

Algemene voorwaarden Favorites Programma

Artikel 1. Algemeen

1. Het Holland Casino Favorites Programma wordt aangeboden door Holland Casino N.V. ("Holland Casino"), geregistreerd in het handelsregister onder nummer 68662289 en statutair gevestigd te 's-Gravenhage en kantoorhoudende aan de Neptunusstraat 71 te Hoofddorp (2132 JP).

2. Het correspondentieadres van Holland Casino is Postbus 355, 2130 AJ Hoofddorp. Het algemene e-mailadres van Holland Casino is info@hollandcasino.nl.

Artikel 2. Definities

In de onderhavige gebruiksvoorwaarden (Favorites-voorwaarden) worden, onder meer, de hierna gebruikte begrippen en uitdrukkingen als volgt gedefinieerd:

Cliëntenonderzoek: het door Holland Casino op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme uit te voeren cliëntenonderzoek.

Deelnemer of u: de gast van Holland Casino die conform de Favorites voorwaarden aan het Favorites Programma deelneemt.

Favorites App: de door Holland Casino ontwikkelde app onder de naam Holland Casino Favorites app.

Favorites Card(s): de Welcome Card, Black Card, Platinum Card en Diamond Card.

Favorites Programma: het loyaliteitsprogramma van Holland Casino, waar onder de Favorites Cards en het Spaarprogramma worden aangeboden.

Preventiebeleid: het door Holland Casino gevoerde preventiebeleid kansspelverslaving (nader beschreven op de Website).

Spaarprogramma: het onder het Favorites Programma aangeboden spaarprogramma dat in de vestigingen en op de website te raadplegen is.

Spaarpunten: met een Welcome Card, Black Card, Platinum Card of Diamond Card gespaarde punten.

Speeldag: een speeldag start om 07.00 uur en eindigt om 06.59 uur de volgende dag.

Vestiging(en): de vestigingen van Holland Casino

Website: de website van Holland Casino

Voor het overige zijn definities vetgedrukt in de tekst.

Artikel 3. Toepasselijkheid

1. Deze Favorites-voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en (rechts)handelingen in het kader van het Favorites Programma tussen Holland Casino en de Deelnemer en op ieder gebruik van de Favorites Cards door de Deelnemer.
2. Holland Casino mag deze Favorites voorwaarden eenzijdig wijzigen. Wijzigingen worden op de Website en via de Favorites App bekendgemaakt. Indien een Deelnemer na wijziging van de Favorites-voorwaarden gebruik blijft maken van het Favorites

Programma en/of de Favorites Card, wordt de Deelnemer geacht de gewijzigde Favorites-voorwaarden te hebben aanvaard.

Artikel 4. Voorwaarden deelname Favorites Programma

De voorwaarden voor deelname door een gast aan het Favorites Programma zijn:

- 24 jaar of ouder en aantoonbaar in het bezit van een geldig identiteitsdocument;
- en niet (tijdelijk) uitgesloten zijn van dienstverlening door Holland Casino en/of van deelname aan het Favorites Programma en/of bepaalde daaraan verbonden privileges, bijvoorbeeld op grond van het (i) Preventiebeleid, (ii) het Cliëntenonderzoek of (iii) het huisreglement van Holland Casino.

Artikel 5. Welcome Card

1. Wanneer een gast een bezoek aan een Vestiging brengt, kan een gast in aanmerking komen voor deelname aan het Favorites Programma hetgeen begint met de Welcome Card.
2. Een Welcome Card heeft een geldigheid van een jaar vanaf de datum van uitreiking aan de Deelnemer.

Artikel 6. Black Card

1. Wanneer een gast op ten minste vier (4) speeldagen binnen twaalf maanden een bezoek aan een Vestiging brengt kan een gast in aanmerking komen voor de Black Card.
2. Een Black Card heeft een geldigheid van een jaar vanaf de datum van uitreiking aan de Deelnemer.

Artikel 7. Platinum Card

1. Wanneer een gast van Holland Casino op ten minste twaalf (12) speeldagen binnen twaalf maanden een Vestiging heeft bezocht, kan een gast in aanmerking komen voor de Platinum Card.
2. Een Platinum Card heeft een geldigheid van een jaar nadat deze aan de Deelnemer is uitgereikt.

Artikel 8. Diamond Card

1. Wanneer een gast van Holland Casino op ten minste vijftienvintig (25) speeldagen binnen twaalf maanden een Vestiging heeft bezocht, kan een gast in aanmerking komen voor de Diamond Card.
2. Een Diamond Card heeft een geldigheid van een jaar nadat deze aan de Deelnemer is uitgereikt.

Artikel 9. Favorites Cards algemeen

1. Favorites Cards worden op naam gesteld en zijn niet overdraagbaar.
2. Per gast is per geldigheidsduur slechts één aanvraag voor een Favorites Card mogelijk.
3. Aanmelding geschiedt door een aanvraagformulier in te vullen

en aan Holland Casino te retourneren en een geldig identiteitsdocument te laten registreren.

4. Holland Casino zal, wanneer de aanvraag van deelname aan het Favorites Programma door Holland Casino is geaccepteerd, de Favorites Card van het betreffende loyalty niveau verstrekken.

5. Holland Casino kan de aan de Favorites Cards verbonden privileges wijzigen. De privileges die op een bepaald moment gelden liggen ter inzage in de Vestigingen en zijn te raadplegen op de Website en via de Favorites App.

6. De aan de Favorites Card verbonden privileges zijn persoonsgebonden en kunnen niet worden overgedragen aan anderen.

7. Na het verstrijken van de periode waarvoor de Favorites Card is uitgegeven (de geldigheidsduur) zal de Deelnemer kosteloos een nieuwe Favorites Card van Holland Casino ontvangen, tenzij de Deelnemer hier geen prijs meer op stelt of niet meer voldoet aan de Favorites voorwaarden. Bij het uitgeven van de nieuwe Favorites Card zal Holland Casino beoordelen voor welk niveau van de Favorites Card de Deelnemer in aanmerking komt.

8. Bij verlies of diefstal van een Favorites Card dient de Deelnemer Holland Casino hiervan terstond in kennis te stellen en zijn Favorites Card te laten blokkeren. Holland Casino is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van verlies of diefstal van een Favorites Card. Holland Casino zal de Deelnemer kosteloos een vervangende Favorites Card ter beschikking stellen. Bij een eventueel opvolgend verlies of opvolgende diefstal kan Holland Casino voor een vervangende Favorites Card (administratie-) kosten aan de Deelnemer in rekening brengen.

Artikel 10. Spaarprogramma

1. Deelname aan het Favorites Programma biedt een Deelnemer de mogelijkheid om d.m.v. bestedingen binnen Holland Casino met de Favorites Card punten te sparen in het kader van het Spaarprogramma.

2. Deelname aan het Spaarprogramma is kosteloos.

3. Spaarpunten worden verstrekt op bestedingen genoemd in het Spaarprogramma. De Spaarpunten worden aan de Favorites Card toegekend.

4. Spaarpunten komen één jaar na het laatste bezoek van de Deelnemer aan een Vestiging te vervallen en zijn daarna niet meer inwisselbaar.

5. Holland Casino is gerechtigd het Spaarprogramma geheel of gedeeltelijk te wijzigen of te beëindigen. Wijzigingen of beëindiging van het Spaarprogramma worden tijdig van tevoren per post en/of e-mail, in de Vestigingen, op de Website en via de Favorites App bekendgemaakt.

6. Een spaaraccount en de daarop verzamelde Spaarpunten zijn strikt persoonlijk en kunnen niet worden gedeeld, overgedragen, nagelaten, toegewezen of doorverkocht.

Artikel 11. Favorites App

1. Iedereen kan desgewenst de door Holland Casino ontwikkelde app online installeren op zijn mobiele device. De Favorites App is beschikbaar onder de Holland Casino voorwaarden en is

uitsluitend door Favorites gasten die in het bezit zijn van een gevalideerd Holland Casino account .

2. Door het downloaden en installeren van de Favorites App verkrijgt u een niet exclusief en niet overdraagbaar recht om de Favorites App te gebruiken op uw mobiele device. U mag Favorites App niet distribueren en/of beschikbaar stellen op welke wijze dan ook en u mag Favorites App niet aansluiten op een netwerk waardoor andere apparaten van de Favorites App gebruik zouden kunnen maken. U mag de Favorites App niet decompileren, decompileren of onderwerpen aan reverse engineering.

3. Gebruik van de Favorites App treedt niet in de plaats van de Favorites Card. Gebruik van de Favorites App doet ook niet af aan de toegangscontrole bij het bezoek aan een Vestiging.

4. De Deelnemer dient met een gevalideerd Holland Casino Account in te loggen in de Favorites App. Daarmee heeft de Deelnemer inzage in zijn actuele Spaarpunten saldo en loyalty status.

5. Holland Casino gebruikt de Favorites App om de Deelnemers daarvan te informeren over onder andere de stand van de jackpot, acties en activiteiten. De Deelnemer van de Favorites App kan daarbij voorkeuren aangeven (bijvoorbeeld voor een Vestiging of een spelsoort) en gepersonaliseerde informatie, uitnodigingen en aanbiedingen ontvangen en zijn persoonlijke gegevens verder beheren in Mijn Holland Casino Account.

6. Alle informatie die Holland Casino aan haar gasten bekend wil maken, bijvoorbeeld door publicatie daarvan in de Vestiging of op de Website, kan Holland Casino ook publiceren in de Favorites App. Wanneer de Deelnemer daarvoor heeft gekozen, kan Holland Casino de informatie voorts toesturen per post, e-mail , pushbericht en/of SMS.

7. Indien een gast (tijdelijk) is uitgesloten van deelname aan het aanbod van Holland Casino, kan Holland Casino de informatie waar deze gast als Deelnemer van de Favorites App toegang tot heeft (tijdelijk) beperken.

8. In aanvulling op artikel 16 van deze Favorites-voorwaarden, verkrijgt Holland Casino uw persoonsgegevens wanneer u de Favorites App installeert en gebruikt. Holland Casino verwerkt uw instellingen en gegevens in de Favorites App, alsmede uw gebruik van de Favorites App ten behoeve van het kunnen sturen van informatie.

9. Het gebruik van de Favorites App kan te allen tijde door de Deelnemer worden beëindigd door deze te verwijderen van zijn mobiele device. Dit staat los van beëindiging van de Deelname aan het Favorites Programma en/of het Spaarprogramma.

10. Holland Casino staat niet in voor de continue beschikbaarheid en perfecte werking van de Favorites App. In geval van storing, zijn de systemen van Holland Casino doorslaggevend.

11. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Favorites App, waaronder die met betrekking tot de programmatuur, teksten, beelden en geluiden, berusten bij Holland Casino en/of bij diegene van wie Holland Casino een licentie verkregen heeft. Dit betekent onder meer dat het niet is

toegestaan om zonder toestemming van Holland Casino de vermelde informatie en/of de Favorites App openbaar te maken, te vereenvoudigen en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk gebruik.

12. Holland Casino kan besluiten de dienstverlening via de Favorites App te staken. In dat geval zal Holland Casino u tijdig informeren. Het beëindigen van de service Favorites App betekent niet tevens beëindiging van het Favorites Programma.

13. Indien u een fout in de Favorites App aantreft, zouden wij het zeer op prijs stellen als u dat meldt in de Vestiging of door een e-mail te sturen naar het in artikel 18 vermelde correspondentieadres van Holland Casino.

Artikel 12. Opzeggen en beëindiging deelname aan Favorites Programma

1. Deelnemers kunnen deelname aan het Favorites Programma te allen tijde opzeggen.

2. Opzegging geschiedt schriftelijk of door een mail te sturen aan het in artikel 18 genoemde adres, of mondeling tegen gelijktijdig inleveren van de Favorites Card in een van de Vestigingen.

3. In geval van overlijden van een Deelnemer zal Holland Casino de desbetreffende deelname aan het Favorites Programma, inclusief bijbehorende privileges en Spaarpunten, beëindigen.

4. Indien bij Holland Casino het vermoeden bestaat dat sprake is van (identiteits)fraude, bedrog, onrechtmatig gebruik of misbruik van het Favorites Programma, of indien, naar het oordeel van Holland Casino, schade wordt berokkend aan het Favorites Programma, is Holland Casino te allen tijde gerechtigd om (een deel van) het tegoed aan opgebouwde Spaarpunten te bevriezen, deelname aan het Favorites Programma (tijdelijk) te beëindigen, en/of de betreffende Favorites Card(s) of privileges in te nemen, zonder gehouden te zijn tot enige vorm van restitutie of compensatie. In voorkomende gevallen kan Holland Casino aangifte doen bij de politie.

5. Holland Casino heeft te allen tijde het recht, ter haar uitsluitende beoordeling, de aanvraag van een gast tot deelname aan het Favorites Programma te weigeren, deelname aan het Favorites Programma geheel of gedeeltelijk te beëindigen, privileges in te trekken dan wel een reeds uitgegeven Favorites Card (tijdelijk) te deactiveren en/of in te nemen op grond van haar Preventiebeleid of in het kader van een Cliëntenonderzoek. Holland Casino zal deelname door een gast aan het Favorites Programma beëindigen indien de gast niet meer aan de voorwaarden van artikel 4 voldoet.

6. Na beëindiging van deelname aan het Favorites Programma of het Spaarprogramma door de Deelnemer of door Holland Casino kunnen geen Spaarpunten meer worden gespaard en komen alle opgebouwde Spaarpunten te vervallen.

7. Indien op enig moment zou blijken dat Holland Casino ten onrechte Spaarpunten aan een Deelnemer heeft onthouden, kan de Deelnemer ten hoogste aanspraak maken op toekenning van het destijds bekende aantal Spaarpunten.

Artikel 13. Uw persoonsgegevens

1. Holland Casino is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die in het kader van het Favorites Programma worden verzameld.

2. Holland Casino respecteert de privacy van Deelnemers en verwerkt persoonsgegevens binnen de kaders van de wet. Het Privacy Statement van Holland Casino is te raadplegen op de Website.

3. Holland Casino kan de volgende persoonsgegevens van u verwerken:

- Naam
- Contactgegevens (zoals adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mail adres)
- Geboortedatum
- Geslacht
- Gegevens van uw identiteitsdocument (zoals uw paspoort of ID kaart)
- Nationaliteit
- E-mail adres
- Foto, camerabeelden en audio
- Datum en locatie van bezoek aan een vestiging
- Speelgedrag en andere voorkeuren die u aan ons kenbaar maakt
- Eventuele betrokkenheid bij incidenten
- Transactiegegevens bij bankoverschrijvingen
- Afgeleide financiële gegevens, zoals inkomenscategorie
- Gevoelige gegevens zoals bankrekeningnummer en creditcardnummer
- Bezoekgegevens
- Functieniveau (alleen mbt een beperkte groep binnen de Diamond card Deelnemers)
- Lifestylekenmerken zoals gezinssamenstelling, woonsituatie, interesses of demografische kenmerken

4. Holland Casino verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van Deelnemers in het kader van het Favorites Programma voor de volgende doeleinden:

- om het Favorites Programma (waaronder het Spaarprogramma) aan te kunnen bieden en uit te kunnen voeren;
- om versnelde entree in Vestigingen mogelijk te maken;
- om Deelnemers, wanneer zij daarvoor gekozen hebben, het Favorites Magazine toe te kunnen sturen;
- Om u, wanneer u daar toestemming voor hebt gegeven, te informeren over specifieke producten en diensten van Holland Casino op basis van bij Holland Casino bekende voorkeuren. U kunt deze toestemming eenvoudig intrekken door op de 'afmelden' link in de email te klikken of door contact op te nemen met onze Customer Support
- om Deelnemers, wanneer zij daarvoor gekozen hebben, te kunnen informeren over specifieke producten en diensten van Holland Casino op basis

van over de Deelnemers verzamelde gegevens (zoals gespaarde of bestede Spaarpunten);

- om acties en promoties waar Deelnemers aan kunnen deelnemen onder de aandacht te brengen en uit te kunnen voeren;
- voor het verrichten van marktonderzoek;
- voor het verder verbeteren van de dienstverlening van Holland Casino.
- Voor rapportages en analyses
- Voor gepersonaliseerde en ongepersonaliseerde profiling en gedrag
- Voor registratie van loyalty privileges
- Voor het bepalen van win-mechanismes verbonden aan het programma
- Om uw toegang tot en verblijf in de vestigingen van Holland Casino te faciliteren
- Om u de producten en diensten van Holland Casino aan te bieden
- Om een effectief veiligheidsbeleid in de vestigingen van Holland Casino te voeren (bijvoorbeeld door toegangscontrole, het uitvoeren van cameratoezicht of het registreren van incidenten)
- Om kansspelverslaving tegen te gaan
- Om u de website van Holland Casino aan te bieden
- Om te voldoen aan op Holland Casino rustende wettelijke verplichtingen, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)
- Om uw verzoeken en vragen in behandeling te kunnen nemen
- Om u, indien u hebt aangegeven per post of e-mail door Holland Casino benaderd te mogen worden, uit te nodigen voor deelname aan onderzoek dat betrekking heeft op Holland Casino

Artikel 14. Hoe verkrijgen we uw persoonsgegevens?

Holland Casino verkrijgt de persoonsgegevens van Deelnemers in het kader van het Favorites Programma op verschillende wijzen, zoals:

- wanneer u zich inschrijft voor het Favorites Programma. Holland Casino kan dan uw naam, adres, woonplaats, geboortedatum, foto en e-mailadres verwerken;
- wanneer u een Vestiging bezoekt. Holland Casino verwerkt dan de datum en locatie van uw bezoek, voorts kan in een gesprek of door observatie informatie worden gedeeld;
- wanneer u punten spaart in het kader van het Spaarprogramma.
- wanneer u de Favorites Card gebruikt bij deelname aan de door Holland Casino geboden kansspelen, verwerkt Holland Casino het speelgedrag;
- wanneer u Spaarpunten besteedt, bijvoorbeeld in de bar of het restaurant van een Vestiging of in de

webshop, verwerkt Holland Casino de aard en kenmerken van uw besteding en uw kassabongegevens.

- Wanneer u gebruik maakt van privileges verwerkt Holland casino de aard en kenmerken van uw privilege
- Daarnaast verzamelen we afgeleide gegevens, bijvoorbeeld segmentatiemodellen, op basis van uw surfgedrag, open- en klikgedrag, en contactgeschiedenis

Artikel 15. Wie verkrijgen uw persoonsgegevens?

1. Holland Casino kan persoonsgegevens van Deelnemers delen met dienstverleners die bepaalde verwerkingsactiviteiten uitvoeren in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Holland Casino. Holland Casino kan persoonsgegevens van Deelnemers beschikbaar maken, wanneer zij daartoe gehouden is op grond van de wet, wanneer dat noodzakelijk is om fraude tegen te gaan, of wanneer er een andere noodzakelijke en legitieme grondslag is die de privacybelangen van Deelnemers te boven gaat, zoals de beveiliging van Holland Casino en de veiligheid van haar medewerkers.
2. Holland Casino verstrekt uw gegevens niet aan derden voor commerciële doeleinden, tenzij u daarvoor uw uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven.

Artikel 16. Uw Inzage- en correctierecht

Deelnemers hebben conform de wet een inzagerecht ten aanzien van de hen betreffende verwerkte persoonsgegevens. Een dergelijk inzageverzoek kunnen Deelnemers sturen aan het onder artikel 1 genoemd correspondentieadres van Holland Casino. Holland Casino zal deze verzoeken afhandelen conform de voorschriften van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 17. Aansprakelijkheid

1. Holland Casino is niet aansprakelijk voor enige schade van de Deelnemer, uit welken hoofde dan ook, als gevolg van het gebruik van de Favorites Card, de Favorites App of deelname aan het Favorites Programma door de Deelnemer, tenzij de betreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Holland Casino.
2. Een Deelnemer die handelt in strijd met deze Favorites-voorwaarden, onrechtmatig gebruik maakt van een Favorites Card (zowel van hem of haar zelf of van derden), of op andere wijze onrechtmatig handelt, is aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade onverminderd de overige rechten van Holland Casino.

Artikel 18. Vragen, opmerkingen, suggesties of klachten?

1. Voor vragen, opmerkingen, suggesties en klachten betreffende het Favorites Programma verzoeken wij u zich wenden tot het onder artikel 1 genoemd correspondentieadres van Holland Casino. U kunt ook een e-mail sturen naar het mailadres: favorites@hollandcasino.nl.

Artikel 19. Overig

1. Een Deelnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van alle informatie die de Deelnemer verstrekt en is zelf verantwoordelijk voor foutieve, onvolledige of verouderde informatie.
2. Holland Casino zal zich inspannen de respectievelijke onderdelen en privileges behorend bij het Favorites Programma beschikbaar te stellen aan een Deelnemer. Het kan evenwel voorkomen dat bepaalde onderdelen of privileges (tijdelijk) niet beschikbaar zijn. Holland Casino garandeert niet dat alle onderdelen en privileges te allen tijde ononderbroken of volledig beschikbaar zullen zijn.
3. Indien één of meer bepalingen van deze Favorites-voorwaarden nietig zijn of worden vernietigd, is Holland Casino gerechtigd één of meer vervangende bepalingen vast te stellen die zoveel mogelijk de aard en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling benaderen zonder zelf nietig of vernietigbaar te zijn.
4. In de gevallen waarin deze Favorites-voorwaarden niet voorzien, zal een besluit worden genomen door Holland Casino.
5. Het Privacy Statement van Holland Casino is van toepassing: www.hollandcasino.nl/privacy
6. Op deze Favorites-voorwaarden, alle overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen Holland Casino en de Deelnemer is Nederlands recht van toepassing.

Versie: 1 januari 2021