REGULAMENTUL OFICIAL AL CARDULUI DE FIDELITATE HELP NET

Programul de fidelitate „Help Net" este organizat si desfasurat de compania **HELP NET FARMA S.A.**, cu sediul social in Bucuresti, Str. Pictor Rosenthal, Nr. 14, Etaj 2, Ap. 3, Camera 2, Sector 1 si adresa de corespondenta: Sat Balotesti, Com. Balotesti, str. Malul Rosu nr. 4, jud. Ilfov, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/7727/2001, cod unic de inregistrare fiscala RO 14169353, capital social subscris si varsat 100.000 lei, cont bancar RO24BACX0000000735046000, deschis la Unicredit Bank, telefon 021.308.25.00, prin reprezentantanti legali (denumit in continuare „**Organizatoru**l"," **Help Net**" sau „**Operatorul**").

Participantii in Programul de fidelitate „Help Net" (denumit in continuare „Programul"), sunt obligati sa respecte termenii si conditiile Regulamentului Oficial (denumit in continuare "Regulamentul Oficial"), potrivit celor mentionate mai jos.

Prezentul Regulament Oficial sta in mod gratuit la dispozitia oricarei persoane sau autoritati interesate, putand fi consultat in farmaciile Help Net si pe site-ul www.helpnet.ro .

Participarea in Programul de fidelitate implica obligativitatea respectarii prevederilor prezentului Regulament Oficial.

Internal

Art. 1. Conditii de participare

Orice persoana fizica avand varsta de cel putin 18 ani impliniti la data inscrierii in Programul de fidelitate
„Help Net" poate intra in posesia cardului de fidelitate Help Net, devenind astfel membru al Programului de fidelitate si beneficiar al avantajelor acordate in baza cardului de fidelitate la tranzactiile efectuate.

Art. 2. Obtinerea cardului de fidelitate Help Net si inrolarea in Program

Cardul de fidelitate poate fi obtinut pe loc in oricare din farmaciile Help Net, iar inrolarea efectiva in Program, implicit activarea cardului, se realizeaza dupa completarea formularului de inscriere in aplicatia dedicata disponibila in tabletele existente in farmacie, urmata de acordul final al participantul privind inrolarea in Program.

Activarea cardului se face astfel doar **dupa completarea tuturor campurilor formularului de inscriere marcate ca fiind obligatorii si validarea finala a inscrierii** realizata de catre pacient prin aplicatie, prin introducerea codului specific conform mentiuni din aplicatie; in caz contrar, formularul de inscriere nu este valid, datele completate in cadrul acestuia nu se salveaza in sistem, in consecinta, cardul de fidelitate emis nu va fi activat, iar inrolarea in Program nu se realizeaza.

Campurile obligatorii a fi completate sunt: nume, prenume, data nasterii, localitate si judet de domiciliu sau resedinta, numar de telefon; numarul de telefon trebuie sa fie unic in sistem, nefiind permisa folosirea aceluiasi numar de telefon pentru mai multe carduri de fidelitate; in cazul in care, indiferent de motiv, un participant in Program are mai multe carduri cu acelasi numar de telefon, va ramane activ in sistem doar cardul cu privire la care s-a realizat ultima validare a numarului de telefon prin intermediul aplicatiei din tableta.

Campurile optionale a fi completate sunt: adresa de e-mail.

Campurile formularului de inscriere vor fi completate cu datele reale si exacte ale participantului care doreste sa intre in posesia Cardului de fidelitate.

Internal

Inscrierea in formular a datelor necesare pentru inrolarea in Program se poate realiza manual - prin completarea efectiva a campurilor in tableta disponibila in farmacie, *sau,* partial manual si partial automat, cand o parte din datele obligatorii a fi furnizate de pacient in vederea obtinerii cardului de fidelitate, sunt captate de pe cartea acestuia de identitate, printr-o tehnica de citire automata denumita OCR-izare sau Recunoastere Optica a Caracterelor; prin aceasta tehnica doar anumite caractere sunt vizibile la amplasarea cartii de identitate pe tableta, celelalte fiind blurate automat, nefiind astfel vizibile; in cazul in care pacientul opteaza pentru acest mod de completare, prin OCR-izare vor putea fi preluate exclusiv datele indicate mai sus, nicio alta data cu caracter personal regasita in cadrul cartii de identitate nefiind preluata.

Cardul de fidelitate este *unic, personal si netransmisibil.*

Art. 3. Beneficiile Cardului de Fidelitate

Cardul de fidelitate Help Net ofera detinatorilor sai urmatoarele beneficii:

(I) Reducere de minim 5% acordata pe loc din suma platita cu numerar sau cu card bancar, la orice tranzactie efectuata in farmaciile Help Net, cu exceptia tranzactiilor care au ca obiect produse medicamentoase la care conditiile comerciale si/sau prevederile legale nu permit acordarea de beneficii/ reduceri.

Reducerea mentionata mai sus nu se cumuleaza cu alte reduceri si/ sau beneficii.

Reducerea ce face obiectul Regulamentului se aplica doar cu conditia ca pretul final de vanzare cu amanuntul al produselor (rezultat in urma reducerii acordate) sa nu fie mai mic decat costul de achizitie al produsului, conform reglementarilor legale in vigoare.

In cazul in care cu ocazia aplicarii reducerii, pretul de vanzare al produselor scade sub costul de achizitie, reducerea va fi aplicata astfel incat pretul final de vanzare al produselor sa nu scada sub costul de achizitie.

(2) Posibilitatea detinatorilor de a intra automat in programele de fidelizare existente implementate de Organizator respectiv „Clubul Dermotherapy", „Clubul Mamelor" si „Clubul Seniorilor", ca urmare a indeplinirii conditiilor prevazute pentru a deveni membru al acestor Cluburi.

Internal

(3) Posibilitatea de a participa la promotii speciale si concursuri desfasurate de catre Organizator si adresate in exclusivitate clientilor fideli;

(4.1) Reduceri speciale acordate in baza cardului de fidelitate, in cadrul campaniilor organizate de Help Net, precum si reduceri speciale si alte beneficii in reteaua partenerilor Help Net, in functie de parteneriatele incheiate de catre Organizator cu acestia.

(4.2) Reduceri speciale acordate detinatorilor de card de fidelitate, urmare a parteneriatelor/ conventiilor incheiate de catre Organizator cu terti parteneri.

(5) Reducerile mentionate anterior la punctele (1), (4.1) si (4.2) nu se cumuleaza intre ele si nici cu alte reduceri – beneficii ale cardului de fidelitate Help Net, exceptand situatiile expres prevazute de catre Organizator in comunicarile facute cu privire la anumita campanie. In cazul in care, pentru un acelasi produs, sunt active si alte reduceri, ca urmare a includerii acestora in diferite campanii ale Help Net, posesorul cardului de fidelitate va primi reducerea cea mai mare dintre cele disponibile (de exemplu, pentru produsul „x", posesorul cardului de fidelitate ar primi un discount de 5%, in conformitate cu prevederile punctului (1) de mai sus. In acelasi timp, produsul „x" participă intr-o campanie in cadrul căreia posesorii cardului de fidelitate primesc o reducere de 10%. In această situatie, la achizitionarea produsului „x", pacientul care detine un card de fidelitate Help Net va beneficia doar de reducerea cea mai mare, de 10%).

(6) Help Net isi rezerva dreptul de a modifica, in mod unilateral, conditiile si /sau orice elemente componente ale acestor reduceri, modificarile fiind publicate pe www.helpnet.ro.

Internal

Art. 4. Acordarea beneficiilor

4.1. Beneficiul mentionat la Art. 3, Punctul 1 se acorda pe loc, la orice tranzactie efectuata in numerar sau cu card bancar in farmaciile Help Net, cu exceptia produselor mentionate la acelasi punct, si se reflecta in diminuarea sumei de plata a clientului pentru produsele achizitionate, indiferent de modalitatea de plata (numerar, card).

Reducerile acordate in baza cardului de fidelitate nu se cumuleaza cu alte reduceri aplicabile produselor din cadrul altor promotii sau campanii de reducere. Prin exceptie, Organizatorul poate punctual sa decida cumularea anumitor reduceri aplicate.

De asemenea, nu se pot cumula reducerile mai multor posesori de card.

In cazul in care, in urma aplicarii reducerilor aferente oricarui program de fidelitate se obtine un pret mai mic decat costul de achizitie al Organizatorului pentru produsele respective, acesta isi rezerva dreptul de a acorda beneficiul pana la limita costului de achizitie.

4.2. Programul de fidelitate "**Clubul Dermotherapy**"

In programul de fidelitate "Clubul Dermotherapy" intra automat detinatorii cardului de fidelitate după data realizarii unei achizitii constand in produse dermatocosmetice din lista de produse selectionate in valoare de minim 100 lei in cadrul unei singure tranzactii. Procesul de includere in „Clubul Dermotherapy" poate dura de la cateva zile la cateva saptamani.

La acest program participa toate unitatile din reteaua Help Net si anumite produse selectionate, astfel cum acestea sunt listate la urmatorul link Produse Club Dermotherapy | HelpNet.ro Lista produselor selectionate se va actualiza periodic.

Perioada valabilitatii programului "Clubul Dermotherapy" este nelimitata, Help Net rezervandu-si insa dreptul de a suspenda acest program dupa o instiintare prealabila de 5 zile lucratoare, care va fi facuta publica in toate unitatile sale si pe site-ul oficial al Organizatorului www.helpnet.ro.

Detinatorii cardului de fidelitate care sunt inclusi si in Clubul Dermotherapy vor avea acces la toate beneficiile oferite de acest program in baza cardului de fidelitate.

Beneficiile speciale aplicabile in programul "Clubul Dermotherapy" sunt

Internal

disponibile pe site-ul companiei, in sectiunea „Card Fidelitate”, link direct aici: Card Fidelitate | HelpNet.ro.

4.3. Programul de fidelitate “**Clubul Mamelor**”

In programul de fidelitate “Clubul Mamelor” intra automat detinatorii Cardului de Fidelitate Help Net după data realizarii unei achizitii constand in produse pentru mama si copil din lista de produse selectionate in valoare mai mare de 100 de lei in cadrul unei singure tranzactii. Procesul de includere in „Clubul Mamelor” poate dura de la cateva zile la cateva saptamani.

La acest program participa toate unitatile din reteaua Help Net si anumite produse selectionate, astfel cum acestea sunt listate la urmatorul link Produse Club Mamelor | HelpNet.ro. Lista produselor selectionate se va actualiza periodic.

Perioada valabilitatii programului “Clubul Mamelor” este nelimitata, Help Net rezervandu-si insa dreptul de a suspenda acest program dupa o instiintare prealabila cu 5 zile lucratoare, care va fi facuta publica in toate unitatile sale si pe site-ul oficial al Organizatorului www.helpnet.ro.

Detinatorii cardului de fidelitate care sunt inclusi si in programul “Clubul Mamelor”, vor avea acces la toate beneficiile oferite de acest program in baza cardului de fidelitate.

Beneficiile speciale aplicabile in programul “Clubul Mamelor” sunt disponibile pe site-ul companiei, in sectiunea „Card Fidelitate”, link direct aici: Card Fidelitate | HelpNet.ro.

4.4. Programul de fidelitate „**Clubul Help Net Senior**”

In programul de fidelitate „Clubul Help Net Senior” intra automat detinatorii Cardului de Fidelitate Help Net care au varsta de cel putin 55 de ani impliniti. Procesul de includere in „Clubul Help Net Senior” poate dura de la cateva zile la cateva saptamani.

La acest program participa toate unitatile din reteaua Help Net si produse din anumite categorii, , in limita stocului disponibil din farmacii.

Perioada valabilitatii programului „Clubul Help Net Senior” este nelimitata, Help Net rezervandu-si insa dreptul de a suspenda acest program dupa o instiintare prealabila cu 5 zile lucratoare, care va fi facuta publica in toate unitatile sale si pe site-ul oficial al Organizatorului www.helpnet.ro.

Detinatorii cardului de fidelitate care sunt in programul „Clubul Help Net Senior”, vor avea acces la toate beneficiile oferite de acest program in baza cardului de fidelitate.

Categoriile de produse si beneficiile speciale aplicabile in programul „Clubul Help Net Senior” sunt disponibile pe site-ul companiei, sectiunea „Card Fidelitate”, link direct aici: Card Fidelitate | HelpNet.ro

Art. 5. Folosirea cardului

Pentru a obtine beneficiile aferente Programului de Fidelitate, asa cum sunt mentionate in prezentul Regulament, clientul trebuie sa precizeze personalului farmaciei ca este detinatorul unui card de fidelitate Help Net si sa-l prezinte inainte de efectuarea tranzactiei, astfel incat cardul sa poata fi trecut prin cititorul de bare. Citirea codului de bare si recunoasterea codului de client permite in mod automat acordarea reducerii si a beneficiilor corespunzatoare.

Posesorul de card care, la momentul achizitiei, nu are cardul asupra sa, poate beneficia de avantajele mentionate prin indicarea catre farmacist a numarului de telefon cu care s-a inscris in Programul de Fidelitate si care este alocat cardului sau Help Net.

Cardul de fidelitate poate fi folosit de catre detinator, in vederea acordarii beneficiilor mentionate in cuprinsul prezentului Regulament Oficial, pentru cel mult 10 tranzactii efectuate in decursul unei luni calendaristice; dupa realizarea numarului de 10 tranzactii intr-o singura luna, cardul va fi blocat la

Internal

utilizare pana pe data de 01 a urmatoarei luni; aceasta operatiune nu aduce atingere posibilitatii pacientului ca, pana la data de 01 a lunii urmatoare, sa achizitioneze produse din farmacie fara utilizarea cardului.

Detinatorul cardului de fidelitate are obligatia de a furniza date corecte, care ii apartin si de a actualiza aceste date prin intermediul tabletei disponibile in farmacii (ex. modificarea numarului de telefon, a adresei de email etc.). In cazul in care detinatorul nu isi indeplineste aceasta obligatie, cardul sau de fidelitate poate fi inactivat in cazul in care Organizatorul constata ca aceste date nu mai sunt exacte si/ sau reale. Ca urmare a inactivarii cardului, datele cu caracter personal asociate acestuia si furnizate de pacient la momentul inscrierii in Programul de fidelitate Help Net vor fi sterse. In cazul in care respectivul detinator doreste sa beneficieze de avantajele Programului de fidelitate, va trebui să se reinscrie in Program, urmand pasii descrisi mai sus la art. 2.

In cazul in care cardul de fidelitate nu va fi utilizat de catre posesorul de card timp de trei ani consecutivi, calculati de la data ultimei utilizari a cardului, acesta va deveni inactiv si nu va mai putea fi utilizat. In cazul in care a intervenit inactivarea unui card de fidelitate, Organizatorul, in calitate de operator de date cu caracter personal, va sterge/ anonimiza din baza sa de date datele cu caracter personal ale respectivului detinator de card furnizate la inscrierea in Programul de fidelitate.

In situatia in care cardul de fidelitate a fost inactivat, fie ca urmare a neutilizarii acestuia, fie in urma constatarii inexactitatii datelor furnizate, iar pacientul doreste totusi sa aiba acces la beneficiile cardului de fidelitate, va trebui sa completeze in farmaciile Help Net formularul electronic de inscriere in Programul de fidelitate, in vederea activarii unui nou card de fidelitate.

Anual, Organizatorul va proceda la verificarea cardurilor in vederea inactivarii acelor carduri de fidelitate care nu au fost utilizate timp de trei ani consecutivi.

Internal

Art. 6. Pierderea, furtul sau distrugerea cardului

In cazul in care cardul de fidelitate este pierdut, furat sau distrus, detinatorul cardului va comunica acest lucru, in scris, prin email la adresa office@helpnet.ro sau la adresa de corespondenta : Com. Balotesti, sat Balotesti, Str. Malul Rosu, Nr. 4, Judet Ilfov pentru inactivarea acestuia si va solicita eliberarea unui nou card prin completarea formularului de inscriere in oricare farmacie Help Net. Ulterior comunicarii, cardul pierdut/ furat sau distrus va fi inactivat de catre Organizator, datele cu caracter personal ale respectivului pacient furnizate la inscrierea in Programul de fidelitate si asociate cardului de fidelitate inactivat fiind sterse.

Falsificarea acestui card se pedepseste conform legilor in vigoare.

Art. 7. Durata programului de fidelitate

Programul de fidelitate are durata nedeterminata. Help Net poate hotari in orice moment incetarea Programului de fidelitate. Instiintarea referitoare la incetarea Programului va fi realizata cu cel putin 15 zile inainte de data incetarii Programului in toate farmaciile Help Net si pe site-ul propriu, www.helpnet.ro.

Art. 8. Valabilitatea cardului

Help Net isi rezerva dreptul de a inactiva cardurile de fidelitate care nu au fost deloc utilizate timp de
36 luni consecutiv sau acele carduri care au fost utilizate cu incalcarea dispozitiilor prezentului Regulament sau a prevederilor legale. In cazul cardurilor de fidelitate uitate in farmacii, acestea vor fi inactivate de către Organizator in cazul in care nu sunt revendicate de catre detinator in termen de 2 saptamani de la data la care acesta a fost anuntat cu privire la acest fapt.

Inactivarea cardurilor de fidelitate presupune stergerea/anonimizarea de catre Organizator a datelor cu caracter personal furnizate la inscrierea in Programul de fidelitate si aferente respectivelor carduri.

Internal

Art. 9. Modificarea Regulamentului Oficial

Help Net isi rezerva dreptul de a modifica oricand prezentul Regulament si se angajeaza ca, inainte ca respectivele modificari sa devina aplicabile, sa le faca publice prin intermediul site-ului www.helpnet.ro si al oricaror alte canale de comunicare pe care le considera oportune.

Art. 10. Serviciul de relatii cu clientii

Pentru orice informatii legate de utilizarea, pierderea, obtinerea unui nou card de fidelitate Help Net, clientii au posibilitatea sa contacteze Organizatorul la adresa de e-mail office@helpnet.ro.

Art. 11. Protectia datelor cu caracter personal conform legislatiei incidente, inclusiv Regulamentului european nr. 679/2016 („GDPR")

Help Net Farma S.A., in calitate de Operator de date, prelucreaza datele cu caracter personal furnizate prin completarea formularului de inscriere in Programul de fidelitate „Help Net", precum si cele observate de Organizator cu privire la istoricul de cumparaturi al participantului in Program sau deduse in baza acestuia, prelucrarea facandu-se pentru eliberarea cardului de fidelitate, in scopuri de marketing, reclama si de publicitate - daca participantii si-au exprimat consimtamantul in acest sens, precum si pentru alte scopuri, conexe Programului de fidelitate.

Prin participarea la Programul de fidelitate, participantii confirma ca au luat cunostinta de faptul ca Organizatorul va colecta, inregistra, stoca, extrage, consulta, structura, modifica, utiliza datele cu caracter personal inscrise in formularul de card de fidelitate pentru scopurile indicate mai jos. In cazul prelucrarilor bazate pe consimtamantul participantilor, respectivele prelucrari se vor desfasura numai dupa obtinerea prealabila a consimtamantului persoanelor.

Scopul prelucrarii categoriilor de date constand in *nume, prenume, data nasterii, numar de telefon, localitate si judet de domiciliu sau resedinta* este inscrierea in Programul de fidelitate, eliberarea valabila a cardului de fidelitate si acordarea reducerilor aferente, prelucrarea fiind intemeiata pe executarea contractului incheiat cu clientul, contract reprezentat de Regulamentul Programului de Fidelitate Help Net. Refuzul unui participant de

Internal

a furniza aceste categorii de date personale prin formularul de inscriere in Program indreptateste Organizatorul sa refuze inscrierea valabila a participantului in Program si, respectiv, activarea cardului de fidelitate.

Numarul de telefon este prelucrat in scopul identificarii unice a unui posesor de card in baza de date a Programului de fidelitate. Un numar de telefon poate fi alocat unui singur card de fidelitate.

Totodata, numarul de telefon este utilizat si pentru validarea inscrierii in Programul de fidelitate, prin transmiterea unui cod unic prin intermediul unui sms, pe care participantul trebuie sa il inscrie in campul dedicat, din aplicatia disponibila pe tableta, precum si pentru acordarea beneficiilor de membru in Programul de fidelitate in cazul in care clientul nu are cardul de fidelitate Help Net asupra sa la momentul efectuarii achizitiei.

Data nasterii este prelucrata atat in vederea permiterii participarii la Programul de Fidelitate Help Net (disponibil doar persoanelor cu varsta peste 18 ani), cat si pentru acordarea beneficiilor prevazute in programul Clubul Help Net Senior (disponibile doar pentru persoanele in varsta de peste 55 de ani).

Datele de contact (adresa de e-mail si/ sau numarul de telefon) pot fi prelucrate si pentru transmiterea de informari in cadrul campaniilor de sanatate publica ce vizeaza preventia, in conformitate cu obligatiile legale stabilite in sarcina Organizatorului, de legislatia specifica aplicabila (ex. Legea farmaciei nr. 266/2008).

Internal

Totodata, datele de contact pot fi prelucrate si pentru transmiterea de comunicari educationale, in temeiul interesului legitim al Operatorului de a participa la programe privind imbunatatirea starii de sanatate si cresterea calitatii vietii populatiei.

De asemenea, datele privind *numarul de telefon si adresa de e-mail* sunt prelucrate si pentru a lua legatura cu participantul pentru urmatoarele scopuri:

- in situatia in care se impune o comunicare urgenta privind medicamentele achizitionate din farmacie, in temeiul interesului vital al pacientului si pentru respectarea obligatiei legale prevazute in Legea farmaciei, Normele de aplicare a acesteia si Codul de bune practici farmaceutice;
- in situatia in care este necesara comunicarea privind obiecte personale uitate in farmacie, in temeiul interesului legitim al Operatorului de a solutiona diferite aspecte legate de vizita pacientilor in farmacie, precum si
- pentru comunicari cu caracter necomercial, in legatura cu buna desfasurare a Programului de fidelitate, cum ar fi modificari ale Regulamentului Oficial sau privind reteaua de farmacii Help Net si programul de functionare al acestora, inchideri si deschideri de farmacii, etc, in temeiul executarii contractului incheiat cu clientul (reprezentat de Regulamentul Programului de fidelitate Help Net).

In cazul in care avem consimtamantul participantului, datele sale de contact (numarul de telefon si/ sau adresa de email, in functie de optiunea participantului in Program) vor fi prelucrate pentru transmiterea de materiale, informatii si oferte generale.

In cazul in care ne acordati consimtamantul pentru a va transmite oferte personalizate conform profilului dumneavoastra de consumator, vom putea prelucra datele de contact, data ultimei achizitii, frecventa achizitiilor, valoarea tranzactiilor, data nasterii, varsta, istoricul cumparaturilor efectuate in farmaciile Help Net (prin raportare la tipul de produs, astfel cum este organizat nomenclatorul de produse in cadrul Organizatorului), preferinte personale deduse din aceste cumparaturi, farmaciile cel mai des vizitate etc. Aceasta activitate ne permite sa ne cunoastem mai bine pacientii si să ne adaptam comunicarile si ofertele nevoilor acestora, astfel incat mesajele pe care vi le transmitem sa fie cat mai relevante pentru dumneavoastra. Pentru realizarea acestui scop si, respectiv, pentru crearea profilului dumneavoastră de consumator, nu sunt prelucrate date de sanatate.

Internal

Help Net va inceta prelucrarea datelor personale in scop de marketing in cazul in care participantul isi va retrage consimtamantul acordat pentru utilizarea datelor sale in aceste scopuri. Retragerea consimtamantului poate avea loc in orice moment si nu va afecta legalitatea prelucrarii desfasurate pana la data retragerii acestuia.

Pentru dezabonarea de la primirea materialelor si informatiilor cu privire la campanii promotionale/ oferte, detinatorul cardului de fidelitate poate sa isi retraga consimtamantul fie prin intermediul tabletei, disponibila in orice farmacie (aceasta actiune presupune accesarea contului si stergerea bifei din contul cardului de fidelitate), fie prin intermediul unei cereri scrise a participantului, transmisa companiei Help Net Farma S.A. la adresa de e-mail dpo@helpnet.ro sau la adresa de corespondenta din Com. Balotesti, Sat Balotesti, Str. Malul Rosu, Nr. 4, Judet Ilfov. Depunem eforturi rezonabile pentru a solutiona cererea dumneavoastra de retragere a consimtamantului fara intarzieri nejustificate.

Suplimentar celor doua optiuni mentionate in paragraful precedent, dezabonarea de la primirea pe adresa de e-mail a Newsletter-ului, a campaniilor promotionale/ ofertelor generale ori personalizate se poate realiza si prin optiunea *„Unsubscribe/ dezabonare”* disponibila in chiar cuprinsul mesajului transmis, sens in care Operatorul va dezactiva transmiterea de astfel de mesaje pentru acea adresa de mail din baza sa de date.

Internal

In cadrul comunicarilor cu caracter comercial, efectuate prin intermediul emailului, pot fi prelucrate date si informatii legate de interactiunea dumneavoastra cu emailul primit, cum ar fi informatii cu privire la erori de transmitere, data primirii emailului, data deschiderii emailului, vizualizarea continutului emailului, accesarea oricarui link disponibil in continutul emailului. In mod obisnuit, aceste informatii sunt prelucrate la nivel statistic, pentru a determina interesul si utilitatea acestor comunicari in randul destinatarilor, in vederea imbunatatirii calitatii si continutului comunicarilor, iar nu pentru a extrage date suplimentare cu privire la acestia, avand ca temei legal interesul legitim al Operatorului (art. 6 alin. (1) lit. f din GDPR).

Acordarea consimtamantului pentru transmiterea de mesaje cu caracter comercial nu conditioneaza acordarea beneficiilor asociate cardului de fidelitate Help Net, ci ne permite sa comunicam eficient cu dumneavoastra si sa va informam cu privire la campaniile si ofertele de care puteti beneficia in farmaciile Help Net.

In scopul imbunatatirii serviciilor oferite clientilor sai, Organizatorul poate utiliza datele de contact (adresa de e-mail), precum si alte date (ca, de exemplu, data ultimei vizite in farmacie) apartinand participantilor la Programul de fidelitate pentru a ii invita pe acestia sa completeze chestionare de satisfactie privind produsele si serviciile disponibile in cadrul Programului de fidelitate. In acest sens, in temeiul art. 6 alin. (1) lit. f din GDPR - interesul legitim al Operatorului de a-si imbunatati calitatea produselor si serviciilor oferite, respectiv de a-si optimiza conditiile privind derularea Programului de fidelitate, care prevaleaza asupra drepturilor si libertatilor persoanelor vizate – Help Net isi poate invita clientii sa completeze chestionare de satisfactie sau poate desfasura, direct sau cu ajutorul unor imputerniciti, studii si cercetari de piata privind evaluarea gradului de satisfactie cu privire la participarea in Programul de fidelitate. In cazul in care Help Net va apela la imputerniciti, Organizatorul va incheia cu acestia un contract conform art. 28 din GDPR.

Datele cu caracter personal colectate pentru inrolarea in Programul de fidelitate Help Net, precum si cele generate in urma utilizarii cardului (cum ar fi istoricul de cumparaturi), vor fi prelucrate de Operator si pentru scopuri legate de monitorizarea utilizarii cardurilor, in temeiul interesului legitim al Operatorului de a preveni sau limita utilizarea frauduloasa a cardurilor pentru obtinerea de reduceri comerciale.

Internal

Cardurile de fidelitate care nu au fost utilizate timp de 36 de luni consecutiv, care nu au fost revendicate din farmacie astfel cum este indicat in cadrul art. 8 de mai sus ori cu privire la care Operatorul a constatat utilizarea cu incalcarea normelor legale ori a prezentului Regulament vor fi inactivate; aceasta actiune presupune stergerea/ anonimizarea de catre Operator a datelor cu caracter personal furnizate la inscrierea in Programul de fidelitate si aferente respectivelor carduri; ca o consecinta a acestei operatiuni, istoricul tranzactiilor efectuate cu respectivul card ramane stocat in continuare pentru a se putea asigura respectarea cerintelor legale in materie fiscal – contabila, insa in forma anonimizata, iesind astfel din sfera de aplicabilitate a Regulamentului privind protectia datelor. Va rugam sa retineti ca, avand in vedere complexitatea operatiunilor de stergere a datelor cu caracter personal, in special daca aceasta stergere este efectuata manual, perioada de stocare mentionata anterior poate fi prelungita cu maximum 12 luni.

In vederea asigurarii exactitatii datelor cu caracter personal, Operatorul va realiza verificari periodice ale bazei de date. Cardurile cu date inexacte pot fi inactivate in urma acestor verificari, in cazul in care detinatorul nu le actualizeaza. Subsecvent inactivarii, Operatorul va proceda la stergerea/ anonimizarea datelor furnizate la inscrierea in Program in modalitatea expusa in paragraful precedent.

Internal

Dupa caz, putem transmite sau oferi acces la toate sau anumite date cu caracter personal ale dvs. urmatoarelor categorii de destinatari:

- ✓ societatilor din cadrul grupului de societati PHOENIX, din care face parte si Organizatorul, – in scopuri administrative interne, de management in comun al resurselor umane si al infrastructurii, ori pentru auditarea si monitorizarea proceselor noastre interne. De asemenea, putem transfera datele dvs catre companii din grupul Phoenix care ne furnizeaza produse si servicii, cum ar fi sistemele de tehnologie a informatiei, ori care desfasoara activitati in colaborare cu Organizatorul. Accesul la datele dvs personale este limitat la acei angajati care trebuie sa cunoasca datele cu caracter personal si care sunt subiectul unor angajamente ferme de confidentialitate;
- ✓ furnizorilor de servicii de curierat, transmitere sms, mailing;
- ✓ furnizorilor de servicii de marketing/ telemarketing;
- ✓ furnizorilor de servicii de cercetare de piata;
- ✓ altor societati cu care putem dezvolta programe comune de ofertare/ prezentare pe piata a bunurilor si serviciilor noastre;
- ✓ terti achizitori, in masura in care activitatea Help Net ar fi transferata (in totalitate sau partial), iar datele cu caracter personal ar fi parte din activele care fac obiectul unei astfel de tranzactii sau catre alte societati din grupul din care face parte Help Net, care vor respecta instructiunile Help Net in ceea ce priveste prelucrarea datelor dumneavoastra cu caracter personal.

Daca ne revine o obligatie legala ori este necesar pentru a ne apara un interes legitim, putem de asemenea divulga anumite date cu caracter personal unor autoritati publice.

Ne asiguram ca accesul la datele dvs de catre tertii persoane juridice de drept privat se realizeaza in conformitate cu prevederile legale privind protectia datelor si confidentialitatea informatiilor, in baza unor contracte incheiate cu acestia, conform art. 28 din GDPR - in cazul persoanelor imputernicite, asigurand acelasi nivel de protectie, ori conform art. 26 din GDPR, - in cazul in care acestia actioneaza impreuna cu Help Net in calitate de operatori asociati, dupa caz.

Ca regula generala, Organizatorul prelucreaza datele dvs. cu caracter personal pe teritoriul SEE. In prezent, prin natura structurii informatice, stocam si prelucram datele dvs. cu caracter personal pe teritoriul Romaniei, al Germaniei si al Irlandei.

Organizatorul se obliga sa respecte legislatia privind protectia datelor cu caracter personal, sa pastreze confidentialitatea datelor personale ale participantilor si sa le utilizeze numai in conformitate cu prezentul Regulament Oficial si legislatia in vigoare. Totodata, Organizatorul aplica masuri tehnice si organizatorice de securitate pentru a se asigura ca toate cerintele necesare de securitate a datelor sunt indeplinite in timpul prelucrarii datelor.

Conform Regulamentului 679/2016, participantii au urmatoarele drepturi:

- dreptul de informare (art. 13) care presupune informarea de o maniera concisa, transparenta si usor accesibila a persoanelor vizate cu privire la datele prelucrate.
- dreptul de acces (art. 15), prin intermediul caruia persoana vizata obtine din partea operatorului o confirmare a faptului ca datele sale personale sunt sau nu prelucrate
- dreptul la rectificare (art. 16) care presupune posibilitatea de a solicita operatorului sa rectifice datele inexacte care privesc persoana vizata;
- dreptul la restrictionarea prelucrarii (art. 18) apare in situatia unei prelucrari inexacte, ilegale sau a exercitarii dreptului la opozitie de catre persoana vizata;
- dreptul la portabilitatea datelor (art. 20) reprezinta dreptul de a primi datele cu caracter personal care o privesc si pe care le-a furnizat operatorului intr-un format structurat, utilizat in mod curent si care poate fi citit automat si care include si dreptul de a transmite aceste date altui operator
- dreptul la opozitie (art. 21) cu privire la prelucrarile intemeiate pe interesul legitim al Operatorului, inclusiv dreptul de a se opune crearii de profiluri.
- dreptul de retragere a consimtamantului, cu privire la prelucrarile de date intemeiate pe acest temei, fara ca aceasta retragere sa afecteze legalitatea prelucrarii desfasurate pana la data retragerii

Internal

consimtamantului;

- dreptul de a fi uitat (art. 17) - persoana vizata poate obtine stergerea datelor sale de catre operator, in anumite conditii prevazute in Regulament
- dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate pe prelucrarea automata (art. 22)
- dreptul de a va adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere a prelucrarii datelor cu caracter personal.

Participantii la Programul Cardului Fidelitate isi pot exercita oricand drepturile de mai sus, in scris, la adresa de corespondenta a Organizatorului, din Com. Balotesti, Sat Balotesti, Str. Malul Rosu, Nr. 4, Judet Ilfov, cu mentiunea „*In atentia Responsabilului Help Net cu protectia datelor"* sau la adresa de email dpo@helpnet.ro .

In cererea formulata, participantii pot preciza adresa unde doresc sa le comunicam informatiile (posta electronica ori serviciu de corespondenta care sa asigure ca predarea li se va face numai personal). Pentru solutionarea eficienta a cererilor participantilor acestia sunt rugati sa ne descrie detaliat contextul in care ne-au furnizat datele cu caracter personal. In vederea identificarii persoanei vizate, este posibil sa solicitam documente sau informatii suplimentare.

Astfel, la cererea scrisa a participantului, adresata Help Net Farma S.A. la adresa de mail dpo@helpnet.ro sau la adresa de corespondenta (datata si semnata), Organizatorul se obliga sa onoreze cererile participantilor, in masura in care acestea nu sunt excesive, abuzive sau nejustificate. Informatiile privind actiunile intreprinse in urma unei cereri referitoare la drepturile persoanei vizate vor fi transmise, fara intarzieri nejustificate si in orice caz in cel mult o luna de la primirea cererii. Conform prevederilor legale, aceasta perioada poate fi prelungita cu doua luni atunci cand este necesar, tinand cont de complexitatea si numarul cererilor primite de Operator. In toate cazurile, persoana vizata va fi informata cu privire la orice astfel de prelungire, in termen de cel mult o luna de la primirea cererii, inclusiv asupra motivelor intarzierii solutionarii acesteia. S-ar putea sa fie necesar sa va cerem mai multe informatii pentru a putea califica cererea dumneavoastra. Acest lucru ne va ajuta sa actionam mai repede si sa scurtam timpul de raspuns la solicitarea dvs.

Internal

Va rugam sa aveti totodata in vedere ca nu trebuie sa respectam o cerere in cazul in care ar afecta in mod negativ drepturile si libertatile altor persoane vizate.

Daca nu sunteti multumit de modul in care v-a fost solutionata cererea, va puteti adresa oricand Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal. In Romania, datele de contact ale autoritatii de supraveghere pentru protectia datelor sunt urmatoarele:

Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal

B-dul G-ral. Gheorghe Magheru nr. 28-30, Sector 1, cod postal 010336,

Bucuresti, Romania Telefon: +40.318.059.211 sau +40.318.059.212;

E-mail: anspdcp@dataprotection.ro

Fara a va afecta dreptul dvs de a contacta in orice moment Autoritatea de Supraveghere, va rugam sa ne contactati in prealabil, si va asiguram ca vom depune toate eforturile necesare pentru a rezolva orice problema pe cale amiabila.

Art. 12. LITIGII

Eventualele litigii aparute intre Organizator si participantii la Programul de fidelitate Help Net 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 Help Net.

Cea mai recenta versiune a Regulamentului Programului de Fidelitate Help Net este cea care poate fi consultata pe site-ul www.helpnet.ro.

Nicio actualizare, modificare sau suprimare a Programului de Fidelitate Help Net nu va da dreptul clientilor la despagubire.

Versiune in vigoare incepand cu 24 Decembrie 2025.

Internal