

Regulament Oficial al Programului de Fidelitate FARMEC

(“Regulamentul Oficial”)

SECȚIUNEA 1. ORGANIZATORUL ȘI INFORMAREA PUBLICULUI

Programul de fidelitate Farmec este organizat și desfășurat de FARMEC SA, societate înregistrată în conformitate cu legea română, cu sediul în România, Județul Cluj, Cluj-Napoca, str. Henri Barbusse nr. 16, înregistrată la Registrul Comerțului Cluj sub nr J12/14/1991, cod de identificare fiscală RO 199150, având număr de operator de date personale 21199, reprezentată prin Mircea Liviu Turdean – Director General, numită în cele ce urmează “**Organizator**”.

Prezentul Program este un sistem creat de Organizator în vederea fidelizării clienților prin acordarea de avantaje ca urmare a efectuării de cumpărături din magazinele Farmec și Gerovital.

Programul de fidelitate Farmec este destinat exclusiv clienților magazinelor Farmec și Gerovital din România. Programul de fidelitate Farmec oferă participanților posibilitatea de a beneficia de diferite avantaje, cum ar fi: discount-uri directe prin folosirea punctelor acumulate la viitoarele cumpărături din magazinele Farmec și Gerovital, promoții speciale ocazionale dedicate clienților posesori ai cardului de fidelitate Farmec, cadouri surpriză, invitații la diferite evenimente și întâietate la aflarea informațiilor despre reduceri, promoții, oferte și alte facilități prezente sau viitoare.

Participanții la program sunt obligați să respecte termenii și condițiile prezentului Regulament al Programului de Fidelitate pentru clienții magazinelor Farmec și Gerovital, potrivit celor menționate mai jos (denumit în continuare „**Regulament**”). Regulamentul stă la dispoziția oricărui participant la program, pentru consultare, în magazinele Farmec și Gerovital și pe site-ul www.farmec.ro. Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica sau schimba prezentul Regulament, urmând ca astfel de modificări să intre în vigoare numai după anunțul prealabil de prezentare a acestor modificări în mod public.

SECȚIUNEA 2. ZONA DE DESFĂȘURARE A PROGRAMULUI

Programul de fidelitate Farmec prezentat în acest Regulament se desfășoară pe întreg teritoriul României, exclusiv în cadrul magazinelor Farmec și Gerovital.

SECȚIUNEA 3. DURATA PROGRAMULUI

Programul de fidelitate se desfășoară începând cu data de 2 septembrie 2019 și are durată nedeterminată. Organizatorul are dreptul să hotărască în orice moment modificarea, suspendarea sau încetarea programului. Înștiințarea referitoare la modificarea, suspendarea sau încetarea programului va fi anunțată de Organizator cu cel puțin 15 zile înainte de data aplicării modificării, suspendării sau încetării programului printr-un anunț afișat în cadrul magazinelor Farmec și pe site-ul www.farmec.ro. În oricare din aceste cazuri, Participanții vor fi informați și nici un Participant nu va putea face nici

un fel de recurs împotriva Organizatorului, pentru nici un motiv. Nici o modificare, suspendare sau încetare nu dă dreptul Participantului de a formula nici o pretenție împotriva Farmec. Programul se va desfășura în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.

Organizatorul este privat de orice responsabilități pentru toate consecințele, directe sau indirecte ale eventualelor disfuncționalități ale programului de fidelitate. În situația apariției unor astfel de situații, Organizatorul va face eforturi pentru a conserva drepturile Participantilor până la remedierea disfuncționalității.

SECȚIUNEA 4. CONDIȚII DE PARTICIPARE ȘI ÎNSCRIERE ÎN PROGRAM

Poate fi membru al programului de fidelitate Farmec, orice persoană fizică care a împlinit 16 ani (denumit în continuare "Participantul"). Nu pot participa persoanele juridice și nici persoanele fizice autorizate, fundațiile, asociațiile sau alte forme de organizare colectivă. La program se poate participa numai prin completării și semnării formularului de înscriere disponibil în magazinele Farmec și Gerovital. Participantul este obligat să completeze integral formularul de înscriere, cu date reale și cîteț. Astfel, Participantul este obligat să completeze câmpurile cu numele, prenumele, data nașterii, telefon, adresa e-mail, adresa de domiciliu, data și semnătura. Formularul nesemnat sau conținând date incomplete, date invalide sau care nu aparțin persoanei care a solicitat Cardul de Fidelitate, nu este valid, ceea ce atrage după sine imposibilitatea participării la program și a folosirii avantajelor acestuia.

Ulterior completării și semnării, formularul de înscriere în program se predă unui consilier de vânzări din magazinele Farmec sau Gerovital, care va procesa înscrierea Participantului în Programul de Fidelitate. În urma înscrierii Participantului în Programul de Fidelitate, acestuia i se va înmâna pe loc, gratuit, un Card de Fidelitate Farmec. Acest card va fi valabil începând cu ziua următoare. La următoarele vizite în magazin, clientul va prezenta Cardul de Fidelitate la casa de marcat și astfel va putea beneficia de avantajele acestuia. Cardul de Fidelitate este valabil în toate magazinele Farmec și Gerovital din România. Cardul este netransmisibil, reprezentanții Organizatorului având dreptul de a verifica valabilitatea acestuia. Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica în orice moment modul de oferire al cardului.

Fiecare Participant poate fi titularul unui singur Card de Fidelitate Farmec, indiferent de magazinul emitent. În cazul în care un participant are mai mult de un Card de Fidelitate Farmec, Organizatorul își rezervă dreptul de a dezactiva în orice moment oricare dintre Cardurile de Fidelitate ale titularului cu pierderea de către Participant a tuturor avantajelor aferente acestora.

Cardul este valabil pe toată durata desfășurării Programului de fidelitate Farmec. Falsificarea oricărui card se pedepsește conform legilor în vigoare.

În cazul în care Cardul de Fidelitate este pierdut, furat sau deteriorat, Participantul are dreptul la un nou card. Organizatorul are dreptul de a verifica dacă înlocuirea este sau nu motivată.

Persoanele care au calitatea de angajat al societății FARMEC SA nu pot participa la acest Program de Fidelitate.

SECȚIUNEA 5. MECANISMUL PROGRAMULUI DE FIDELITATE

Pentru a beneficia de avantajele programului de fidelitate, la achiziționarea produselor din magazinele Farmec și Gerovital, Participantul trebuie să prezinte consilierilor de vânzări Farmec, Cardul de Fidelitate.

Mecanismul de acordare a discount-ului direct:

- Fiecare achiziție efectuată în orice magazin Farmec sau Gerovital, cu prezentarea Cardului de Fidelitate, generează cumularea de puncte pe cardul de fidelitate.
 - Punctele se acumulează astfel: la orice achiziție efectuată în magazinele Farmec și Gerovital, clienții care au card de fidelitate Farmec primesc 10% reducere sub formă de puncte pe card. Astfel la cumpărături de 100 lei, de exemplu, se acumulează pe card 10% din suma cheltuită în magazin, respectiv 10 puncte.
 - Se vor primi doar puncte întregi, nu fracții. Dacă suma cheltuită în magazin este de exemplu 237 lei, se vor primi 23 de puncte;
 - În orice moment, clientul, posesor de card de fidelitate poate folosi punctele acumulate pe card pentru a achiziționa produse din magazinele Farmec și Gerovital, 1 punct acumulat este echivalent cu 1 leu.
 - Punctele pot fi folosite în totalitate sau parțial la o achiziție.
 - Dacă nu se folosesc toate punctele la o achiziție, punctele rămase pe card pot fi folosite la achizițiile ulterioare.
 - Punctele acumulate sunt disponibile pe card în 24 de ore de la data achiziției și pot fi verificate în magazinele Farmec și Gerovital.
 - În acumularea și utilizarea punctelor se vor lua în considerare toate produsele achiziționate din magazinele Farmec și Gerovital, indiferent dacă acestea sunt sau nu în promoție.
 - Atunci când clientul, posesor al cardului de fidelitate Farmec, folosește punctele acumulate pe card pentru o achiziție, suma achitată de client cu puncte nu generează acumularea de puncte.
 - Cardurile se resetează după 1 an calendaristic de la activare (prima acumulare de puncte). Momentul T0 este data la care începe acumularea de puncte pe card. Momentul expirării punctelor de pe card T1, va fi T0+365 zile calendaristice. Punctele acumulate în această perioadă, vor fi folosite înainte de expirarea termenului de valabilitate, respectiv un an calendaristic.
 - Dacă punctele nu se folosesc, acestea se vor șterge.
 - Clientul posesor de card de fidelitate, va primi două sms-uri de reamintire privind expirarea perioadei de utilizare a punctelor de pe card: cu 30 zile înainte de expirarea perioadei și cu 48 de ore înainte de expirarea perioadei de utilizare a punctelor.
 - Pentru clienții care au deja card de fidelitate Farmec, punctele acumulate până în momentul modificării regulamentului, vor fi transformate conform noului mecanism: vor primi pe card sub formă de puncte, 10% din sumele cheltuite până în momentul modificării

mecanicii, pentru punctele neutilizate. Ne referim la: cardurile care sunt in perioada de acumulare puncte (card INI), pentru persoanele care au facut cumparaturi sub 200lei pana la momentul modificarii mecanismului si cardurile in care este activa reducerea de 10% (carduri standard), inainte de expirarea perioadei de 30 zile pentru folosirea discountului.

Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica procentul discount-ului acordat, urmând ca modificarea să fie efectuată prin actualizarea prezentului Regulament, care va fi disponibil în magazinele Farmec și Gerovital și pe www.farmec.ro.

Discount-urile aplicate în baza prezentului Regulament, în cadrul programului de fidelitate Farmec, se supun următoarelor condiții:

– Returnarea unuia sau mai multor produse după ce achiziția a fost efectuată atrage după sine scăderea retroactivă a punctelor acumulate în cadrul achizitiei respective.

Titularii Cardurilor de Fidelitate vor beneficia de un cadou de ziua de nastere. Acest cadou va fi stabilit prin procedura internă a Organizatorului și va putea fi ridicat personal din oricare magazin Farmec sau Gerovital ,de Participant în luna calendaristică în care clientul își aniversează ziua de naștere. La ridicarea premiului, Participantul va prezenta Cardul de Fidelitate consilierului de vânzări din magazin și va semna de primire.

Pentru claritate, se precizează expres că, pentru a i se înregistra achizițiile, Participantul are obligația de a prezenta Cardul de Fidelitate la fiecare achiziție. Cardul de Fidelitate nu este un instrument de plată. Titularul nu poate achiziționa produse pe baza acestui card, putând doar beneficia de avantajele oferite de Organizator conform prezentului Regulament.

SECȚIUNEA 6. FOLOSIREA CARDULUI DE FIDELITATE FARMEC

Beneficiile acordate titularilor Cardurilor de Fidelitate Farmec nu sunt transmisibile altor persoane. Utilizarea Cardului de Fidelitate Farmec se poate face numai de către titularul acestuia, cardul fiind nominal și netransmisibil, în caz contrar, titularul cardului asumându-și întreaga responsabilitate privind orice situație care poate apărea în legătură cu achizițiile efectuate.

Pentru a beneficia de beneficiile cardului de fidelitate Participantul va trebui să anunțe că este posesor de Card de Fidelitate FARMEC și să prezinte cardul consilierului de vânzări din magazin la casa de marcat înainte ca acesta să înceapă introducerea produselor în casa de marcat fiscală. Cardul va fi trecut printr-un cititor de cod de bare, ocazie cu care consilierul de vânzări Farmec va avea acces la informațiile privind datele de indentificare ale Participantului și punctele acumulate.

Participantul la Programul de Fidelitate Farmec va putea verifica istoricul achizițiilor și va putea actualiza informațiile asociate cardului în oricare magazin Farmec, prin prezentarea Cardului de Fidelitate.

SECȚIUNEA 7. ANULAREA CARDURILOR

Organizatorul își rezervă dreptul de a suspenda sau anula orice Card de Fidelitate Farmec care a fost folosit încălcându-se oricare dintre prevederile prezentului Regulament sau ale dispozițiilor legale. Odată anulate, cardurile nu mai pot fi reactivate. Posesorul Cardului de Fidelitate respectiv va pierde, de asemenea, dreptul de a beneficia de discount-urile directe și de orice alte avantaje ce decurg din participarea la programul de fidelitate.

SECȚIUNEA 8. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Te rugăm să citești cu atenție informațiile de mai jos privind colectarea și prelucrarea (folosirea) datelor tale cu caracter personal de către Farmec în cadrul Programului de Fidelitate, astfel încât, la momentul la care completezi Formularul, să deții deja toate informațiile privind prelucrarea datelor tale, de care ai nevoie pentru completarea Formularului în mod corespunzător și potrivit propriei tale decizii. În măsura în care ai nevoie de clarificări te rugăm ca anterior completării și semnării Formularului, să te adresezi direct personalului Farmec care ți-a furnizat acest Formular sau să soliciți clarificări.

Pentru a solicita și deține un Card de Fidelitate Farmec și a avea astfel acces la Programul de Fidelitate, trebuie să ai 16 ani împliniți și domiciliul stabil în România.

Scopurile pentru care Farmec prelucrează datele tale cu caracter personal aferent Programului de Fidelitate sunt:

- a. eliberarea Cardurilor de Fidelitate și exercitarea drepturilor și obligațiilor din Program în vederea alocării beneficiilor aferente achizițiilor de produse și/sau servicii Farmec prin utilizarea Cardului de Fidelitate Farmec;
- b. efectuarea de comunicări comerciale personalizate despre produsele și/sau serviciile noastre (marketing direct), orientate cât mai bine spre necesitățile și preferințele dvs., în cazul în care ne dați consimțământul pentru primirea de oferte personalizate despre produsele și/sau serviciile Farmec.
- c. Soluționarea oricăror cereri și/sau reclamații cu privire la produsele și/sau serviciile Farmec.

Aceste comunicări de marketing privind produsele și/sau serviciile Farmec sunt menite să vă ajute în structurarea deciziilor cu privire la achiziția de produse și/sau servicii Farmec. Puteți oricând să vă retrageți consimțământul de a primi notificări, inclusiv să vă opuneți creării profilului, în măsura în care este legat de comunicările de marketing direct, prin mecanismul descris mai jos.

În calitate de persoană vizată (titular al datelor cu caracter personal prelucrate de Farmec aferent Programului de Fidelitate), aveți o serie de drepturi cu privire la prelucrarea

datelor dvs. cu caracter personal în relația cu Farmec, pe care le puteți exercita, trimițându-ne solicitarea dvs. pe oricare din canalele:

- Email: gdp@farmec.ro
- În orice magazin Farmec sau Gerovital, printr-o cerere scrisă.

Pentru gestionarea în mod eficient și cu promptitudine a solicitărilor dvs., vă rugăm să completați subiectul solicitării cât mai sugestiv (de ex. „rectificare date personale”, “solicitare drept de acces”).

Vom încerca să răspundem fără întârziere solicitărilor și nu mai târziu de 30 (treizeci) de zile calendaristice (sau într-un alt termen rezonabil, în condițiile Regulamentului UE). Pentru a ne asigura că sunteți titularul datelor cu privire la care alegeți să vă exercitați drepturile, vă putem solicita unele date pentru a verifica identitatea dvs, sau mai multe detalii despre solicitarea dvs.

În plus, vă informăm că putem păstra corespondența cu dvs. pentru a ne îndeplini obligația specifică de a ține evidența demersurilor dvs. cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către Farmec.

Nu vom percepe vreun tarif atunci când vă oferim răspuns cu excepția cazului în care vă exercitați excesiv acest drept. Totodată, dacă ne veți solicita o copie scrisă a acestor date, prima copie o vom furniza gratuit, iar pentru următoarele vom putea aplica un tarif rezonabil.

Dreptul de acces înseamnă că aveți dreptul de a obține o confirmare din partea FARMEC că prelucrăm sau nu datele dv., iar dacă da, să vă oferim acces la aceste date precum și informații despre cum sunt prelucrate.

Dreptul la rectificare înseamnă că aveți dreptul să solicitați rectificarea datelor dumneavoastră cu caracter personal, dacă acestea sunt incorecte, inclusiv dreptul de a completa datele cu caracter personal incomplete. Dacă aveți un cont FARMEC, puteți să vă editați datele cu caracter personal din contul dumneavoastră.

Dreptul la ștergerea datelor înseamnă că aveți dreptul de a obține oricând ștergerea datelor cu caracter personal prelucrate de FARMEC, în oricare din următoarele situații: datele nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; vă retrageți consimțământul și nu există alt temei juridic pentru prelucrare, vă opuneți prelucrării, datele au fost prelucrate ilegal, datele trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale sau colectarea s-a făcut în legătură cu oferirea de servicii ale societății informaționale.

Cu toate acestea datele dvs. vor fi păstrate pentru finalizarea următoarelor situații:

- * aveți o solicitare nerezolvată la Serviciul Clienți;
- * aveți o comandă deschisă care nu a fost încă expediată sau a fost parțial expediată;
- * aveți o datorie neplătită la FARMEC, indiferent de metoda de plată;

* dacă ați efectuat o achiziție, vă vom păstra datele cu caracter personal în legătură cu tranzacția dumneavoastră conform legislației de contabilitate.

Dreptul la restricționarea prelucrării înseamnă că aveți dreptul să obțineți restricționarea prelucrării în următoarele situații:

* dacă contestați exactitatea datelor, pentru o perioadă care îi permite FARMEC să verifice exactitatea datelor;

* dacă prelucrarea este ilegală, iar dvs. vă opuneți ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând în schimb restricționarea utilizării lor;

* dacă v-ați opus prelucrării, pentru intervalul de timp în care se verifică dacă drepturile legitime ale FARMEC prevalează asupra celor ale dvs.;

* dacă FARMEC nu mai are nevoie de datele dumneavoastră cu caracter personal, dar acestea sunt necesare pentru a vă apăra drepturile în instanță.

Dreptul la portabilitate se referă la faptul că aveți dreptul să obțineți datele personale într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și are dreptul de a transmite aceste date altui operator.

Dreptul la opoziție înseamnă că aveți dreptul să vă opuneți prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal bazate pe interesul legitim al FARMEC. FARMEC nu va continua să prelucreze datele cu caracter personal decât dacă putem demonstra un motiv legitim pentru prelucrare care prevalează asupra intereselor și drepturilor dumneavoastră sau în baza unor proceduri judiciare.

Aveți, de asemenea, dreptul de a vă adresa cu o plângere Autorității de Supraveghere, în cazul în care apreciați că prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal încalcă regulamentul UE 2016/679 (GDPR) iar solicitarea dvs. nu a fost soluționată de FARMEC. Totuși, sperăm că veți decide să discutați mai întâi cu noi, înainte de a depune orice plângeri la Autoritatea de Supraveghere. Siguranța datelor dvs. este extrem de importantă pentru Farmec și vom lua toate măsurile necesare pentru a soluționa orice problemă aveți cu privire la modalitatea de prelucrare a datelor dvs. de către Farmec în cel mai eficient mod.

SECȚIUNEA 9. REGULAMENTUL OFICIAL

Regulamentul Programului de Fidelitate pentru clienții magazinelor Farmec și Gerovital este disponibil pentru consultare în mod gratuit oricărui participant, în oricare magazin Farmec sau Gerovital precum și online, pe site-ul www.farmec.ro. Prin participarea la acest program, participanții sunt de acord să respecte și să se conformeze termenelor și condițiilor prezentului Regulament.

SECȚIUNEA 10. FURNIZAREA DATELOR TALE CU CARACTER PERSONAL PENTRU ELIBERAREA CARDULUI DE FIDELITATE. FURNIZAREA CONSIMȚĂMÂNTULUI PENTRU PRIMIREA NOTIFICĂRILOR

În Formular, Consimțământul dvs, prin bifarea de către dvs. personal a căsuțelor marcate cu DA înseamnă acordul liber, specific, informat, lipsit de ambiguitate că datele care vă privesc să fie prelucrate în scopurile menționate în Secțiunea 8 de mai sus.

Dacă nu sunteți convins că manifestarea dvs. de voință îndeplinește toate aceste cerințe, nu acordați consimțământul la momentul respectiv, deci bifați NU. Odată ce bifați căsuța prin care vă solicităm consimțământul, vom păstra dovada acestei bife și vom lua în considerare această acțiune ca și consimțământ liber exprimat.

Formularul vă va fi pus la dispoziție în magazinele Farmec și Gerovital.

SECȚIUNEA 10. LITIGII

Eventualele litigii apărute între Organizator și Participanții la prezentul Program de Fidelitate se vor rezolva pe cale amiabilă sau, în cazul în care aceasta nu va fi posibilă, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești competente de la sediul Organizatorului.