

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## FAVORITES PROGRAMMA

DE EXTRA'S VAN FAVORITES  
ALGEMENE VOORWAARDEN, VERSIE FEBRUARI 2024  
WWW.HC.NL

### 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 [service@hc.nl](mailto:service@hc.nl).

### ARTIKEL 2. DEFINITIES

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

1. Cliëntenonderzoek: het door Holland Casino op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme uit te voeren cliëntenonderzoek.
2. Preventiebeleid: het door Holland Casino gevoerde preventiebeleid kansspelverslaving (nader beschreven op de Website).
3. Deelnemer: de gast van Holland Casino die conform de Favorites-voorwaarden aan het Favorites Programma deelneemt.

4. Favorites Card(s): de Welcome Card, Black Card, Platinum Card en Diamond Card.
5. Favorites Programma: het loyaliteitsprogramma van Holland Casino, waarvoor een Favorites Card en bijbehorende Favorites Extra's wordt aangeboden.
6. Favorites Level: de Favorites Card die op basis van het aantal geregistreerde bezoeken per jaar wordt verstrekt als Welcome Card of Black Card of Platinum Card of Diamond Card.
7. Favorites Punten: aantal punten o.b.v. bestedingen en gebruik van een Welcome Card, Black Card, Platinum Card of Diamond Card.
8. Favorites Extra's: sparen en inwisselen van Favorites Punten, unieke privileges en exclusieve (win) acties o.b.v. Favorites Card level.
9. Speeldag: een speeldag start om 07.00 uur en eindigt om 06.59 uur de volgende dag.
10. Vestiging(en): de vestigingen van Holland Casino.
11. Website: de website van Holland Casino ([www.hc.nl](http://www.hc.nl)).

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 Card door de Deelnemer.
2. Holland Casino mag deze Favorites-voorwaarden eenzijdig wijzigen. Wijzigingen worden op de website 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**

1. De voorwaarden voor deelname aan het Favorites Programma zijn:
2. De Deelnemer is 24 jaar of ouder en aantoonbaar in het bezit van een geldig identiteitsdocument.
3. De Deelnemer is niet (tijdelijk) uitgesloten 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 (iii) No Promo of (iiii) het huisreglement van Holland Casino.

### **ARTIKEL 5. FAVORITES PROGRAMMA**

1. Deelname aan het Favorites Programma is kosteloos voor de Deelnemer.
2. Deelname aan het Favorites Programma biedt de Deelnemer bij gebruik van de Favorites Card, de mogelijkheid om punten te sparen, punten in te wisselen en in aanmerking te komen voor Favorites Extra's.

3. Favorites Punten worden verstrekt o.b.v. bestedingen en gebruik tijdens een bezoek aan een Vestiging. De Favorites Punten worden aan de gebruikte Favorites Card toegekend.
4. Favorites Punten komen één jaar na het laatste bezoek van de Deelnemer aan een Vestiging te vervallen en zijn daarna niet meer inwisselbaar.
5. De verzamelde Favorites Punten zijn strikt persoonlijk en kunnen niet worden gedeeld, overgedragen, nagelaten, toegewezen of doorverkocht.
6. Om in aanmerking te komen voor de Favorites Extra's is altijd en overal gebruik van de Favorites Card benodigd. Indien de Deelnemer geen gebruik maakt van de Favorites Card, kunnen Favorites Extra's niet persoonlijk toegewezen worden.
7. Holland Casino is gerechtigd het Favorites Programma geheel of gedeeltelijk te wijzigen of te beëindigen. Wijzigingen of beëindiging van het Favorites Programma worden tijdig van tevoren per post en/of e-mail, in de Vestigingen, of op de Website bekendgemaakt.

### **ARTIKEL 6. FAVORITES CARD(S)**

1. De Favorites Card wordt op naam van de Deelnemer gesteld en is niet overdraagbaar.
2. Aanmelding geschiedt door een aanvraagformulier in te vullen en deze ondertekend aan Holland Casino te retourneren, en een geldig identiteitsdocument te laten registreren.
3. Holland Casino zal, wanneer de aanvraag van deelname aan het Favorites Programma door Holland Casino is geaccepteerd, de Favorites Card op basis van het juiste Favorites Level verstrekken.



4. De aan de Favorites Card verbonden Favorites Extra's en het gebruik van de Favorites Card is persoonsgebonden en kan niet overgedragen aan of uitgewisseld worden met anderen.
5. Holland Casino kan de aan de Favorites Cards verbonden Favorites Extra's wijzigen. De Favorites Extra's die op een bepaald moment gelden zijn te raadplegen op de Website.
6. 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 Favorites Level de Deelnemer in aanmerking komt.
7. Bij verlies of diefstal van een Favorites Card dient de Deelnemer Holland Casino hiervan terstond in kennis te stellen en de 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 7. FAVORITES LEVEL - WELCOME CARD**

1. Wanneer de Deelnemer binnen twaalf maanden minimaal 1 tot 3 bezoeken aan een Vestiging brengt, kan Deelnemer

zich aanmelden voor 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 8. FAVORITES LEVEL - BLACK CARD**

1. Wanneer de Deelnemer binnen twaalf maanden op ten minste vier (4) speeldagen een bezoek aan een Vestiging brengt, kan Deelnemer 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 9. FAVORITES LEVEL - PLATINUM CARD**

1. Wanneer de Deelnemer binnen twaalf maanden op ten minste twaalf (12) speeldagen een bezoek aan een Vestiging brengt, kan Deelnemer in aanmerking komen voor de Platinum Card.
2. Een Platinum Card heeft een geldigheid van een jaar vanaf de datum van uitreiking aan de Deelnemer.

#### **ARTIKEL 10. FAVORITES LEVEL - DIAMOND CARD**

1. Wanneer de Deelnemer binnen twaalf maanden op ten minste vijftwintig (25) speeldagen een bezoek aan een Vestiging brengt, kan Deelnemer in aanmerking komen voor de Diamond Card.
2. Een Diamond Card heeft een geldigheid van een jaar vanaf de datum van uitreiking aan de Deelnemer.



## **ARTIKEL 11. OPZEGGEN EN BEËINDIGING DEELNAME FAVORITES PROGRAMMA**

1. De Deelnemer kan deelname aan het Favorites Programma te allen tijde opzeggen.
2. Opzegging geschiedt schriftelijk of door een mail te sturen aan het in artikel 1 genoemd correspondentieadres of e-mailadres van Holland Casino, 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 Favorites Extra's en Favorites Punten, beëindigen.
4. Indien bij Holland Casino het vermoeden bestaat dat er 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 Favorites Punten te bevriezen, deelname aan het Favorites Programma (tijdelijk) te beëindigen, en/of de betreffende Favorites Card(s) 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 Deelnemer tot deelname aan het Favorites Programma te weigeren, deelname aan het Favorites Programma geheel of gedeeltelijk te beëindigen, Favorites Extra's 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 Deelnemer aan het Favorites Programma beëindigen indien de Deelnemer niet meer aan de voorwaarden van artikel 4 voldoet.

6. Na beëindiging van deelname aan het Favorites Programma door de Deelnemer of door Holland Casino, kan er geen gebruik meer worden gemaakt van Favorites Extra's, kunnen Favorites Punten niet meer worden gespaard en komen alle opgebouwde Favorites Punten te vervallen.
7. Indien op enig moment zou blijken dat Holland Casino ten onrechte Favorites Punten aan een Deelnemer heeft onthouden, kan de Deelnemer ten hoogste aanspraak maken op toekenning van het destijds bekende aantal Favorites Punten.

## **ARTIKEL 12. PERSOONSGEGEVENS DEELNEMER**

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 Deelnemer verwerken:
  - A. Naam, geboortedatum, geslacht, woonland en contactgegevens (zoals adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mail adres).



- B. Gegevens van een geldig identiteitsdocument (zoals paspoort of ID kaart), nationaliteit en Burgerservicenummer.
  - C. Foto, camerabeelden en audio.
  - D. Bezoekgegevens zoals datum en locatie van bezoek aan een vestiging.
  - E. Speelgedrag en andere voorkeuren die Deelnemer aan ons kenbaar maakt.
  - F. Eventuele betrokkenheid bij incidenten in een vestiging.
  - G. Transactiegegevens bij bankoverschrijvingen, waaronder het bankrekeningnummer en creditcardnummer.
4. Holland Casino verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van Deelnemer in het kader van het Favorites Programma voor de volgende doeleinden:
- A. Om het Favorites Programma aan te kunnen bieden en uit te kunnen voeren.
  - B. Om Deelnemer, wanneer daar toestemming voor is gegeven, te informeren over specifieke producten en diensten van Holland Casino op basis van bij Holland Casino bekende voorkeuren. De Deelnemer kan deze toestemming eenvoudig intrekken door op de 'afmelden' link in de e-mail te klikken of door contact op te nemen met [service@hc.nl](mailto:service@hc.nl).
  - C. Om Deelnemers, wanneer zij daarvoor gekozen hebben, te kunnen informeren over specifieke producten en diensten van Holland Casino over de Deelnemer verzamelde gegevens (zoals gespaarde of bestede Favorites Punten).
  - D. Om acties en promoties waar Deelnemer aan kan deelnemen onder de aandacht te brengen en uit te kunnen voeren.
  - E. Voor het verder verbeteren van de dienstverlening van Holland Casino.
  - F. Voor rapportages en analyses.
  - G. Voor gepersonaliseerde en ongepersonaliseerde profiling en gedrag.
  - H. Voor registratie van Favorites Extra's.
  - I. Voor het bepalen van winmechanismes verbonden aan het Favorites Programma.
  - J. Om de toegang tot en verblijf in de vestigingen van Holland Casino te faciliteren.
  - K. Om de producten en diensten van Holland Casino aan te kunnen bieden.
  - L. Om een effectief veiligheidsbeleid in de vestigingen van Holland Casino te voeren (bijvoorbeeld door toegangscontrole, het uitvoeren van cameratoezicht of het registreren van incidenten).
  - M. Om kanssperverslaving tegen te gaan.
  - N. Om de website van Holland Casino aan te bieden.
  - O. Om te voldoen aan op Holland Casino rustende wettelijke verplichtingen, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT).
  - P. Om verzoeken en vragen in behandeling te kunnen nemen.
  - Q. Om, indien de Deelnemer dat heeft aangegeven, per post of e-mail door Holland Casino benaderd te mogen worden, en uit te nodigen voor deelname aan onderzoek dat betrekking heeft op Holland Casino.



## **ARTIKEL 13. HOE VERKRIJGT HOLLAND CASINO PERSOONSgegevens?**

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

1. Wanneer Deelnemer zich inschrijft voor het Favorites Programma. Holland Casino kan dan de naam, adres, woonplaats, geboortedatum, foto en e-mailadres van Deelnemer verwerken.
2. Wanneer Deelnemer een Vestiging bezoekt. Holland Casino verwerkt dan de datum en locatie van het bezoek, voorts kan in een gesprek of door observatie informatie worden gedeeld.
3. Wanneer Deelnemer Favorites Punten spaart in het kader van het Favorites Programma.
4. Wanneer Deelnemer de Favorites Card gebruikt bij deelname aan de door Holland Casino geboden kansspelen, verwerkt Holland Casino het speelgedrag.
5. Wanneer Deelnemer Favorites Punten besteedt, bijvoorbeeld in de bar of het restaurant van een Vestiging, verwerkt Holland Casino de aard en kenmerken van de besteding en kassabongegevens van de Deelnemer.
6. Wanneer Deelnemer gebruik maakt van Favorites Extra's verwerkt Holland Casino de aard en kenmerken van de Favorites Extra's.
7. Daarnaast verzamelen we afgeleide gegevens van de Deelnemer zoals bijvoorbeeld: segmentatiemodellen op basis van online surfgedrag (Website), open- en klikgedrag (e-mail) en contactgeschiedenis.

## **ARTIKEL 14. WIE VERKRIJGEN 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 de Deelnemer gegevens niet aan derden voor commerciële doeleinden, tenzij de Deelnemer daarvoor uw uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven.

## **ARTIKEL 15. DEELNEMER INZAGE- EN CORRECTIERECHT**

1. Deelnemers hebben conform de AVG verschillende rechten, zo mag de Deelnemer op ieder gewenst moment de door Deelnemer gegeven toestemming intrekken om persoonsgegevens te verwerken ten behoeve van deelname aan het Favorites Programma. De Deelnemer kan te allen tijde Holland Casino verzoeken om inzage in de persoonsgegevens die Holland Casino over de Deelnemer verwerkt.
2. De Deelnemer heeft het recht een verzoek in te dienen om persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of te laten verwijderen. Holland Casino geeft gehoor aan die verzoeken als dat op basis van de wet verplicht is.
3. Een verzoek om inzage en/of correctie dient de Deelnemer schriftelijk kenbaar te maken. Ook dient de





Deelnemer een kopie van een geldig identiteitsdocument bij te voegen.

Holland Casino adviseert om dit te doen via de beveiligde 'KopieID App' van de Rijksoverheid. De Deelnemer kan een verzoek indienen door een e-mail te sturen naar [privacy@hollandcasino.nl](mailto:privacy@hollandcasino.nl).

4. Indien de Deelnemer niet over een e-mailadres beschikt of het verzoek niet per e-mail wilt versturen, kan de Deelnemer een brief sturen. Deze brief dient ondertekend en met kopie van een geldig identiteitsdocument gestuurd te worden naar adres: Holland Casino, ter attentie van de Customer Service o.v.v. afdeling rechten betrokkenen, Postbus 355- 2130 AJ Hoofddorp.
5. Voor vragen of opmerkingen over de verwerking van persoonsgegevens kan Deelnemer contact opnemen met Holland Casino via eerder genoemd adres of via [privacy@hollandcasino.nl](mailto:privacy@hollandcasino.nl).

#### **ARTIKEL 16. 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 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 17. VRAGEN, OPMERKINGEN, SUGGESTIES OF KLACHTEN?**

1. Voor vragen, opmerkingen, suggesties en klachten betreffende het Favorites Programma verzoeken wij Deelnemer zich te wenden tot het onder artikel 1 genoemd correspondentieadres van Holland Casino. De Deelnemer kan ook een e-mail sturen naar het mailadres: [service@hc.nl](mailto:service@hc.nl).

#### **ARTIKEL 18. 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 Favorites Extra's behorend bij het Favorites Programma beschikbaar te stellen aan een Deelnemer. Het kan evenwel voorkomen dat bepaalde onderdelen of Favorites Extra's (tijdelijk) niet beschikbaar zijn. Holland Casino garandeert niet dat alle onderdelen en Favorites Extra's 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.hc.nl/privacystatement](http://www.hc.nl/privacystatement)
6. Op deze Favorites-voorwaarden, alle overeenkomsten en (rechts) handelingen tussen Holland Casino en de Deelnemer is Nederlands recht van toepassing.

Versie: Februari 2024

