

Regulile de participare în Programul de Fidelitate

1. Dispoziții generale

- 1.1. Organizatorul Programului de Fidelitate este compania Fashion Retail Group.
- 1.2. La Programul de Fidelitate pot participa persoanele fizice care au împlinit vârsta de 18 (optsprezece) ani.
- 1.3. Pentru a deveni Participant la Programul de Fidelitate, persoana interesată trebuie să completeze formularul electronic de înregistrare disponibil în oricare dintre magazinele companiei Fashion Retail Group, completând toate câmpurile obligatorii, sau să se înregistreze pe site-ul md-fashion.md ori prin intermediul aplicației mobile MD Fashion.

2. Procedura de activare a cardului

- 2.1. Cardul de fidelitate este valabil pentru o perioadă de 3 (trei) ani de la data activării acestuia.
- 2.2. Data activării cardului este considerată data primei autentificări prin SMS sau data confirmării numărului de telefon prin apel telefonic, efectuată în unul dintre magazinele companiei Fashion Retail Group, pe site-ul md-fashion.md ori prin intermediul aplicației mobile md-fashion.md.
- 2.3. Pentru înregistrarea cardului de fidelitate, persoana interesată introduce numărul de telefon în câmpul destinat înregistrării și selectează opțiunea „Trimite codul”. După recepționarea mesajului SMS care conține codul de verificare, acesta se introduce în câmpul corespunzător și se confirmă prin selectarea opțiunii „Confirmă”. Alternativ, confirmarea numărului de telefon poate fi efectuată prin apel telefonic.

Ulterior, persoana completează toate câmpurile obligatorii din formular cu datele solicitate și finalizează procesul de înregistrare prin exprimarea consimțământului privind prelucrarea datelor cu caracter personal, participarea la activitățile de marketing și primirea comunicărilor comerciale, prin bifarea căsuțelor corespunzătoare.

3. Date cu caracter personal

- 3.1. La înscrierea în Programul de Fidelitate, Participantul completează chestionarul și furnizează Organizatorului următoarele date cu caracter personal: numele, prenumele, data nașterii, sexul, numărul de telefon, adresa de e-mail și localitatea de domiciliu sau de reședință, în vederea prelucrării acestora.

Completarea tuturor câmpurilor obligatorii din chestionar constituie o condiție obligatorie pentru participarea la Programul de Fidelitate.

Exprimarea consimțământului Participantului privind furnizarea și prelucrarea datelor sale cu caracter personal reprezintă o condiție indispensabilă pentru participarea la Programul de Fidelitate. În lipsa acestui consimțământ, participarea la Program nu este posibilă.

Datele cu caracter personal ale Participantului pot fi transmise partenerilor contractuali ai Organizatorului în scopul efectuării studiilor de marketing, transmiterii comunicărilor comerciale și ofertelor promoționale destinate participanților la Programul de Fidelitate.

Transmiterea datelor către partenerii Organizatorului se realizează exclusiv în baza contractelor încheiate cu aceștia, care prevăd obligația respectării cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal.

Organizatorul Programului și partenerii săi garantează prelucrarea datelor cu caracter personal în condiții de securitate și confidențialitate, cu respectarea prevederilor legislației Republicii Moldova privind protecția datelor cu caracter personal și a politicilor interne aplicabile.

Transferul transfrontalier al datelor cu caracter personal

În scopurile prevăzute de prezentul Regulament, datele cu caracter personal ale Participantului pot fi transferate către destinatari aflați în state membre ale Uniunii Europene.

Organizatorul și partenerii acestuia asigură că transferul transfrontalier al datelor se efectuează numai cu respectarea garanțiilor adecvate privind protecția datelor cu caracter personal și în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016, precum și cu legislația aplicabilă a Republicii Moldova.

Participantul are dreptul de a-și retrage în orice moment consimțământul privind prelucrarea datelor sale cu caracter personal.

Retragerea consimțământului atrage încetarea participării în Programul de Fidelitate și dezactivarea cardului de fidelitate.

Retragerea consimțământului se realizează prin transmiterea unei solicitări la adresa de e-mail loyalty@frg.md.

Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea operațiunilor de prelucrare efectuate anterior retragerii acestuia.

3.2. Completarea și confirmarea datelor ale participantului în Programul de Fidelitate în formularului înseamnă acordul expres a persoanei pentru participarea în Programul de Fidelitate și participarea în toate acțiunile desfășurate în cadrul Programului de Fidelitate, în scopul realizării relațiilor în cadrul campaniilor de publicitate și marketing.

Datele cu caracter personal ale participantului în Programul de Fidelitate pot fi transmise următorilor parteneri ale Organizatorului Programului de Fidelitate: furnizori de servicii

de mesagerie (sms, email, viber, whatsapp etc.) și furnizorul sistemului CRM pentru a stoca informații despre participantul la Programul de Fidelitate. Scopul de transmiterea datelor cu caracter personal ale participantului în Programul de Fidelitate este furnizarea accesului participantului Programului de Fidelitate la comunicări promoționale în cadrul Programului de Fidelitate, precum și păstrarea datelor participantului pentru asigurarea servicii de calitate înaltă.

3.3. Semnătura participantului Programului de Fidelitate pe formularul fizic sau acordul exprimat pe site-ul sau în aplicația md-fashion.md , sau pe site-ul loyalty.frg.md confirmă acceptarea tuturor condițiilor și regulilor Programului de Fidelitate, consimțământul la prelucrarea datelor cu caracter personal și a familiarizării cu drepturile garantate prin art.12-18 din Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal.

3.4. Datele indicate în formularul sunt confidențiale. Accesul la datele este acordat doar participantului în Programul de Fidelitate, persoanelor autorizate ale Organizatorului Programului de Fidelitate, care efectuează prelucrarea datelor. Totodată datele pot fi transmise organelor de ordine publică și altor organe de stat în baza solicitărilor oficiale, și în conformitate cu legislație în vigoare a Republicii Moldova.

4. Drepturile și obligațiile Organizatorului Programului de Fidelitate

4.1. Cardurile sunt proprietatea Organizatorului Programului de Fidelitate.

4.2. Organizatorul are dreptul să modifice unilateral condițiile Programului de Fidelitate. În acest caz participantului în Programul de Fidelitate va fi expediată o notificare scrisă privind modificarea regulilor de participare în Programul de Fidelitate, cu 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective. Notificare va fi transmisă la adresa de email indicat de participantul în Programul de Fidelitate.

4.3. Organizator poate să refuze în eliberarea cardului dacă un card este deja înregistrat la același număr de telefon.

4.4. Organizator poate să refuze în înlocuire a cardului pierdut/deteriorate, dacă datele cu caracter personal indicate de către participantul în cererea de înlocuire a cardului nu coincid cu cele din formular, cu excepția schimbării legale a numelui/prenumelui, în conformitate cu actele de identitate.

4.5. Organizatorul poate să refuze în acumularea sau utilizarea punctelor bonus dacă:

- nu a fost efectuată autorizarea cardului prin SMS;
- nu au fost completate toate câmpurile obligatorii a formularului.

4.6. Organizatorul se obligă să colecteze, să prelucreze și să păstreze în mod corespunzător datele cu caracter personal ale participanților în Programul de Fidelitate și să le utilizeze în cadrul Programului de Fidelitate. Termenul de păstrare a datelor cu

caracter personal ale participantului în Programul de Fidelitate este 3 (trei) ani de la ultima achiziție. După expirare a termenului indicat mai sus, dacă participantul în Programul de Fidelitate nu au avut noi achiziții, datele cu caracter personal ale participantului se șterg din sistem.

4.7. Organizatorul este în drept să informeze participantului în Programul de Fidelitate despre promoții și oferte, precum și privind acumularea bonusurilor adiționale dar nu este responsabil pentru netransmiterea notificării din motive independente de voința Organizatorului.

4.8. Organizatorul nu răspunde pentru utilizarea cardului de către terți precum și de utilizarea de către terți a punctelor de bonus acumulate pe card.

4.9. Organizatorul nu răspunde pentru imposibilitatea anulării punctelor bonus în cazul de lipsa a notificării în timp util a Organizatorului cu privire la modificările datelor cu caracter personal ale participantului

4.10. Organizatorul nu răspunde pentru imposibilitatea utilizării punctelor de bonus în cazul de imposibilitatea autorizării prin SMS.

5. Drepturile și obligațiile Participantului

5.1. Participantul beneficiază de dreptul la protecția datelor sale cu caracter personal, în conformitate cu prevederile Legii nr. 195 din 25 iulie 2024 privind protecția datelor cu caracter personal și cu dispozițiile legislației în vigoare a Republicii Moldova.

5.2. Pe întreaga perioadă de valabilitate a cardului, Participantul are dreptul să solicite actualizarea datelor cu caracter personal furnizate la înregistrarea în Programul de Fidelitate, precum și să renunțe, în orice moment, la participarea în Program, prin depunerea unei cereri în oricare dintre magazinele companiei Fashion Retail Group.

5.3. În cazul pierderii cardului, Participantul poate solicita blocarea acestuia prin depunerea unei cereri în oricare dintre magazinele companiei Fashion Retail Group. La emiterea unui nou card în locul celui pierdut, punctele bonus de bun venit nu se acordă repetat, iar toate punctele bonus acumulate pe cardul pierdut vor fi transferate pe noul card.

5.4. Prin aderarea la Programul de Fidelitate, Participantul își exprimă acordul pentru primirea comunicărilor cu caracter informativ și publicitar transmise de Organizator. Participantul are dreptul să renunțe, în orice moment, la primirea acestor comunicări prin depunerea unei cereri în oricare dintre magazinele companiei Fashion Retail Group.

Renunțarea la primirea comunicărilor cu caracter informativ și publicitar constituie manifestarea voinței Participantului de a înceta participarea la Programul de Fidelitate. Din momentul înregistrării cererii de renunțare, Participantului nu îi vor mai fi

acordate puncte bonus noi, însă acesta va putea utiliza integral punctele bonus acumulate până la acea dată, în conformitate cu prezentul Regulament. După utilizarea tuturor punctelor bonus disponibile, în cazul în care Participantul nu își retrage cererea de renunțare la primirea comunicărilor, Organizatorul va bloca cardul Participantului și va elimina datele acestuia din evidența Programului de Fidelitate, în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal.

6. Acordarea punctelor bonus

6.1. După prelucrarea datelor cu caracter personal ale clientului, participantului la Programul de Fidelitate i se acordă, o singură dată, puncte bonus de bun venit. Numărul punctelor bonus de bun venit este stabilit de Organizatorul Programului și poate fi modificat în orice moment, fără notificare prealabilă. Punctele bonus de bun venit pot fi utilizate în termen de 3 (trei) luni de la data acordării acestora.

6.2. Pentru achiziționarea produselor fără reducere, cu excepția certificatelor cadou, participantului i se acordă puncte bonus în cuantum de 10% din valoarea achiziției. Pentru achiziționarea produselor cu reducere se acordă puncte bonus în cuantum de 5% din valoarea achiziției.

6.3. În cazul în care valoarea totală a achizițiilor efectuate de participant în ultimii 2 (doi) ani depășește 35 000 (treizeci și cinci de mii) lei, acestuia i se acordă puncte bonus în cuantum de 12% din valoarea achiziției pentru produsele fără reducere, cu excepția certificatelor cadou, și 6% din valoarea achiziției pentru produsele cu reducere.

6.4. În cazul în care valoarea totală a achizițiilor efectuate de participant în ultimii 2 (doi) ani depășește 70 000 (șaptezeci de mii) lei, acestuia i se acordă puncte bonus în cuantum de 15% din valoarea achiziției pentru produsele fără reducere, cu excepția certificatelor cadou, și 8% din valoarea achiziției pentru produsele cu reducere.

6.5. Punctele bonus devin active începând cu a 16-a zi de la data efectuării achiziției și sunt valabile timp de 180 (o sută optzeci) de zile de la data activării.

6.6. În perioada desfășurării campaniilor promoționale sau a altor activități de marketing, participanților la Programul de Fidelitate le pot fi acordate puncte bonus suplimentare. Numărul acestora, condițiile și modul de acordare sunt stabilite prin regulamentul sau condițiile specifice ale campaniei respective.

6.7. Cu ocazia zilei de naștere, participantului i se acordă puncte bonus cadou, iar acesta este informat printr-un mesaj de notificare. Numărul punctelor bonus cadou este stabilit de Organizatorul Programului și poate fi modificat în orice moment, fără notificare prealabilă. Punctele bonus cadou sunt valabile începând cu 7 (șapte) zile înainte de ziua de naștere și până la expirarea a 20 (douăzeci) de zile după aceasta.

7. Utilizarea punctelor bonus

7.1. Punctele bonus acumulate pe Cardul de Club pot fi utilizate în magazinele companiei Fashion Retail Group, pe site-ul web sau în aplicația mobilă md-fashion.md. În scopul acordării reducerii, valoarea unui punct bonus este echivalentă cu 1 leu.

7.2. Punctele bonus devin active și pot fi utilizate începând cu a 16-a zi de la data achiziției.

7.3. Punctele bonus pot fi utilizate numai după prelucrarea datelor cu caracter personal ale clientului și activarea cardului. Clientul va fi informat despre activarea cardului printr-o notificare SMS, dar nu mai târziu de 30 de zile de la finalizarea procedurii de autorizare prin SMS.

7.4. Punctele bonus pot fi utilizate numai după finalizarea procedurii de autorizare prin SMS sau prin autorizare telefonică. Autorizarea telefonică a participantului la Programul de Fidelitate se efectuează după cum urmează:

a) Organizatorul Programului de Fidelitate apelează numărul de telefon mobil indicat de participant;

b) participantul confirmă că numărul de telefon îi aparține prin apăsarea tastei „1”.

7.5. Punctele bonus pot fi utilizate la achiziționarea produselor, indiferent de aplicarea altor reduceri, cu excepția certificatelor cadou și a produselor pentru îngrijirea încălțămintei.

7.6. În cadrul unei singure achiziții, prin utilizarea punctelor bonus, se poate obține o reducere de până la 40% din prețul inițial al produselor, cu excepția certificatelor cadou și a produselor pentru îngrijirea încălțămintei.

7.7. La achiziționarea produselor cu utilizarea certificatelor cadou, punctele bonus pot fi folosite pentru obținerea unei reduceri de cel mult 40% din prețul inițial al produselor, cu excepția produselor pentru îngrijirea încălțămintei.

7.8. Punctele bonus acumulate nu pot fi eliberate în numerar, și pot fi utilizate doar pentru primirea reducerii la bunurile în magazinele Programului de Fidelitate.

7.9. Punctele bonus sunt valabile timp de 180 de zile de la data activării. În a 181-a zi, după expirarea termenului de valabilității a punctelor bonus, acestea sunt anulate și nu fac obiectul niciunei forme de compensare.

8. Alte condiții

8.1. În cadrul unui bon fiscal poate fi utilizat un singur tip de card.

8.2. Soldul punctelor bonus acumulate poate fi verificat în oricare dintre magazinele companiei Fashion Retail Group, în contul personal de pe site-ul web sau în aplicația mobilă md-fashion.md, precum și prin adresarea unei solicitări la adresa de e-mail a serviciului de asistență pentru membrii Programului de Club: loyalty@frg.md.

8.3. Condițiile detaliate de participare la Programul de Club sunt disponibile în toate magazinele companiei Fashion Retail Group, pe site-ul web și în aplicația mobilă md-fashion.md, pe site-ul loyalty.frg.md, precum și la solicitarea transmisă prin e-mail către serviciul de asistență pentru membrii Programului de Club, la adresa: loyalty@frg.md.

8.4. Cardul este valabil doar în magazinele companiei Fashion Retail Group participante la Programul de Club, precum și pe site-ul web și în aplicația mobilă md-fashion.md.