

## **Regulament Oficial al Programului de Fidelitate Artsani ("Regulamentul Oficial")**

### **SECTIUNEA 1. ORGANIZATORUL SI INFORMAREA PUBLICULUI**

Acest program de fidelitate este organizat si desfasurat de SC ARTSANI COM SRL, cu sediul social in Ploiesti, str. Gheorghe Doja, nr. 236, judetul Prahova, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului Prahova cu numarul J29/328/2002, CIF RO14528066, cont bancar nr. RO89BACX0000003016253000, deschis la Unicredit Bank SA, Tel. 0244 516464, Fax 0372 898638, e-mail: contact@artsani.ro, reprezentata prin Administrator – Tataru Oleg, (denumita in continuare "Organizatorul").

Participantii la program sunt obligati sa respecte termenii si conditiile Regulamentului Oficial, potrivit celor mentionate mai jos (denumit in continuare „Regulament Oficial”).

Regulamentul Oficial sta la dispozitia oricarui participant la program, pentru consultare, in oricare din magazinele ARTSANI si pe site-ul [www.artsani.ro](http://www.artsani.ro). Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica sau schimba prezentul Regulament Oficial, urmand ca astfel de modificari sa intre in vigoare numai dupa anuntul prealabil de prezentare a acestor modificari in mod public.

### **SECTIUNEA 2. ZONA DE DESFASURARE A PROGRAMULUI**

Programul de fidelitate este organizat si se desfasoara pe intreg teritoriul Romaniei in magazinele SC ARTSANI COM SRL.

### **SECTIUNEA 3. DURATA PROGRAMULUI**

Programul de fidelitate incepe la data de 26 februarie 2021 si are durata nedeterminata. Organizatorul are dreptul sa hotarasca in orice moment incetarea sau modificarea programului. Instiintarea referitoare la incetarea programului va fi afisata de Organizator cu cel putin 15 zile inainte de data incetarii programului in toate magazinele Organizatorului, intr-un loc vizibil. Programul se va desfasura in conformitate cu prevederile prezentului Regulament Oficial.

### **SECTIUNEA 4. CONDITII DE PARTICIPARE**

Poate fi membru al programului de Fidelitate Artsani orice persoana fizica care a implinit la data inscrierii in program varsta de 18 ani (denumit in continuare "Participantul"). La program se poate participa prin completarea si semnarea cererii de inscriere si numai dupa aprobarea acesteia de catre Organizator. Cererile de inscriere sunt accesibile fizic, in oricare din magazinele Organizatorului. Participantul este obligat sa completeze integral formularul de cerere, cu date reale si citet. Participantul este, de asemenea, obligat sa completeze toate campurile marcate ca obligatorii in cererea de inscriere. Aceste campuri sunt: nume, prenume, CNP, localitate, strada, numar, judet/sector, telefon, email, semnatura. Cererea de inscriere in program se completeaza si se preda in magazinele Organizatorului. Formularul nesemnlat sau continand date incomplete sau eronate nu este valid. Dupa primirea cererii de inscriere Organizatorul in timp de maxim 15 zile va aproba inscrierea sau va respinge cererea. Dupa aprobarea cererii Participantul si Organizatorul vor semna Contractul privind acordarea si folosirea cardului de Fidelitate Artsani.

### **SECTIUNEA 5. CARDUL DE FIDELITATE ARTSANI**

La baza programului de fidelitate se afla cardul de Fidelitate Artsani destinat clientilor Organizatorului.

Cardul de Fidelitate Artsani ofera participantilor posibilitatea de a acumula puncte bonus la fiecare tranzactie care intruneste conditiile specificate in prezentul Regulament.

Cardul de Fidelitate Artsani reprezinta un card nominal, cu cod de bare unic pentru fiecare participant.

Fiecare participant are dreptul la un singur card de Fidelitate Artsani. Falsificarea oricarui card este interzisa si se pedepseste conform legilor.

In plus fata de aceasta varianta de carduri, Organizatorul poate emite si alte tipuri de carduri, adresate anumitor categorii de clienti, in baza unor regulamente distincte.

Cardul de Fidelitate Artsani este disponibil clientilor in mod gratuit, in toate magazinele Organizatorului, in termen de maxim 7 zile dupa semnarea contractului privind acordarea si folosirea cardului de Fidelitate Artsani.

Accesul la acumularea si folosirea punctelor bonus acumulate sunt posibile doar pentru Participantii care detin Cardul de Fidelitate Artsani cu toate datele obligatorii completate corect in sistem, adica au furnizat datele complete si au semnat Contractul privind acordarea si folosirea cardului de Fidelitate Artsani, conform specificatiilor din prezentul Regulament Oficial.

In cazul in care Participantii nu furnizeaza datele necesare si nu semneaza Contractul privind acordarea si folosirea cardului de Fidelitate Artsani, cardul nu poate fi emis, iar in cazul cardurilor emise, acestea se vor suspenda pana la introducerea in sistem a tuturor datelor necesare/actualizate.

Organizatorul isi rezerva dreptul de a verifica corectitudinea informatiilor declarate de participant la inscrierea in program/intocmirea contractului privind acordarea si folosirea cardului de Fidelitate Artsani. In situatia in care informatiile sunt eronate, Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica starea cardului in sistem, in card suspendat, limitand accesul posesorului de card doar la acumularea de puncte bonus, fara acces la folosirea de puncte.

## **SECTIUNEA 6. MECANISMUL PROGRAMULUI**

### *6.1. Utilizarea cardului de Fidelitate Artsani*

Programul de Fidelitate Artsani este o facilitate comerciala prin care posesorul de Card de Fidelitate poate sa beneficieze de discount prin acumulare de puncte bonus la achizitia de produse din magazinele Organizatorului, puncte pe care apoi le poate utiliza doar pentru a plati alte produse pe care vrea sa le achizitioneze din magazinele Organizatorului.

**Pot fi calculate si se pot acorda puncte bonus pentru produsele bonusabile, doar daca valoarea minima a achizitiei pe un singur bon fiscal sau factura este de 250 Lei (TVA inclus).**

In cazul in care Participantul opteaza pentru o oferta personalizata de la Biroul Consiliere Clienti posesorul de card de Fidelitate Artsani, beneficiaza numai de oferta respectiva si nu mai poate beneficia de acumulare de puncte bonus la tranzactia respectiva.

**Participantul, detinator al unui card de Fidelitate Artsani nu poate sa beneficieze de alte clase de discount setate in sistemul informatic al Organizatorului.**

#### *6.1.1. Incarcarea contului cu puncte bonus*

In cazul achizitiilor de produse din magazinele Organizatorului ce depasesc minimul prevazut in prezentul Regulament, sistemul de acumulare a punctelor bonus este urmatorul: punctele se acumuleaza pentru fiecare produs, in functie de clasa de bonusare a acestuia. Punctele bonus se calculeaza dupa urmatoarea formula  $P_B = (P_V * B)/100$ , unde  $P_B$  - Puncte Bonus,  $P_V$  - Pretul de Vanzare al produsului, iar  $B$  - Bonus. Punctele bonus se calculeaza cu rotunjire la 2 zecimale. Clasele de bonus si procentul aferent fiecareia sunt prezentate mai jos:

Clasa de Bonusare	Bonus de Fidelitate
<b>1</b>	1,8%
<b>2</b>	1,5%
<b>3</b>	1,2%
<b>4</b>	0,9%
<b>5</b>	0,1%
<b>6</b>	0%

7	0
---	---

1 punct bonus = 1 leu

**Exemplu**

*Pretul de vanzare al produsului este 1000 Lei;*

*Clasa de Bonusare a produsului este 2;*

*Bonusul de Fidelitate – 1,5%.*

$P_B = (1000 * 1,5) / 100 = 15 \text{ Lei}$

Punctele bonus acumulate la achizitia curenta, precum si punctele bonus disponibile pentru folosire si numarul punctelor in asteptare inainte de ultima tranzactie, vor putea fi vizualizate pe bonul emis la fiecare tranzactie. Informatii referitoare la punctele aferente cardului pot fi solicitate la Birou Informatii Clienti. Punctele bonus se incarca pe card imediat dupa achizitie, dar vor fi disponibile spre utilizare incepand cu ziua 31 din momentul achizitiei.

**Se acorda puncte bonus doar pentru sumele care sunt platite pe loc cu numerar sau cu card bancar, nu se acorda puncte bonus pentru achizitiile facute cu plata la termen sau cu carduri cu plata în rate.**

Daca Participantul doreste returnarea unui produs, prin indeplinirea conditiilor din Regulamentul Retur Artsani in 30 zile de la data achizitiei, punctele acumulate aferente acestui produs se anuleaza. In cazul in care, ca urmare a returului, valoarea bonului fiscal sau a facturii scade sub valoarea minima prevazuta in prezentul Regulament, toate punctele bonus acumulate in baza respectivului bon fiscal sau factura se anuleaza.

Posesorul de card care, inainte de finalizarea bonului fiscal/facturii, nu preda cardul pentru scanare, nu va acumula puncte bonus.

*6.1.2. Folosirea punctelor bonus*

Folosirea punctelor bonus se poate face doar in magazinele Organizatorului numai de catre titularul cardului de Fidelitate Artsani si numai in urma prezentarii unui act de identitate valabil al titularului cardului de Fidelitate Artsani.

La momentul achitarii produselor, la casa de marcat, Participantul va informa casierul daca opteaza pentru acumularea punctelor bonus (caz in care achizitia trebuie sa depaseasca valoarea minima prevazuta de prezentul Regulament, procedandu-se conform prevederilor art.6.1.1.) sau daca doreste sa plateasca total sau partial cu puncte bonus.

Punctele bonus pot fi folosite incepand cu a 31-a zi de la data incarcarii acestora pe cardul de fidelitate.

Sistemul de folosire este urmatorul: Produsele dorite pot fi platite, cu punctele bonus acumulate. Daca punctele bonus acumulate sunt suficiente pentru achitarea integrala a valorii produsului, acestea vor fi folosite integral. Daca punctele bonus sunt mai putine decat valoarea produsului, acestea vor fi folosite integral, iar restul valorii se achita pe loc cu numerar sau cu card bancar.

**Pentru tranzactia in care se folosesc puncte bonus NU SE ACUMULEAZA PUNCTE BONUS.**

Punctele bonus acumulate nu pot fi utilizate pentru a achita:

- produse tip servicii (cusut perdele, festonare, fasonare, debitare fier etc.)
- taxa transport;
- taxe conexe custodiei si transportului;
- paleti;
- produse alimentare;
- produse tip hrana animale;
- produse din lemn care intra sub incidenta legislatiei forestiere;
- flori, seminte, puieti, precum si alte tipuri de material saditor.

**Punctele bonus acumulate pana la data de 31 decembrie a unui an vor putea fi folosite pana in ultima zi a lunii februarie a anului urmator, dupa care se radiaza de pe card, nemaiputand fi folosite.**

Orice obiectie in ceea ce priveste punctele acumulate sau folosite fraudulos poate fi acceptata doar in termen de 10 zile calendaristice de la data tranzactiei. Sesizarile legate de acumulările de puncte se iau in considerare cu conditia prezentarii bonurilor de casa primite cu ocazia cumpararii, sau a altor documente doveditoare, impreuna cu un act de identitate valabil. Organizatorul va da raspuns la sesizarile astfel formulate, in termen de maxim 30 zile de la data solicitarii.

**In niciun caz punctele bonus nu vor fi preschimbate in bani, unicul mod in care punctele bonus pot fi folosite il reprezinta achizitia de produse din magazinele Organizatorului.**

Daca Participantul doreste returnarea unui produs, achizitionat total cu puncte bonus, prin indeplinirea conditiilor din Regulamentul Retur Artsani in 30 zile de la data achizitiei, punctele bonus folosite nu se returneaza pe card, iar produsul poate fi inlocuit cu unul asemanator, dupa caz cu achitarea diferentei de pret de catre Participant.

In cazul in care produsul a fost achitat partial cu puncte bonus, punctele bonus folosite nu se returneaza pe card, Participantul fiind indreptatit sa obtina in urma returului doar suma platita cu numerar sau prin card bancar la momentul achizitiei, sau produsul poate fi inlocuit cu unul asemanator, dupa caz cu achitarea diferentei de pret de catre Participant.

Pentru marfa achitata integral sau partial cu puncte bonus, produse ce se incadreaza in situatiile de oferire a garantiei, se va proceda conform normelor legale in vigoare in ceea ce priveste garantia aferenta produselor. In cazul produselor pentru care repararea sau inlocuirea sunt imposibile, daca clientul detine un Card de Fidelitate Artsani valid, cardul va fi incarcat cu punctele bonus folosite la achizitia produsului ce nu mai poate fi reparat/inlocuit. Pentru situatiile cand repararea sau inlocuirea produsului sunt imposibile, iar clientul nu mai detine un Card de Fidelitate Artsani, clientul va primi un voucher cu valoarea punctelor bonus folosite la achizitia produsului ce nu mai poate fi reparat/inlocuit. Voucherul este valabil pe perioada de 30 zile de la data emiterii, pentru o singura tranzactie, la achizitionarea de produse din magazinele Organizatorului.

## **SECTIUNEA 7. FOLOSIREA CARDULUI DE FIDELITATE ARTSANI**

Utilizarea cardului de Fidelitate Artsani se poate face numai de catre titularul acestuia, in caz contrar, titularul cardului isi asuma intreaga responsabilitate privind orice problema care poate sa apara in legatura cu beneficiile cardului.

Pentru a acumula puncte, Participantul va trebui sa anunte ca este posesor de card de Fidelitate Artsani si sa prezinte cardul personalului de la casa inainte de finalizarea bonului fiscal/facturii. Cardul va fi scanat, moment in care casierul va avea acces la informatii privind datele de indentificare ale Participantului, numarul de puncte acumulate si numarul de puncte disponibile, iar cardul va fi incarcat cu punctele aferente cumparaturii in curs in cazul in care Participantul opteaza pentru acumulare de puncte la tranzactia respectiva. Sistemul informatic este centralizat si cuprinde toate magazinele Organizatorului din tara. Astfel, punctele obtinute in magazinele Organizatorului sunt acumulate in acelasi cont al Participantului, cont ce poate fi folosit pentru cumpararea de produse din orice magazin al Organizatorului.

## **SECTIUNEA 8. CARDURILE NEFOLOSITE, DETERIORATE, PIERDUTE SAU FURATE**

Organizatorul isi rezerva dreptul de a anula orice card de fidelitate dupa o perioada de 6 luni de neutilizare (acumulare sau folosire de puncte bonus) sau care a fost folosit incalcandu-se oricare

dintre prevederile prezentului regulament sau ale dispozitiilor legale. Cardurile, odata anulate, nu vor mai fi reactivate. Posesorul cardului de Fidelitate Artsani respectiv va pierde, de asemenea, dreptul de a beneficia de punctele acumulate pe cardul anulat si orice alte beneficii atasate cardului respectiv, inasa va putea solicita emiterea unui nou card de fidelitate, incheind un nou contract privind acordarea si folosirea cardului de Fidelitate Artsani.

Daca un card de Fidelitate Artsani a fost furat sau pierdut, evenimentul trebuie anuntat in maxim 24 de ore la numarul de telefon 0244 51 64 64. In caz contrar, Participantul isi asuma orice utilizare ilegala a cardului pierdut inclusiv folosirea punctelor acumulate pana in acel moment. Odata cu instiintarea se vor comunica numele, adresa si celelalte date de identificare ale posesorului de card. Participantul care isi pierde cardul sau ii este furat are dreptul la un nou card. Cardurile deteriorate vor fi inlocuite la solicitarea Participantului. In perioada de inlocuire a cardului, indiferent de motiv, nu este posibila acumularea de puncte bonus sau utilizarea acestora la plata altor produse In cazul cardurilor deteriorate, pierdute sau furate, punctele deja existente sunt transferate pe noul card. Primirea noului card se face in termen de maxim 15 zile lucratoare de la anuntarea pierderii sau furtului.

## **SECTIUNEA 9. SERVICIUL DE RELATII CU CLIENTII**

Posesorii de card pot obtine informatii referitoare la functionarea programului de loialitate si folosirea cardului apeland la numarul de telefon 0244 51 64 64. Tot la acest numar, titularul cardului va anunta fara intarziere orice schimbare a informatiilor personale, inclusiv modificarile de adresa si, de asemenea, va anunta pierderea, furtul sau deteriorarea cardului de Fidelitate Artsani. In scopul protejarii datelor personale ale participantilor la programul de fidelitate, serviciul clienti va solicita anumite informatii pentru a stabili identitatea Participantului. Daca operatorul de la serviciul clienti nu a stabilit in mod corespunzator identitatea Participantului el este indreptatit sa refuze furnizarea de informatii.

## **SECTIUNEA 10. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Prin inscrierea si participarea la program, participantii declara ca sunt de acord cu prevederile prezentului Regulament si sunt de acord ca datele lor personale sa fie utilizate de acesta in scopuri precum: instiintari privind modificarea Regulamentului Oficial, transmiterea de oferte promotionale si informatii, comunicari privind activitatea magazinelor Organizatorului etc.

Prin participarea la program participantii declara ca sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal in scopurile de mai sus si ca acestea urmeaza sa fie pastrate de catre Organizator pe o perioada de 10 ani, astfel cum este impus de catre legislatia fiscala in vigoare in perioada de desfasurare a programului.

Prin inscrierea si participarea la program, participantii declara ca au citit si au acceptat politica de confidentialitate a organizatorului unde sunt detaliate toate drepturile participantilor cu privire la datele lor personale, respectiv:

- Dreptul de a solicita operatorului, accesul la acestea, rectificarea sau stergerea acestora (“dreptul de a fi uitat”) sau restrictionarea prelucrării;
- Dreptul de a te opune prelucrării;
- Dreptul la portabilitatea datelor (de a primi datele furnizate intr-un format structurat si de a le transmite altui operator);
- Dreptul de a retrage in orice moment consimtamantul tau, prelucrarea datelor dvs. Retragerea consimtamantului nu afecteaza legalitatea prelucrării efectuate pe baza consimtamantului inainte de retragerea acestuia;
- Dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere.

Participantii isi pot exercita in mod gratuit oricare dintre aceste drepturi prin transmiterea unei cereri scrise, semnate si datate, catre Organizator. In urma primirii cererii Organizatorul are dreptul sa

contacteze participantul pentru a verifica faptul ca aceasta este persoana care a facut cererea (verificarea identitatii). Daca participantul refuza sa ii mai fie utilizate datele cu caracter personal acesta nu va mai putea participa la prezentul program.

Organizatorul se obliga ca datele personale sa nu fie difuzate catre terti. Organizatorul se obliga de asemenea sa respecte toate prevederile Regulamentului European nr.679/2016 privind protectia datelor cu caracter personal, cu privire la utilizarea datelor cu caracter personal.

#### **SECTIUNEA 11. REGULAMENTUL OFICIAL**

Regulamentul Oficial este disponibil pentru consultare in mod gratuit oricarui participant la program in toate magazinele Organizatorului. Pentru informatii suplimentare, se poate apela numarul de telefon 0244 51 64 64 sau accesa adresa de site [www.artsani.ro](http://www.artsani.ro). Prin participarea la acest Program, participantii sunt de acord sa respecte si sa se conformeze termenelor si conditiilor prezentului Regulament Oficial.

#### **SECTIUNEA 12. FORTA MAJORA**

Pentru scopul acestui Regulament, forta majora inseamna orice eveniment care nu poate fi controlat, remediat sau prevazut de catre Organizator, inclusiv imposibilitatea Organizatorului din motive independente de vointa sa, si a carui aparitie pune pe acesta din urma in imposibilitatea de a-si indeplini obligatiile asumate prin Regulament.

Daca o situatie de forta majora impiedica sau intarzie total sau partial executarea Regulamentului si continuarea Programului, Organizatorul va fi exonerat de raspunderea privind indeplinirea obligatiilor sale pentru perioada in care aceasta indeplinire va fi impiedicata sau intarziata, conform art.1351 Cod Civil. Organizatorul, daca invoca forta majora, este obligat sa comunice participantilor la program acest lucru in termen de 5 zile lucratoare de la aparitia cazului de forta majora.

#### **SECTIUNEA 13. RECLAMATII SI LITIGII**

Orice reclamatie in legatura cu incalcarea prezentului Regulament in desfasurarea programului trebuie trimisa Organizatorului la adresa de email [contact@artsani.ro](mailto:contact@artsani.ro). Reclamatia va fi analizata de Organizator in termen de 30 zile de la primire. Raspunsul va fi transmis printr-un mesaj trimis la adresa de e-mail furnizata cu ocazia reclamatiei. Organizatorul nu isi asuma responsabilitatea pentru orice perturbare in functionarea legaturilor de telecomunicatii, servere, interfete, browsere web.

Eventualele litigii aparute intre Organizator si participantii la prezentul program se vor rezolva pe cale amiabila sau, in cazul in care aceasta nu va fi posibila, litigiile vor fi solutionate de instantele judecatoresti competente de la sediul Organizatorului.

#### **SECTIUNEA 14. ALTE CLAUZE**

Deciziile Organizatorului privind programul de fidelitate sunt finale si aplicabile tuturor Participantilor.

Organizatorul este indreptatit sa ia toate masurile necesare in caz de tentativa de frauda a sistemului, abuz sau orice alte tentativa care ar putea afecta imaginea sau costurile pe care le implica organizarea si desfasurarea programului.

Prezentul regulament a fost redactat, astazi, 25 februarie 2021.

Organizator  
SC ARTSANI COM SRL