

## **Obchodní podmínky ROKOSPOL a.s. při realizaci věrnostního programu Roko BonusClub pro zákazníky (dále jen „věrnostní program“)**

### **Úvod a vymezení pojmů**

Věrnostní program Roko BonusClub provozuje firma ROKOSPOL a.s. se sídlem Krakovská 1346/15, 110 00 Praha - Nové Město, IČ 25521446, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16880 (dále jen ROKOSPOL a.s. nebo také prodávající). Věrnostní program je platný v síti obchodních středisek značky ROKOSPOL v České republice.

Účelem věrnostního programu, v souladu s níže uvedenými všeobecnými podmínkami, je vytvořit atraktivní podmínky pro stálé, pravidelně nakupující zákazníky, kteří se rozhodli stát se držiteli věrnostní karty Roko BonusClub. Za nákupy získávají členové Roko BonusClubu body umožňující získat dárky ze speciální nabídky. Členství v ROKO BonusClubu je bezplatné.

Ustanovení o obchodních podmínkách upravují práva a povinnosti smluvních stran, to je firmy ROKOSPOL a.s. jakožto prodávajícího na straně jedné a zákazníka věrnostního programu na straně druhé.

**Prodávající** je pro účely těchto obchodních podmínek právnickou osobou, která jedná v rámci své obchodní podnikatelské činnosti, a to za účelem dodání zboží, služeb kupujícímu.

**Kupující (zákazník)** je spotřebitel nebo také podnikatel.

**Spotřebitel** uzavírá smlouvu s prodávajícím mimo výkon podnikatelské činnosti.

**Podnikatel** uzavírá s prodávajícím smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti.

Právní vztahy mezi prodávajícím a zákazníkem neupravené těmito podmínkami, je-li zákazník spotřebitelem, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména ustanoveními § 2158 až 2174, jakož i zákonem o ochraně spotřebitele.

Zákazník bere na vědomí, že je-li mu v rámci věrnostního programu poskytnut prodávajícím dárek, nelze z toho vyvozovat jakékoliv spotřebitelské právo. Dodáním takového zboží, které je dárkem, nedochází k uzavření kupní smlouvy, nýbrž jde o darování. Ustanovení obchodních podmínek o prodeji zboží se použijí přiměřeně.

### **Souhlas se všeobecnými podmínkami**

Vyplněním a podpisem přihlášky zákazník potvrzuje, že byl seznámen se všeobecnými podmínkami členství ve věrnostním programu Roko BonusClub. Tyto všeobecné podmínky jsou k dispozici zdarma na vyžádání v obchodních střediscích nebo na internetových stránkách [www.rokospol.cz](http://www.rokospol.cz).

## Základy věrnostního programu

- 1) Zákazník se zapojí do věrnostního programu vyplněním papírového formuláře, který předá v obchodních střediscích firmy ROKOSPOL a.s. (seznam viz <https://www.rokospol.com/cz/obchodni-strediska>). Na přihlašovací formuláři je nutné vyplnit všechny povinné údaje (jméno, příjmení, adresu bydliště, telefon, e-mail, popř. IČO, DIČ, sídlo firmy). Výhody věrnostního programu může čerpat pouze držitel zákaznické karty, který uvedl při žádosti o založení zákaznické karty všechny své údaje nutné k přihlášení do věrnostního programu. Zákaznickou kartu obdrží zájemce ihned po předání přihlašovacího formuláře.
- 2) Držitelem věrnostní karty se může stát každá fyzická osoba starší 18 let nebo živnostenská firma s obratem do 300 000 Kč bez DPH za rok.
- 3) Zájemce je povinen vyplnit údaje na přihlašovací formuláři pravdivě a čitelně, nejlépe hůlkovým písmem, jinak nemůže být zaručena správná evidence zákaznické karty. Držitel věrnostní karty ručí za přesnost, kompletnost a aktuálnost všech poskytnutých informací a souhlasí s odpovědností za chybné, nekompletní nebo neaktuální údaje.
- 4) Zákaznická karta je opatřena EAN kódem a je vystavena na jméno držitele zákaznické karty. Členství v programu je nepřenosné.
- 5) Vlastní vydání zákaznické karty není podmíněno předchozím nákupem u ROKOSPOLU a.s.
- 6) Držitel zákaznické karty se zavazuje informovat kompetentní osobu informačního centra ROKOSPOLU a.s. o případné změně svých osobních údajů. Taktéž se zavazuje ohlásit ztrátu, krádež nebo znehodnocení karty. To může učinit na e-mailu [bonus@rokospol.cz](mailto:bonus@rokospol.cz) správce Roko BonusClubu. V těchto případech bude karta zablokována. Pokud požádá držitel o novou zákaznickou kartu, bude mu (musí se prokázat svými osobními údaji) na obchodním středisku ROKOSPOLU a.s. vystavena a nevyčerpané body z původní karty budou na tuto kartu převedeny.
- 7) Držitel je oprávněn používat zákaznickou kartu při nákupu na kterékoliv pobočce ROKOSPOLU a.s., jejich seznam je uveden na internetových stránkách (<https://www.rokospol.com/cz/obchodni-strediska>).
- 8) Za každý nákup (hotově i fakturou) uskutečněný na pobočce ROKOSPOLU a.s., budou na tuto kartu připsány body v hodnotě nákupu, tzn. 1 Kč = 1 bod (nevztahuje se na vratné obaly). Držitel zákaznické karty se zavazuje uskutečnit takto (s užitím zákaznické karty) alespoň jeden nákup v jednom kalendářním roce. Pokud tak neučiní, bude jeho bodové konto vynulováno. Tímto krokem však nezaniká právo začít zákaznickou kartu znovu využívat. Zákazník má právo čerpat body v podobě dárků pouze za předpokladu, že nebude v prodlení s úhradou bytí jen části kupní ceny za odebrané zboží.
- 9) Po dosažení určité bodové hladiny na zákaznickém kontě je držitel karty oprávněn vybrat si dárek z nabídky platné pro dané období z katalogu dárků, který je k dispozici v elektronické podobě nebo na obchodních střediscích. Body shromážděné na kontě věrnostní karty musí být vyčerpány nejpozději do konce každého roku. To znamená, že objednávky musí být učiněny nejpozději v posledním dni daného roku. V případě, že body nebudou vyčerpány, jejich stav se k 1. 1. následujícího roku vynuluje a zákazník začíná následující rok s nulovou hodnotou bodů na kontě věrnostní karty.

- 10) Dárek poskytuje ROKOSPOL a.s. zasláním z centrály na adresu zákazníka, kterou uvedl v registračním formuláři. Finanční vyrovnání není možné.
- 11) Držitel zákaznické karty podpisem přihlašovacího formuláře uděluje firmě ROKOSPOL a.s. souhlas s tím, aby firma shromažďovala a dále automatizovaně zpracovávala údaje o jeho nákupech (frekvence nákupů, jejich množství, složení a údaje o čerpání výhod věrnostního programu) a osobní údaje v rozsahu uvedeném na přihlašovacím formuláři, to vše za účelem poskytování zákaznických výhod (slev, služeb a informací).
- 12) Podpisem přihlašovacího formuláře zákazník stvrzuje, že jím poskytnuté osobní údaje jsou pravdivé a přesné a že poskytnutí údajů je dobrovolné. Bere na vědomí, že má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva stanovená v § 21 zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění (žádat na správci vysvětlení, pokud se domnívá, že zpracování údajů je v rozporu s ochranou jeho osobního života nebo se zákonem; žádat o odstranění závadného stavu). Uvedením elektronické adresy nebo čísla mobilního telefonu držitel zákaznické karty souhlasí s jejich využitím pro účel zasílání obchodních sdělení, informací o zákaznických výhodách, nabízených službách a informacích o změnách podmínek věrnostního programu. Bere na vědomí, že svůj souhlas může kdykoliv odvolat.
- 13) Držitel zákaznické karty může využívání zákaznické karty kdykoliv zrušit vrácením karty v kterémkoliv obchodním středisku firmy ROKOSPOL a.s. Platnost zákaznické karty také zaniká odvoláním souhlasu se shromažďováním a automatizovaným zpracováním údajů podle čl. 12.
- 14) Za případné škody vzniklé v důsledku zneužití karty neoprávněnou cizí osobou nese odpovědnost výlučně držitel zákaznické karty. V případě zneužití věrnostního programu držitelem karty dojde k odebrání karty. Věrnostní body, získané v rozporu s platnými všeobecnými podmínkami nebo v případě podvodného použití karty, budou bez jakékoliv náhrady zrušeny.
- 15) Doba platnosti věrnostní karty je totožná s délkou trvání věrnostního programu Roko BonusClub. ROKOSPOL a.s. si vyhrazuje právo kdykoliv upravit, omezit nebo ukončit věrnostní program bez udání důvodu a bez náhrady, zejména z důvodů chyby interního informačního systému, nedodání dárků, případně kvůli výrazné změně ceny. ROKOSPOL a.s. si také vyhrazuje právo upravovat nabídku odměn a počty bodů nutných k získání jednotlivých odměn. Členové programu berou na vědomí, že všeobecné podmínky věrnostního programu mohou být kdykoliv upraveny. Členové věrnostního programu o tom budou firmou ROKOSPOL a.s. informováni vhodnými prostředky, tj. formou informace ve vydávaných letácích, e-mailem, katalogem, případně uvedením změny na internetové stránce. Takové změny podmínek jsou účinné dnem, který je uveden v nových obchodních podmínkách.
- 16) ROKOSPOL a.s. nezodpovídá za ztráty a škody jakékoliv povahy vztahující se k věrnostnímu programu, jako jsou škody způsobené např. zpožděním, špatnou distribucí a jakýmkoliv dalšími událostmi mimo kontrolu firmy ROKOSPOL a.s.

### **Ochrana osobních údajů**

Za účelem realizace věrnostního programu zákazníka potřebujeme znát a zpracovávat některé jeho údaje, které však chráníme před zneužitím. Údaje o naší spolupráci a zákaznická data jsou ukládána jako důvěrná v bezpečné databázi, zabezpečené mimo dosah třetích

osob, vyjma případných partnerů, kteří zajišťují platební styk, dopravu apod. Nejsou však poskytovány reklamním ani jiným marketingovým společností.

Vyplněním a podepsáním přihláškového formuláře zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení na své kontaktní údaje, to však může kdykoliv zákazník zrušit.

Jakožto zákazník věrnostního programu Roko BonusClub souhlasíte se shromažďováním a používáním informací o Vás, Vašich objednávkách, nákupu a produktech získaných v rámci věrnostního programu.

## **Závěr**

Zákazník uděluje firmě ROKOSPOL a.s. souhlas se zpracováním a shromažďováním osobních údajů v jeho databázi pro potřeby realizace věrnostního programu Roko BonusClub. Souhlas se zpracováním a shromažďováním osobních údajů však může zákazník kdykoliv odvolat. Osobní údaje zákazníků jsou ze strany firmy ROKOSPOL a.s. chráněny proti zneužití a nejsou předávány třetím osobám s výjimkou partnerů zajišťujících platební styk či dopravu, přičemž osobní údaje zákazníků jsou těmito subjekty předávány pouze v rozsahu nutném pro doručení zboží.

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů (zákon č. 101/2000 Sb.) v platném a účinném znění.

Zákazník také souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ze strany firmy ROKOSPOL a.s., případně se zjišťováním spokojenosti zákazníků prostřednictvím e-mailových dotazníků. Zpracování osobních údajů pro účely dotazníků se provádí na základě zájmu firmy ROKOSPOL a.s. zjišťovat spokojenost zákazníků a nejsou předávány třetí osobě. Zákazník může zasílání dotazníků kdykoliv odmítnout a firma ROKOSPOL a.s. nebude dotazník, případně obchodní sdělení, již nadále zasílat.

V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím může spotřebitel využít možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může spotřebitel kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce, a postupovat podle pravidel uvedených na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 15. 3. 2020.