o čom bude každý nový člen písomne informovaný e-mailom.

Po zapojení sa do Vernostného programu obdrží člen oznámenie prostredníctvom elektronickej pošty o tom, ako prevziať kartu v digitálnej forme. Na výslovnú žiadosť sa dá karta vystaviť aj vo fyzickom formáte.

Registrácia niekoľkých osôb pod jedným členským identifikačným číslom, ako ani viacnásobná registrácia rovnakej osoby na viacero účtov nie je možná.

Karta obsahuje jedinečné identifikačné číslo, ktoré je neprenosné a nesmie byť v žiadnom prípade poskytnuté k dispozícii tretej strane. V opačnom prípade sa strácajú práva vyplývajúce z Vernostného programu.

Členská karta je neprenosná a smie ju používať iba člen Vernostného programu, ktorý je osobným držiteľom karty.

Karta je majetkom spoločnosti Valamar, ktorá si vyhradzuje právo odobrať alebo neprijíť členskú kartu, pokiaľ ju člen nepoužíva v súlade s pravidlami a podmienkami členstva alebo koná v rozpore s nimi.

Člen je zodpovedný za akékoľvek konanie v súvislosti so svojím členským účtom.

Akékoľvek používanie karty na podvodné účely budú mať za následok jej okamžité znehodnotenie a zatvorenie členského účtu vo Vernostnom programe.

V prípade úmrtia člena Programu nie je možné uskutočniť prevod členských práv na dedičov a členstvo bude automaticky zrušené.

## 5. POUŽÍVATEĽSKÝ ÚČET VERNOSTNÉHO PROGRAMU

Každý člen má svoj vlastný používateľský účet.

Pre prístup k používateľskému účtu si každý člen vytvára vlastné používateľské heslo. V prípade zabudnutia hesla si môže člen na stránkach [www.valamar.com](http://www.valamar.com) alebo [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) kedykoľvek zvoliť možnosť „Zabudnuté heslo“, na základe ktorej mu bude umožnené vytvorenie nového hesla.

Prístup k používateľskému účtu je možný prihlásením sa na internetové stránky [www.valamar.com](http://www.valamar.com) a [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) tak, že do príslušného poľa zadáte svoju e-mailovú adresu, s ktorou sa prihlasujete do Vernostného programu alebo identifikačné číslo karty a heslo.

Na svojom používateľskom účte môžete okrem iného nájsť:

- stav svojich bodov,
- momentálnu úroveň svojho členstva,
- vaše aktívne rezervácie,
- svoj profil s osobnými údajmi, ktoré môžete aktualizovať,
- výhody,
- dodatočné výhody,
- reklamné ponuky.

## 6. BODY Z VERNOSTNÉHO PROGRAMU

### 6.1 Spôsob zbierania bodov

Členovia zbierajú body vyplývajúce z Vernostného programu:

- Za každý svoj **uhradený pobyt** v zariadení Valamar. Body sa získavajú iba osobným pobytom člena a iba za pobyty realizované v ubytovacej jednotke, na ktorú je člen prihlásený a v ktorej je ubytovaný. Na získanie bodov musí pobyt uhradiť člen Vernostného programu.
- Za všetky **uhradené služby** prijaté počas pobytu, uhradené za príslušnú ubytovacia jednotku zariadenia Valamar. Body sa nezískavajú na základe iných výdavkov, ktoré mal člen počas pobytu.
- V rámci **reklamných kampaní alebo mimoriadnych ponúk** Valamar, v prípade, že Valamar urobil takéto rozhodnutie pre určitú kampaň.
- V prípade preposlania voucheru priateľovi v súlade s pravidlami programu Ambasádor.

Body sa v žiadnom prípade nedajú získavať ani uplatňovať za nocľahy alebo pobyty v nasledovných prípadoch:

- Za časť/celý pobyt uhradený bodmi.
- Za pobyt ďalších osôb (s výnimkou prípadov, keď tieto osoby zdieľajú ubytovacie jednotky, pokiaľ sa maloleté deti člena zdržiavajú v inej ubytovacej jednotke) a ak

niekoľko členov vernostného programu zostáva v tej istej ubytovacej jednotke súčasne, iba jedna osoba/člen má nárok na body za tento pobyt.

- Za pobyty rezervované prostredníctvom touroperátora alebo online cestovných kancelárií.
- Za pobyty rezervované prostredníctvom cestovných kancelárií, pri ktorých sa platba neuskutočňuje priamo na účet zariadenia alebo spoločnosti Valamar (za cestovné kancelárie sa považujú aj rezervačné portály, kde sa platby uskutočňujú priamo na účet prevádzkovateľa portálu).
- Za pobyty realizované kupónmi/voucherami, ktoré člen kupuje prostredníctvom portálu na skupinový predaj.
- Za použité služby platené v hotovosti/kreditnou kartou na externých predajných miestach (napr. v hotelovom kiosku). Pripomíname: všetky náklady musia byť zúčtované na účet ubytovacej jednotky zariadenia Valamar, aby mali hostia nárok na získanie bodov.
- Za výrobky a služby poskytované spoločnosťami tretích strán (napr. kozmetické salóny, transfery, výlety atď.), hoci sa tieto nachádzajú v zariadeniach Valamar.
- Za služby, ktoré hotel fakturuje tretím stranám, napríklad poisťovniam a zdravotným poisťovniam.
- Za pobyty realizované na základe súťaží o ceny, kupónov/voucherov.
- Ak účet za pobyt/službu nebol uhradený v celosti.
- Za svadobné bankety.
- Za pobyty uskutočnené pred dátumom registrácie do Vernostného programu.
- Za pobyty uskutočnené pred spustením tejto verzie Vernostného programu (pobyty v hoteloch a letoviskách pred 13. júnom 2017 a pobyty v táboroch pred 24. októbrom 2018).

Člen Vernostného programu si nemôže rezervovať ubytovanie pre svojich priateľov alebo rodinu pomocou svojej členskej karty a dostupných bodov, ani nemôže získavať body na svoj účet bez toho, aby s nimi zostal v rezervovanom ubytovaní.

Paušálni hostia, ktorí sú členmi Vernostného programu, nemajú právo na odmenu za pobyt v kempingových zariadeniach Valamar, ale ako členovia Vernostného programu môžu v programe využívať ďalšie opísané práva a výhody vo forme zliav na produkty a služby (ďalšie výhody).

## 6.2 Počet získaných bodov

Systém udeľovania bodov podlieha nasledovným podmienkam podľa úrovne svojho členstva:

- Valamar Plus Club Starter: 10 bodov za 1 €
- Valamar Plus Club Insider: 11 bodov za 1 €
- Valamar Plus Club VIP: 12 bodov za 1 €

Body získané vyššie uvedeným spôsobom sa pripisujú automaticky na používateľský účet člena Vernostného programu. Body sa pripíšu na účet každého člena najneskôr 7 dní po odhlásení z pobytu.

Získané body sa môžu pripísať iba na účet člena, ktorý bol osobne účastníkom pobytu v zariadení Valamar a/alebo využíval službu, pri ktorej má právo na získanie bodov.

Získané body nemajú hotovostnú hodnotu a nemožno ich vymeniť za hotovosť.

Člen má právo podať si žiadosť o  **dodatočné uznanie bodov** , ak sa, podľa jeho názoru, informácie o jeho účte a/alebo pohybe, ktoré poslal, nezhodujú s platnými Pravidlami. Žiadosť

si možno podať prostredníctvom svojho používateľského účtu na stránkach [www.valamar.com](http://www.valamar.com) alebo [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) či telefonicky na čísle Zákazníckeho servisu + 385 52 408 222. V každom prípade je potrebné pri hotelovom ubytovaní uviesť príslušné číslo rezervácie.

Ak sú splnené všetky podmienky na získanie bodov a body neboli pripísané na účet č, má každý člen vernostného programu právo skontrolovať a následne si pripísať body za všetky pobyty v aktuálnom a predchádzajúcom roku. Pri starších rezerváciách/pobytoch sa body **nepripisujú**.

### 6.3 Vymazanie bodov

V prípade, že sa pod identifikačným číslom člena Vernostného programu nezaznamená žiadna aktivita (pobyť) za obdobie dvoch rokov, budú všetky body získané do tohto okamihu vymazané bez možnosti ich vrátenia. Aktivita sa viaže za posledný deň pobytu.

### 6.4 Prehľad stavu bodov

Členovia môžu získať prehľad o stave získaných bodov v každom okamihu kontaktovaní spoločnosti Valamar, a to e-mailom: [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) telefonicky: +385 52 408 222, prostredníctvom používateľského účtu na internetovej stránke [www.camping-adriatic.com/loyalty](http://www.camping-adriatic.com/loyalty) a [www.valamar.com/loyalty](http://www.valamar.com/loyalty) v časti Plus Club alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie My Valamar.

### 6.5 Transfer bodov

Body sa môžu prevádzať z účtu jedného člena Vernostného programu na účet iného člena prostredníctvom internetových stránok [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) alebo telefonicky na čísle +385 52 408 222. Jedinou osobou, ktorá môže požiadať o prenos svojich bodov, je sám člen, požiadavka inej osoby sa neberie do úvahy.

Body získané alebo prijaté od iného člena sa neberú do úvahy pri výpočte úrovne členstva.

Preniesť je možné iba body získané na základe pobytu. Promo body nie je možné preniesť na iného člena.

### 6.6 Systém využívania bodov

Využívanie bodov nezáleží na úrovni členstva, ale je rovnoprávne bez ohľadu na úroveň. Na získanie zľavy v hodnote jedného eura je potrebné mať na používateľskom účte minimálne 300 bodov, resp. 300 bodov má hodnotu jedného eura.

Využívanie získaných bodov je potrebné nahlásiť pri rezervácii ubytovania kontaktovaním rezervačného centra Valamar alebo pridať pri vykonávaní rezervácie prostredníctvom internetovej stránky [www.valamar.com](http://www.valamar.com) alebo [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com).

Ak boli na rezerváciu použité body (v závislosti od typu vybraného cenníka) **a rezervácia sa zruší**, platia tieto pravidlá:

- Zrušenie rezervácie ubytovania za cenu z cenníka pre včasnú rezerváciu najneskôr 14 dní pred začatím pobytu – body budú vrátené na účet člena vernostného programu. Body sa nevracajú za rezervácie zrušené v priebehu posledných 14 dní pred začatím pobytu.

- Zrušenie rezervácie ubytovania za štandardnú cenu z cenníka najneskôr 4 dni pred začatím pobytu – body budú vrátené na účet člena vernostného programu. Body sa nevracajú za rezervácie zrušené v priebehu posledných 4 dní pred začatím pobytu.
- Zrušenie rezervácie ubytovania za cenu z cenníka pri kúpe vopred – body sa nevracajú.

V prípade **nedostavenia** sa na pobyt sa 100 % bodov použije na rezerváciu, na ktorú boli body použité.

Úhrada s využitím bodov sa neakceptuje pri pobytoch alebo zazmluvnených službách bez predchádzajúcej rezervácie na stránke [www.valamar.com](http://www.valamar.com) a [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com), resp. prostredníctvom Rezervačného centra Valamar. Toto podlieha revízii alebo zmene zo strany spoločnosti Valamar v ktoromkoľvek okamihu.

Rezervácie vykonané s použitím bodov sa nedajú **zmeniť** po ich potvrdení na recepcii.

Dodatočné náklady nezahrnuté v rezervácii musí člen v súlade s podmienkami predaja uhradiť priamo na recepcii.

Podrobnejšie informácie o podmienkach predaja nájdete na linkoch uvedených nižšie:

- pre hotely a rezorty kliknutím [tu](#)
- pre kempy kliknutím [tu](#)

Na záver, ak je celý pobyt uhradený bodmi (celková cena po zľave: 0,00 HRK), dodatočné náklady nezahrnuté v rezervácii sa uhrádzajú priamo na recepcii.

## 6.7 Reklamné vouchery a reklamné body

Členovia si môžu v každom okamihu skontrolovať personalizované reklamné akcie prostredníctvom svojho účtu na stránke [www.valamar.com](http://www.valamar.com) alebo [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com). Sem prináležia aj narodeninové prekvapenia a kódy z voucheru.

Reklamné vouchery a body získané jedným členom sa nedajú prevádzať na iného člena Vernostného programu. Toto sa nevzťahuje na vouchery preposlané priateľom v rámci programu Ambasádor.

Ak člen nemá povolenie na odber noviniek, nebude dostávať propagačné ponuky a poukážky súvisiace s členstvom (napr. narodeninové body alebo poukážky).

Každá reklamná akcia môže mať stanovený dátum ukončenia, ktorý je potrebné patrične zviditeľniť. Po uplynutí tohto dátumu body alebo kód na reklamnom voucheri vypršia a budú z účtu odstránené bez predchádzajúceho upozornenia. Člen sa zrieka akýchkoľvek požiadaviek v tejto súvislosti.

Valamar si vyhradzuje právo ponúknuť rozličné podmienky pri reklamných voucheroch a bodoch získaných v rámci reklamnej akcie.



## 7. ÚROVNE ČLENSTVA

Na dosiahnutie nižšie uvedených úrovní členstva musí člen splniť podmienky uvedené v ďalšom texte pre každú úroveň v rámci daného kalendárneho roku (od 1. januára do 31. decembra)

Podmienky získavania a zhromažďovania bodov v závislosti na úrovniach programu, sú nasledovné:

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

- základná úroveň programu, na ktorej sa na začiatku nachádzajú všetci členovia.

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

- člen, ktorý pobýval v zariadeniach z programu aspoň 8 nocí v rámci daného kalendárneho roku,
- člen, ktorý získal 15 000 bodov za pobyty v zariadeniach z programu, v rámci daného kalendárneho roku.

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

- člen, ktorý absolvoval pobyty aspoň 20 nocí v rámci daného kalendárneho roku,
- alebo, ktorý získal 45 000 bodov za pobyty v zariadeniach z programu, v rámci daného kalendárneho roku.

Vo všetkých uvedených prípadoch má člen k dispozícii obdobie jedného kalendárneho roku na splnenie uvedených podmienok danej úrovne členstva. Ak člen splní počas kalendárneho roka požiadavky na určitú úroveň členstva, bude povýšený na ďalšiu úroveň členstva 7 dní po zrušení pobytu, ktorý mu umožnil splniť podmienky. Ak ste napríklad členom na úrovni Valamar Plus Club Starter, posuniete sa na úroveň Valamar Plus Club Insider.

Pokiaľ sa v rámci istého kalendárneho roka neuskutoční pobyt, bude člen na konci tohto kalendárneho roka (31. decembra) vrátený na predchádzajúcu úroveň členstva. Ak ste napríklad členom na úrovni Valamar Plus Club VIP, vrátite sa na úroveň Valamar Plus Club Insider.

Postup do ďalších úrovní členstva na základe realizovaného pobytu je možný iba pre jednu osobu na ubytovaciu jednotku, teda osobu, ktorej identifikačné číslo členskej karty je uvedené pri rezervácii alebo pobyte, bez ohľadu na to, koľko členov Vernostného programu je danej ubytovacej jednotke ubytovaných.

## 8. PROGRAM AMBASÁDOR

Program Ambasádor umožňuje členom Vernostného programu stať sa „ambasádorom“ Valamaru prostredníctvom zasielania svojich osobných linkov priateľom, ktorí ešte nikdy neboli ubytovaní v zariadeniach Valamar a tým im umožniť získanie vouchera v hodnote 100,00 EUR. Člen Vernostného programu je odmenený 15.000 promo bodmi za každý využitý voucher (ak priateľ využil pri svojej rezervácii voucher a pobyt už ukončil). 15.000 promo bodov je ekvivalentom sumy vo výške 50,00 EUR. Ambasádorské promo body sú platné dva roky od momentu ich pripísania na účet člena. Počet voucherov na zaslanie je neobmedzený.

Kliknutím na „VYBRAŤ METÓDU ODOSLANIA“ si člen Vernostného programu v rozhraní vyberie kanál, ktorým chce poslať svoj osobný link priateľom:

- Kliknutím na „SKOPÍROVAŤ“ sa osobný link skopíruje do medzipamäte a člen ho môže vložiť do ktoréhokoľvek spôsobu zasielania správ.
- Kliknutím na „E-MAIL“ sa otvorí zadaný e-mail server člena, s osobným linkom a napísanou textovou správou pripravenou na odoslanie. Správu je možné zmeniť.
- Kliknutím na „WHATSAPP“ sa otvorí WhatsApp webový server s napísanou textovou správou a osobným linkom pripraveným na odoslanie. Správu je možné zmeniť.

Člen musí pred odoslaním dať pozor na to, aby nevymazal osobný link.

Po zaslaní správy priateľovi sa kliknutím na osobný link otvorí nová webová stránka. Na novej webovej stránke priateľ zadá svoje osobné údaje a e-mail, na ktorý mu príde voucher.

Pri zadávaní osobných údajov sa uvádzané údaje kontrolujú v databáze, resp. kontroluje sa, či osoba, ktorá má v úmysle využiť voucher už bola v minulosti ubytovaná v zariadeniach Valamar. Pokiaľ sa zistí, že osoba už bola ubytovaná v zariadeniach Valamar, nemá na voucher nárok a všetky údaje zadané v súvislosti s voucherom sa vymažú. Priateľ bude okamžite informovaný o tom, že nemá nárok na voucher a to zaslanou správou: „Promo akcia platí len pre nových hostí.“

V prípade, ak má priateľ nárok na využitie voucheru (ak za posledných 10 rokov odo dňa doručenia žiadosti o voucher nebol ubytovaný v zariadeniach Valamar), zadané osobné údaje sa ukladajú do databázy vystavených voucherov, ktoré budú viditeľné pre Valamar ako prevádzkovateľa a pre člena Vernostného programu, ktorý poslal správu o voucheri priateľovi, za účelom evidencie využitých a nevyužitých voucherov. Uvedené údaje budú uchovávané maximálne štyri mesiace odo dňa poskytnutia údajov. V prípade, že priateľ využije voucher a stane sa hosťom Valamaru, jeho údaje budú uchovávané v súlade so Zásadami ochrany osobných údajov Valamaru v rozsahu, ktorý sa týka hostí Valamaru.

Hodnota voucheru je 100,00 EUR. Priateľ ho môže využiť do 3 mesiacov od vytvorenia, na rezerváciu ubytovania pri pobyte do jedného roka odo dňa vytvorenia voucheru. Minimálna hodnota pobytu, na ktorý je možné voucher využiť je 500,00 EUR. Voucher platí pre tie osoby, ktoré sú vo Valamare ubytované prvýkrát a je možné ho využiť vo všetkých zariadeniach Valamaru. V prípade, ak má hosť zrušenú rezerváciu, voucher nie je možné použiť 21 dní od zrušenia rezervácie. Priateľ, ktorý sa rozhodne využiť voucher ho zadáva v poslednom kroku rezervácie spolu s osobnými údajmi. Voucher nie je možné kombinovať s inými voucherovými promo akciami.

Člen Vernostného programu vidí v spodnej časti rozhrania Ambasádor všetky zaslané vouchere vo forme tabuľky, ktorá obsahuje kód voucheru, e-mail a samotný stav voucheru do momentu prechodu do stavu „S VYPRŠANOU PLATNOSŤOU“.

Stav voucheru môže byť:

- ODOSLANÉ – priateľ si pomocou osobného linku vytvoril voucher, ktorý mu bol doručený na e-mailovú adresu,
- S VYPRŠANOU PLATNOSŤOU – priateľ si pomocou osobného linku vytvoril voucher, ktorý nevyužil na rezerváciu pobytu a ubehli viac ako 3 mesiace od jeho vytvorenia,
- REZERVOVANÉ – priateľ si pomocou osobného linku vytvoril voucher a zarezervoval si pobyt,
- NA POBYTE – priateľ si pomocou osobného linku vytvoril voucher, zarezervoval si pobyt a momentálne je ubytovaný vo Valamare.
- POUŽITÉ – priateľ využil voucher pobytom v zariadení Valamar.

Pokiaľ sa priateľ rozhodne využiť voucher a poskytne Valamaru svoje osobné údaje za účelom prevzatia a využitia voucheru, Valamar má oprávnený záujem spracovávať osobné údaje pre potreby priameho marketingu, predovšetkým na účely zasielania marketingových správ (newsletterov) prostredníctvom e-mailu, sms správy a/alebo platformy rýchlych správ (viber, whatsapp a pod.). V takýchto prípadoch má dotknutá osoba právo kedykoľvek a bezplatne namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na e-mailovej adrese newsletter@valamar.com alebo sa môže odhlásiť kliknutím na link na zrušenie odberu noviniek, ktorý sa nachádza v spodnej časti každého newslettera, resp. zablokovaním odosielateľa v súlade s pravidlami online kanála, ktorý využíva.

## 9. VYUŽÍVANIE BONUSOV

Všetky svoje práva získané na základe členstva vo Vernostnom programe si člen uplatňuje tak, že sa identifikuje uvedením identifikačného čísla svojej členskej karty.

Všetky členské výhody, ktoré členovia dostanú na zodpovedajúcich úrovniach, je možné využiť iba pri minimálnej dĺžke pobytu dvoch nocí rezervovaných prostredníctvom webových stránok [www.valamar.com](http://www.valamar.com), [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com) alebo Rezervačného centra Valamar najneskôr 48 hodín pred príchodom na meno osoby, ktorá je členom Vernostného programu.

Pokiaľ sú v jednej ubytovacej jednotke ubytovaní dvaja členovia Vernostného programu, nezískajú tým právo na dvojnásobné bonusy. Právo na bonus získava iba jedna osoba z ubytovacej jednotky v rámci pobytu, a to držiteľ členskej karty, na základe ktorej bola vykonaná rezervácia pobytu.

Výnimkou oproti vyššie uvedenému je použitie zliav na večeru a la carte a wellnessovej procedúry; zľava sa počíta z celkovej výšky účtu bez ohľadu na počet osôb, ktoré sa na využití výhody podieľali, a pri využití výhody návštevy niektorej z miestnych atrakcií pozostáva bonus z individuálnej vstupenky pre dve osoby.

Výhody členstva je možné kombinovať s výhodami iných združení (ADAC, karty ACSI atď.) vo všetkom okrem platieb. Znamená to, že zľavy týchto združení nie je možné použiť na ďalšie zníženie účtu za pobyt, pri ktorom sa už využívajú body z Vernostného programu, takže sa buď uplatní zľava prostredníctvom bodov Vernostného programu alebo nejaká iná zľava.

Sťažnosť na služby poskytované zo zoznamu výhod je možné uplatniť až po predložení voucheru/vstupenky alebo maloobchodnej faktúry v mieste, kde bola služba poskytnutá alebo kde produkt prevzal člen Programu. Spoločnosť Valamar môže poskytovať pokyny tretím stranám, ktoré poskytujú služby členom Vernostného programu alebo poskytujú produkty, t.j. programovým partnerom, na plnenie svojich povinností vyplývajúcich z Vernostného programu Valamar (najmä na poskytovanie výhod služieb).

Pokiaľ člen Vernostného programu využíva výhody Vernostného programu vo forme služieb poskytovaných Partnerom programu, na poskytovanie týchto služieb sa vzťahujú Všeobecné podmienky partnera. Spoločnosť Valamar nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné nedostatky poskytovaných služieb, pričom je v takom prípade je člen Programu povinný kontaktovať priamo poskytovateľa služieb so všetkými požiadavkami súvisiacimi s kvalitou a poskytovaním služieb.

Pobyty a bonusy vyplývajúce z Vernostného programu sa nedajú prenášať na účet iného člena Vernostného programu (existujúceho alebo novovytvoreného).

## 10. DÔVERNOSŤ ÚDAJOV

Spoločnosť Valamar sa stará o osobné údaje členov svojho Vernostného programu.

**Prijatím členstva potvrdzujete, že ste boli oboznámení so spracovaním osobných údajov a vytvorením vášho profilu ako člena Vernostného programu spoločnosťou Valamar, ako prevádzkovateľ spracovania.**

Pri vytvorení profilu bude spoločnosť Valamar spracúvať osobné údaje nasledovne:

- zhromaždené pri vyplňaní žiadosti o členstvo (meno, priezvisko, pohlavie, dátum narodenia, e-mail, číslo mobilného telefónu, adresa (ulica, číslo domu, PSČ, mesto a krajina),
- o všetkých rezerváciách a pobytoch (dátumy príchodu a odchodu, zariadenia, typ ubytovacej jednotky),
- zhromaždené počas pobytu (napr. zariadenie, počet detí, rodinný stav, jazyk, domáce zvieratá, záujmy a aktivity počas pobytu, spôsob cestovania, preferencia ubytovania, preferencia destinácie, spotreba atď.),
- zhromaždené vyplnením prieskumu spokojnosti,
- súvisiace so samotným členstvom (identifikačné číslo členskej karty, počet bodov, počet použitých bodov, úroveň členstva, spôsob využívania bodov, využitie výhod, jazyk komunikácie, adresa, všetky údaje, ktoré vyplníte aktualizáciou svojho profilu – na používateľskom účte, ako sú: záujmy, spôsob cestovania, domáce zvieratá, požadované ubytovacie zariadenie, požadovaná kategória ubytovacieho zariadenia, požadovaná destinácia, pripojenie na sociálne siete).
- súvisiace s aktivitami v Programe Ambasádor.

Uvedené údaje sa uchovávajú v databáze zákazníkov spoločnosti Valamar po dobu 10 rokov od okamihu začlenenia alebo od posledného pobytu v zariadeniach Valamar.

Osobné údaje spracúvame s cieľom uplatnenia práv, ktoré získate ako člen Vernostného programu.

Valamar pravidelne zasiela správy každému členovi Vernostného programu s upozornením na novinky vo Vernostnom programe, špeciálne výhody, špeciálne ponuky, stav bodov a úroveň členstva.

Valamar tiež na základe legitímneho záujmu spracúva osobné údaje s cieľom priameho marketingu, konkrétne na zasielanie personalizovaných newsletterov e-mailom, SMS správami a/alebo cez platformy na zasielanie rýchlych správ (Viber, WhatsApp a pod.).

Člen nie je povinný poskytovať všetky vyššie uvedené informácie bez akýchkoľvek následkov na členstvo, niektoré osobné údaje sú však potrebné pre členstvo a uplatnenie práv na bonusy, ako napríklad: meno, priezvisko, údaje o pobyte, za ktoré sa zbierajú body atď. Tiež v prípade, že nedisponujeme určitými informáciami, je možné, že naše newslettery, ktoré budete dostávať, budú vyhovovať vašim záujmom menej. Ak napríklad nemáme informácie, o tom, že sa zaujímate o cyklistiku, nebudú to mať žiadne následky na vaše členstvo, možno však nebudete dostávať newsletter s informáciami o výhodách pre milovníkov cyklistiky.

**Zvlášť by sme chceli zdôrazniť, že naši členovia majú právo odvolať sa voči takému spracovaniu osobných údajov, a to v súvislosti s ich úvodným alebo ďalším spracovaním, kedykoľvek a bezplatne.**

Odhlásiť zo zoznamu príjemcov newslettera Valamaru sa môžete prostredníctvom e-mailu: [newsletter@valamar.com](mailto:newsletter@valamar.com) alebo kliknutím na link na odhlásenie, ktorý sa nachádza na konci každého newslettera, resp. blokováním zasielania v súlade s pravidlami vami používaného online kanálu. Odhlásenie sa z odberu newslettera nie je spojené s legitímnym záujmom Valamaru posilať členom, ktorí sú zároveň aj zákazníkmi zariadení Valamar, servisné správy a dotazníky o ich spokojnosti s konkrétnym pobytom, ako aj ďalšie služobné oznamy.

Máte právo vyžiadať si od Valamaru prístup, opravu, vymazanie a obmedzenie spracovania, právo na sťažnosť a ostatné práva v súlade s predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov.

Ohľadom akýchkoľvek otázok spojených s ochranou osobných údajov a prípadné sťažnosti a požiadavky na uplatnenie svojich práv môžete kontaktovať Oddelenie pre ochranu údajov e-mailom: [dpo@valamar.com](mailto:dpo@valamar.com) poštou na adresu Valamar Riviera d.d., Stanjica Kaligari 1, Poreč, Chorvátska republika – za DPO.

Viac informácií v súvislosti s ochranou osobných údajov a vašimi právami môžete nájsť v Politike ochrany súkromia Valamar na [www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti](http://www.valamar.com/hr/izjava-o-privatnosti) alebo priamo na recepcii našich ubytovacích zariadení.

## 11. UKONČENIE ČLENSTVA

Člen môže kedykoľvek a bez uvedenia dôvodu prerušiť svoje členstvo vo Vernostnom programe zaslaním písomného oznámenia e-mailom [info-loyalty@valamar.com](mailto:info-loyalty@valamar.com) alebo telefonicky na čísle +385 52 408 222. To znamená stiahnutie člena, ktorý vystúpi z Vernostného programu, čím sa natrvalo ukončí existujúci vzťah medzi členom a Vernostným programom a ukončia sa všetky výhody spojené s členstvom vo Vernostnom programe.

V prípade, že člen požiadava o vymazanie svojich údajov z databáz spoločnosti Valamar, obdrží e-mailom správu s otázkou, či si naďalej želá zostať členom Vernostného programu. Ak člen odpovie záporne, alebo sa nevyjadrí, bude do 30 dní vymazaný z členstva vo Vernostnom programe.

Spoločnosť Valamar môže ukončiť členstvo vo všetkých prípadoch nedodržiavania ustanovení týchto Pravidiel, najmä v prípade prezradenia identifikačného čísla karty iným osobám, umožnenia použitia karty inými osobami na účely využívania výhod, atď.

V prípade úmrtia člena Vernostného programu sa získané body neprenášajú na jeho dedičov, ale budú automaticky vymazané a jeho členská karta stratí platnosť.

Po ukončení Vernostného programu sa členstvo vo Vernostnom programe automaticky ukončí.

V každom prípade ukončenia členstva sa členská karta deaktivuje. V takom prípade nie je potrebné fyzicky vracať kartu Valamar, táto sa však už nesmie ďalej používať.

## 12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

S výnimkou prípadov úmyslu alebo hrubej nedbanlivosti spoločnosť Valamar nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú (1) v dôsledku neuplatnenia práva, na ktoré má člen nárok v dôsledku členstva, a/alebo (2) v dôsledku poruchy systému a nesprávneho priznania výhod a/alebo (3) z dôvodu nepripísania bodov v dôsledku systémových chýb a neoprávneného prístupu do systémov (počítačový útok atď.) a/alebo (4) v dôsledku krádeže, straty, kopírovania alebo iného neoprávneného použitia karta a bodov, ktoré sú na nej k dispozícii, a/alebo (5) z dôvodu situácie, keď dočasne nie je možné využívať výhody Programu.

Spoločnosť Valamar nepreberá zodpovednosť za presnosť údajov uvedených v členskej prihláške ani za prípadné škody (materiálne alebo nemateriálne), ktoré môžu v ich dôsledku vzniknúť.

V prípade sporu medzi spoločnosťou Valamar a členom Vernostného programu bude na jeho riešenie použitý chorvátsky zákon.

Všetky prípadné spory týkajúce sa ustanovení a uplatňovania týchto Pravidiel sa budú riešiť predovšetkým dohodou, a pokiaľ to nie je možné, určí sa miestna príslušnosť príslušného súdu podľa sídla spoločnosti Valamar.

## 13. INFORMÁCIE O VERNOSTNOM PROGRAME

Valamar má právo kedykoľvek zmeniť podmienky účasti vo Vernostnom programe Valamar, ako aj zmeniť toto nariadenie, najmä právo na zmenu zoznamu ubytovacích zariadení Valamar spolu so zoznamom výhod a možných obmedzení. Pri zmene podmienok účasti vo Vernostnom programe bude Valamar brať do úvahy záujmy členov Vernostného programu. Zmeny Pravidiel sa budú zverejňovať na <https://www.valamar.com/hr/program-vjernosti/valamar-plus-club/pravilnik-programa>.

Spoločnosť Valamar si vyhradzuje právo kedykoľvek bez udania dôvodu ukončiť Vernostný program a/alebo ho nahradiť iným vernostným programom.

Spoločnosť Valamar podnikne všetky potrebné kroky na to, aby včas informovala členov o zmenách alebo pozastavení Vernostného programu a nebude zodpovedná za akékoľvek straty alebo škody, ktoré vzniknú členom po nadobudnutí platnosti týchto zmien.

Zrušenie alebo zmeny Vernostného programu nie sú právoplatným základom pre požadovanie náhrady škody členmi Vernostného programu voči spoločnosti Valamar.

Všetky informácie spojené s Vernostným programom sú dostupné na internetových stránkach [www.valamar.com/loyalty](http://www.valamar.com/loyalty) alebo [www.camping-adriatic.com/loyalty](http://www.camping-adriatic.com/loyalty).

Všetky otázky súvisiace s členstvom, či týkajúce sa zmien osobných údajov, prípadne akékoľvek iné otázky o dôležitých informáciách o členstve môže člen položiť e-mailom na adresu info-[loyalty@valamar.com](mailto:loyalty@valamar.com) alebo telefonicky na čísle: +385 52 408 222.

Tieto Pravidlá vstupujú do platnosti dňom ich schválenia.

Poreč, 20.06.2023  
VALAMAR RIVIERA d.d.