

REGULAMENTUL OFICIAL DE FUNCTIONARE A PROGRAMULUI DE FIDELITATE FONTANA

Art. 1 – Organizatorul

- 1.1 Organizatorul **Programului de fidelitate Fontana** (denumit in continuare „**Programul**”) este Fontana Balneo S.R.L. („**Organizatorul**”), societate inregistrata in conformitate cu legea romana, cu sediul in Borsec, Strada Carpati 101A, avand numar de inregistrare in Registrul Comertului Harghita J19/666/2022 si numar de inregistrare fiscala RO 47168273.
- 1.2 **Programul** se va desfasura conform prevederilor prezentului regulament („Regulamentul”) care este obligatoriu pentru toti participantii. Prin participarea la acest Program, se prezuma cunoasterea Regulamentului si acordul Participantului.
- 1.3 In cadrul **Programului**, participantii pot acumula puncte in functie de valoarea cumparaturilor efectuate la Fontana Spa&Balneo Borsec. Prin acumularea unui anumit numar de puncte participantii vor primi promotii la achizitionarea de produse si servicii la Fontana Spa&Balneo in conformitate cu prezentul regulament.

Art. 2 – Definitii aplicabile Programului

- 2.1 **Participant/ Utilizator/ Membru:** Persoana fizica majora, cu capacitate de exercitiu deplina, care beneficiaza de calitatea de membru al **Programului**. Calitatea de membru al **Programului** se castiga prin completarea formularului de inrolare si acceptarea termenilor si a conditiilor explicitate in acest Regulament. Completarea/ acceptarea/ semnarea formularului de inscriere se poate efectua exclusiv fizic, la receptia Fontana Spa&Balneo Borsec.
- 2.2 **Card:** Cardul care confera detinatorului titlul de membru al programului.
- 2.3 **Formular de inrolare fizic:** Este formularul completat si semnat de catre client, disponibil la receptia Fontana Spa&Balneo Borsec, pe baza caruia se elibereaza cardul.
- 2.4 **Punct:** Punct valoric acumulat in cadrul Programului. Punctele pot fi cumulate sau nu, cu alte oferte promotionale, daca acest lucru este explicit mentionat in Regulamentele de functionare ale promotiilor respective. Punctele sunt valabile doar in cadrul Programului.
- 2.5 **Tranzactie:** Operatiunile prin care se acumuleaza Punctele Fontana Spa&Balneo Borsec.
- 2.6 **Produse eligibile pentru acumulare de puncte:** Toate produsele si serviciile din cadrul Programului pentru care Participantul primeste Puncte. Exceptie fac produsele si serviciile aflate in alte promotii, fara a se limita la acestea.

Art. 3 - Prelucrarea datelor personale

- 3.1 Pe baza formularului de inscriere, membrii Programului si-au dat consimtamantul ca datele lor personale incluse in Formularul de inscriere vor fi prelucrate de catre Fontana, in calitate de operator de date cu caracter personal, in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016, privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor – GDPR), cu Legea de punere in aplicare a prevederilor GDPR si/sau cu orice alte decizii pe care le poate emite Autoritatea Nationala de Supraveghere a Protectiei Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) cu privire la protectia datelor cu caracter personal.

Art. 4 - Conditii de participare

- 4.1 Programul ofera puncte castigate de catre membrii Programului in urma cumparaturilor efectuate la Fontana Spa&Balneo Borsec. Aceste puncte pot fi utilizate pentru accesul diferitelor promotii organizate in cadrul Programului.
- 4.2 Valabilitatea punctelor acumulate in cadrul Programului este de 1 an (4 trimestre) de la data colectarii lor, data care va fi trecuta pe card.
- 4.3 Membrii Programului vor fi anuntati prin mijloacele de comunicare agreate la inrolare, privind numarul total de puncte acumulate si valabilitatea acestora, precum si promotiile care pot fi accesate pe baza numarului de puncte acumulate.
- 4.4 In cazul utilizarii frauduloase a Cardului, Fontana isi rezerva dreptul de a exclude din Program si/ sau de a anula din contul membrului Programului Punctele acumulate pana la acea data.
- 4.5 Prezentul Regulament descrie conditiile pentru participarea la Program. Regulamentul poate fi accesat la receptia Fontana Spa&Balneo Borsec, respectiv pe site-ul www.fontanaborsec.ro.

- 4.6 Fontana isi rezerva dreptul de a modifica actualul Regulament de functionare. Orice schimbare a Programului va fi notificata de catre Fontana pe pagina de web www.fontanaborsec.ro si paginile de retele sociale ale Organizatorului.

Art. 5 - Durata Programului

- 5.1 Programul se va desfasura pe o perioada nedeterminata.
- 5.2 Fontana isi rezerva dreptul sa sisteze derularea Programului. O astfel de decizie va fi comunicata membrilor Programului cu cel putin 30 de zile inainte de data sistarii. Anuntul de sistare a Programului va fi afisat in incinta Fontana Spa&Balneo Borsec, pe site-ul oficial Fontana www.fontanaborsec.ro, respectiv pe paginile de social media al Organizatorului. De asemenea, membrii Programului pot primi informare prin mijloacele de comunicare agreate in momentul inrolarii (email).

Art. 6 - Inscrierea in Program

- 6.1 Programul se adreseaza exclusiv persoanelor fizice. In consecinta, persoanele juridice nu pot participa la Program.
- 6.2 Clientul Fontana se poate inscrie in Program prin completarea si semnarea unui formular de inrolare fizic in incinta Fontana Spa&Balneo Borsec. Un client Fontana devine membru al Programului si primeste un card fizic dupa completarea formularului cu date personale corecte si complete.
- 6.3 Consimtamentul pentru inregistrarea si prelucrarea datelor cu caracter personal apartinand Utilizatorului, cat si informarea cu privire la accesarea/ utilizarea/ prelucrarea acestora pot fi consultate in sectiunea dedicata Programului de pe www.fontanaborsec.ro.
- 6.4 Un membru al programului al carui date personale au suferit modificari este obligat sa instiinteze Fontana telefonic la numarul 0711 093 974.

Art. 7 - Utilizarea cardurilor

- 7.1 Cardul Programului este proprietatea Fontana.
- 7.2 Cardul Programului poate fi utilizat doar de catre Membrul Programului caruia i-a fost emis acest card. Cardurile sunt imprimate cu un cod de bare unic.
- 7.3 Cardul va fi emis catre clientul Fontana doar in momentul completarii formularului de inrolare cu datele personale de catre clientul Fontana in mod corect si complet si semnarii acestui formular de inrolare.
- 7.4 Cardul fizic are un singur posesor. Toate beneficiile aferente Programului vor fi utilizate numai de posesorii cardului.
- 7.5 Cardul fizic nu are valoare comerciala si nu se emite contra cost. Nu se poate acorda in numerar contravaloarea punctelor acumulate de catre membrul Programului.
- 7.6 Fontana nu este responsabil pentru informatiile declarate de client si nici pentru acuratetea acestora. In cazul in care datele personale furnizate de clientul Fontana sunt incorecte sau gresite, Fontana isi rezerva dreptul de a nu-l include pe clientul respectiv in Program.
- 7.7 Cardul nu este un instrument de plata.
- 7.8 Beneficiile aferente Programului pot fi accesate exclusiv cu Cardul in format fizic, emis de Fontana si valabil la momentul tranzactiei.
- 7.9 Cardurile nu au termen de valabilitate. In cazul pierderii sau al furtului cardului, membrul Programului se poate adresa Fontana Spa&Balneo pentru inlocuirea acestuia, punctele acumulate pe cardul pierdut fiind anulate.

Art. 8 - Conditii de inlocuire a unui card

- 8.1 Fiecare membru al Programului are dreptul la un card nou in cazul pierderii, deteriorarii sau furtului cardului.
- 8.2 In cazul pierderii, deteriorarii sau furtului cardului fizic, Utilizatorul este responsabil de instiintarea imediata a Serviciului Relatii cu Clientii Fontana privind statusul cardului sau. De asemenea, pentru obtinerea unui card nou, Utilizatorul va solicita **personal** substituirea cardului vechi la receptia Fontana Spa&Balneo Borsec.
- 8.3 Pentru identificarea si procesarea inlocuirii cardului, Utilizatorul va furniza datele sale personale (nume, prenume, numar de telefon, adresa de email).
- 8.4 In cazul in care un card Fontana este gasit, cardul respectiv trebuie predat la receptia Fontana Spa&Balneo Borsec.

- 8.5 Fontana isi rezerva dreptul de a verifica motivul inlocuirii cardului de catre membrul programului.
- 8.6 Fontana nu este responsabil pentru posibilele erori sau pagube generate de pierderea, furtul sau deteriorarea cardului, inainte de blocarea acestui card.
- 8.7 In cazul in care un membru al Programului prezinta un card, deteriorat, indescifrabil sau pe baza caruia s-au efectuat tranzactii neconforme cu Regulamentul actual, Fontana are dreptul de a retine cardul respectiv.

Art. 9 - Obtinerea si acumularea punctelor

- 9.0 Doar dupa momentul prezentarii cardului fizic catre Fontana, membrul Programului poate castiga puncte in urma achizitionarii de bunuri/ servicii eligibile. In urma tranzactiei, aceste puncte se acumuleaza prin lipirea unui autocolant pe cardul de fidelitate.
- 9.1 Achizitia de catre un membru al Programului de servicii sau produse aflate in alte promotii din Fontana Spa&Balneo Borsec, nu va genera puncte.
- 9.2 Numarul de Puncte generate in urma tranzactiilor care contin produse eligibile se va contabiliza prin lipirea de autocolante pe cardul de fidelitate. Un (1) autocolant corespunde unui punct de fidelitate.
- 9.3 Fontana isi rezerva dreptul de a nu acorda Puncte la cumpararea unor produse si/ sau servicii in incinta Fontana Spa&Balneo.
- 9.4 Punctele castigate de Utilizatori la achizitionarea unui bun sau serviciu oferit la Fontana Spa&Balneo nu pot fi utilizate pentru utilizarea promotiilor oferite prin program la achitarea bunului sau a serviciului respectiv; aceste puncte pot fi utilizate pentru tranzactiile ulterioare.
- 9.5 Fontana nu este responsabil de neacordarea punctelor pentru un Utilizator care nu a prezentat cardul fizic la inceputul tranzactiei.
- 9.6 Punctele se genereaza in felul urmator:
 - 1 punct pentru fiecare 250 de lei cheltuiti in cadrul unei singure tranzactii la Fontana Spa&Balneo Borsec.
- 9.7 Fontana isi rezerva dreptul de a modifica valoarea punctului, anuntand in prealabil membrii Programului in incinta Fontana Spa&Balneo sau pe canalele retelelor de socializare ale Organizatorului.
- 9.8 Punctele sunt valabile doar in cadrul prezentului Program si nu pot fi corelate cu alte actiuni, cu exceptia cazului in care ofertele speciale asigura o posibilitate expresa pentru aceasta.
- 9.9 In cazul unor obiectii cu privire la plata produselor sau a serviciilor care au generat puncte acumulate neregulamentar, Fontana isi rezerva dreptul de a utiliza date cu caracter personal in scopul contactarii clientilor suspicionati, in vederea clarificarii situatiilor neconforme cu prezentul Regulament, fara afectarea drepturilor legale Fontana.

Art. 10 - Conditii de folosire a punctelor

- 10.1 Participanti au dreptul la utilizarea promotiilor din program in cazul acumularii a cinci (5) puncte de fidelitate. Dreptul la utilizarea promotiilor este valabila un an de zile calendaristice, conform punctului 4.2 din prezentul regulament.
- 10.2 Prezenta posesorului de card este necesara atat la acumularea punctelor la Fontana Spa&Balneo Borsec, cat si la utilizarea promotiilor aferente programului. Participanții in program au obligatia de a prezenta cartea de identitate pentru a-și dovedi identitatea. Neprezentarea cardului de identitate atrage dupa sine anulara punctelor pe care le-ar fi putut acumula participantul in program. Neprezentarea cardului de identitate il exclude de participant de la utilizarea promotiilor din Program.
- 10.3 Oferta prezentata in calendarul de promotii este valabila doar in perioada si doar pentru produsele/ serviciile indicate si in limita disponibilitatii.

Art. 11 - Puncte obtinute contrar Regulamentului actual

- 11.1 Fontana considera utilizarea neregulamentara a cardului in urmatoarele situatii: obtinerea, vanzarea punctelor contra unor sume de bani, completarea eronata sau cu date false a formularului de inscriere in Program, completarea unui formular de inscriere in Program ce nu a fost emis si autorizat de catre Fontana, semnarea in fals a formularului de inscriere in Program sau utilizarea cardului detinut de catre alt membru al Programului. In astfel de situatii, Fontana are dreptul sa retina, sa anuleze cardul respectiv si sa il excluda definitiv pe posesorul cardului din Program.
- 11.2 Fontana isi rezerva dreptul de a legitima si inregistra datele personale ale posesorului unui card declarat anterior pierdut, ilizibil, deteriorat sau furat. De asemenea, Fontana are dreptul de a anula cardul respectiv si interzice definitiv participarea la Program din acel moment a posesorului cardului

respectiv.

- 11.3 La constatarea folosirii punctelor obtinute intr-un mod neconform cu prezentul regulament, Fontana poate initia orice procedura judiciara impotriva posesorului sau utilizatorului cardului respectiv .

Art. 12 - Termenii de functionare a Serviciului Relatii cu Clientii

- 12.1 Serviciul Relatii cu Clientii al Fontana Spa&Balneo este disponibil pentru posesorii cardului la numarul de telefon 0711 093 974 sau la info@fontanaborsec.ro pentru informatii privind functionarea Programului, conditiile de utilizare a cardului si a punctelor, beneficiile din cadrul Programului, reclamatii privind Programul si schimbarea cardului din varii motive (deteriorare, pierdere, furt etc.) Conform Regulamentului de ordine interioara, a procedurilor proprii de securitate, in consonanta cu prevederile GDPR in materie de drepturile persoanei vizate, angajatii Serviciul de Relatii cu Clientii au dreptul de a solicita informatii minime privind identificarea posesorului de card.Orice membru al Programului poate depune o reclamatie privind Programul pe baza unei cereri scrise la info@fontanaborsec.ro Orice reclamatie privind punctele obtinute sau utilizarea acestora in cadrul promotiilor privind produsele sau serviciile din cadrul Programului va fi acceptata in termen de 30 zile de la data realizarii tranzactiei, pe baza bonurilor fiscale respective. Reclamatii depuse dupa acest termen de la data realizarii tranzactiei nu vor mai fi procesate de catre Fontana.
- 12.2 Dupa identificarea membrului, in cazul in care cardul este declarat furat, pierdut sau deteriorat, Serviciului Relatii cu Clientii are dreptul de a anula punctele obtinute si a sista orice alte beneficii asociate posesorului cardului respectiv.

Art 13 - Iesirea din program

- 13.1 Orice membru al Programului de fidelizare poate renunta la Program, prin notificarea Fontana Spa&Balneo Borsec la urmatoarea adresa de e-mail: info@fontanaborsec.ro
- 13.2 In cazul in care un client Fontana doreste sa revina in Program, clientul Fontana va trebui sa se reinscrie in Program, urmand procedura standard de inscriere.
- 13.3 Fontana isi rezerva dreptul de a sista Programul in orice moment.
- 13.4 Notificarea privind sistarea Programului va fi afisata in incinta Fontana Spa&Balneo Borsec si pe paginile de socializare a Operatorului cu 30 zile inainte de incetarea programului si va detalia conditiile privind consumarea punctelor pentru produsele si serviciile din cadrul Programului. Dupa termenul stabilit de Fontana pentru sistarea Programului, acumularea si consumul punctelor pentru produsele si serviciile oferite de Fontana nu mai sunt posibile.

Art. 14 - Litigii

- 14.1 Eventualele divergente aparute intre Fontana si membrii Programului se vor rezolva pe cale amiabila. In cazul in care rezolvarea pe cale amiabila nu este posibila, litigiile vor fi solutionate de instantele judecatoresti romane competente.
- 14.2 Legea aplicabila este legea romana.

Art. 15 - Alte prevederi ale regulamentului oficial

- 15.1 Prezentul Regulament poate fi consultat in mod gratuit de catre orice persoana interesata, in incinta Fontana Spa&Balneo Borsec si in sectiunea dedicata de pe site-ul www.fontanaborsec.ro. Actualul regulament intra in vigoare incepand cu data de **01/05/2024**, data stabilita de Fontana.
- 15.2 In cazul in care Fontana constata ca un participant nu a indeplinit si/sau nu a respectat conditiile stipulate in Regulamentul oficial al Programului, Fontana isi rezerva dreptul de a suspenda drepturile si beneficiile ce revin participantului, fara alte despagubiri sau plati.
- 15.3 In cazul aparitiei unui eveniment ce constituie forta majora sau caz fortuit in conditiile legii, Programul poate inceta sau poate fi suspendat.
- 15.4 In contextul acestui Regulament, forta majora inseamna orice eveniment extern, imprevizibil, invincibil si inevitabil de catre Fontana si a carui aparitie pune pe acesta din urma in imposibilitatea de a-si indeplini obligatiile asumate prin regulament. In categoria acestor evenimente sunt incluse, fara a se limita la acestea: calamitati naturale, razboaie, incendii, inundatii, greve, cutremure, alte catastrofe de orice fel, precum si orice reglementare care poate aparea ulterior intrarii in vigoare a Regulamentului si care poate interzice sau modifica termenii Regulamentului. De asemenea, prin caz fortuit se intelege un eveniment care nu poate fi prevazut si nici impiedicat de catre cel care ar fi chemat sa raspunda daca evenimentul nu s-ar fi produs.