

Podmínky věrnostního programu CITHARA

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto podmínky upravují pravidla věrnostního programu CITHARA určeného zákazníkům kamenných lékáren provozovaných společnostmi **K-Pharma s.r.o.** jako provozovatelem programu.

1.2 Věrnostní program je určen zákazníkům, kteří se do něj řádně zaregistrují a splní podmínky členství dle těchto pravidel.

1.3 Účelem věrnostního programu je umožnit zákazníkům čerpat výhody při nákupech v kamenných lékárnách CITHARA, zejména získávat body za uskutečněné nákupy a následně tyto body uplatňovat jako slevu při dalších nákupech, a dále získávat další členské výhody.

1.4 Věrnostní program je provozován výhradně pro nákupy v kamenných lékárnách CITHARA. Program není určen pro online nákupy.

2. Definice pojmů

2.1 **Provozovatel programu** je společnost K-Pharma s.r.o.

2.2 **Věrnostní program** je systém členských výhod poskytovaných zákazníkům lékáren CITHARA podle těchto podmínek.

2.3 **Člen** je fyzická osoba, která se řádně zaregistrovala do věrnostního programu.

2.4 **Věrnostní karta** je identifikátor člena programu vydaný buď v elektronické podobě, nebo ve fyzické podobě.

2.5 **Body** jsou věrnostní jednotky připisované členu programu podle pravidel uvedených v těchto podmínkách.

2.6 **Členské ceny** jsou speciální ceny nebo jiné cenové výhody určené pouze pro členy věrnostního programu.

2.7 **Individuální nabídky** jsou speciální nabídky poskytované vybraným členům programu, například narozeninové nabídky, zákaznické akce nebo jiné personalizované výhody.

3. Vznik členství

3.1 Do věrnostního programu se může zapojit fyzická osoba, která řádně vyplní registrační formulář.

3.2 Registrací do programu zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito podmínkami a souhlasí s nimi.

3.3 Souhlas se zpracováním osobních údajů je řešen v rámci registračního formuláře.

3.4 Členství vzniká okamžikem úspěšné registrace do programu a přiřazením věrnostní karty.

3.5 Jeden zákazník může mít pouze jedno členství, pokud provozovatel výslovně neurčí jinak.

3.6 Členství je neprenosné. Výhody programu může čerpat pouze registrovaný člen.

4. Věrnostní karta

4.1 Členovi může být vydána:

- a) elektronická věrnostní karta, nebo
- b) fyzická věrnostní karta.

4.2 Obě formy karty slouží k identifikaci člena při nákupu v kamenných lékárnách CITHARA.

4.3 Elektronická i fyzická karta jsou navázány na zákaznické konto vedené v interním systému provozovatele.

4.4 Stav bodového konta je evidován výhradně v interním systému provozovatele. Člen nemá k tomuto kontu samostatný webový přístup. Transakce jsou zaznamenávány interně v systému provozovatele, na žádost klienta mu historie může být poskytnuta.

4.5 Elektronická karta může zobrazovat aktuální stav bodového konta, pokud je karta řádně nainstalována přes rozhraní Google Wallet nebo Apple Wallet.

4.6 Fyzická ztráta nebo poškození karty nemá vliv na existenci zákaznického konta, pokud je možné člena jednoznačně identifikovat v systému provozovatele.

4.7 Provozovatel je oprávněn v odůvodněných případech kartu zablokovat, nahradit nebo zrušit, zejména při podezření na zneužití.

5. Sbírání bodů

5.1 Člen získává za uskutečněný nákup v kamenné lékárně CITHARA body podle pravidla:

z každého nákupu volně prodejného sortimentu získává 5 % z celkové utracené částky ve formě bodů.

5.2 Přepočet bodů je stanoven takto:

1 bod = 1 Kč.

5.3 To znamená, že při nákupu v hodnotě:

- 100 Kč získá člen 5 bodů,
- 500 Kč získá člen 25 bodů,
- 1 000 Kč získá člen 50 bodů.

5.4 Body se načítají pouze z částky uhrazené za volně prodejný sortiment (zejména léčivé přípravky bez lékařského předpisu, doplňky stravy, zdravotnické prostředky, kosmetiku a další volně prodejné zboží). Body se **nepřipisují** z doplateků za léčivé přípravky vydávané na lékařský předpis, z úhrad prováděných na základě poukazů či žádanek ani z jiných plateb za zboží nebo služby, u nichž to stanoví právní předpisy nebo provozovatel. Body se načítají i v případě, že je na volně prodejný sortiment poskytnuta členská cena, akční cena nebo jiná sleva či výhoda, pokud provozovatel v konkrétním případě nestanoví jinak.

5.5 Pokud člen při nákupu uplatní body jako slevu, body se za takový nákup načtou z celkové skutečně zaplacené částky po odečtení uplatněné slevy v bodech.

5.6 Body jsou na konto člena připsány po dokončení nákupu, zpravidla bez zbytečného odkladu po jeho zaúčtování v pokladním systému. Body jsou připisovány s přesností na dvě desetinná místa, přičemž se používá standardní matematické zaokrouhlování.

5.7 Body nelze získat zpětně za nákup, u kterého člen nepředložil kartu nebo nebyl jinak identifikován v systému, ledaže provozovatel rozhodne jinak.

5.8 Body nemají povahu elektronických peněz ani jiného platebního prostředku. Jde o interní věrnostní jednotky určené výhradně pro účely tohoto programu.

6. Uplatnění bodů

6.1 Nasbírané body může člen použít jako slevu při dalším nákupu v kamenné lékárně CITHARA.

6.2 Při uplatnění bodů platí převod:

1 bod = sleva 1 Kč.

6.3 Člen může při nákupu uplatnit libovolný počet bodů až do výše svého dostupného bodového zůstatku, pokud provozovatel v konkrétním případě nestanoví jinak.

6.4 Člen si může sám zvolit, kolik bodů chce při nákupu uplatnit. Například 55 bodů znamená slevu 55 Kč.

6.5 Body lze uplatnit pouze při nákupu, při němž je člen identifikován prostřednictvím věrnostní karty nebo jiným provozovatelem uznaným způsobem.

6.6 Uplatněné body se z konta člena odečtou při dokončení nákupu.

6.7 Body nelze směnit za hotovost, požadovat jejich proplacení ani je převádět na jinou osobu.

7. Omezení a výluky

7.1 Body lze získávat i uplatňovat pouze v souvislosti s nákupem volně prodejného sortimentu za podmínek uvedených v čl. 5.4 těchto podmínek. Body nelze uplatnit na doplatky za léčivé přípravky vydávané na lékařský předpis, na úhrady prováděné na základě poukazů či žádanek ani na jiné položky, za které se podle čl. 5.4 body nepřipisují.

7.2 Provozovatel je oprávněn stanovit, že body nebude možné uplatnit na vybrané druhy zboží nebo vybrané produkty, zejména tam, kde to neumožňuje povaha akce, cenová politika, dodavatelské podmínky nebo právní předpisy.

7.3 Kombinace výhod je obecně možná. To znamená, že člen může nakoupit zboží za členské ceny nebo v rámci jiné akce a současně za uskutečněný nákup získat body podle těchto podmínek.

7.4 Není-li v konkrétní nabídce uvedeno jinak, lze při nákupu současně:

- a) čerpat členské ceny nebo jiné platné zákaznické výhody, a
- b) získat body z výsledné skutečně uhrazené částky.

7.5 Provozovatel je oprávněn u jednotlivých akcí nebo nabídek stanovit zvláštní pravidla, zejména:

- že nabídku nelze kombinovat s jinou akcí,
- že body nelze na daný nákup uplatnit,
- že na daný nákup nevzniká nárok na připsání bodů,
- nebo že platí jiný speciální režim.

7.6 Pokud jsou u konkrétní akce nebo nabídky stanovena zvláštní pravidla, mají tato zvláštní pravidla přednost před těmito obecnými podmínkami.

8. Platnost bodů

8.1 Body mají omezenou platnost.

8.2 Pokud na bodovém kontě člena nedojde k žádnému pohybu (tj. připsání nebo odečtení bodů) po dobu **12 po sobě jdoucích měsíců**, dojde k **automatickému vynulování celého bodového zůstatku**. Po vynulování bodového konta nevzniká členovi nárok na náhradu.

8.3 Jakýkoli pohyb na kontě (např. nákup, připsání bodů nebo jejich uplatnění) obnovuje běh této lhůty.

8.4 Provozovatel může člena informovat o blížícím se konci platnosti bodů, avšak není povinen tak učinit.

9. Další výhody členství

9.1 Členové programu mohou získávat také další výhody, zejména:

- členské ceny na vybrané produkty,
- speciální akce určené pouze pro členy,
- individuální nabídky,
- narozeninové nabídky,
- bonusové bodové akce,
- časově omezené nabídky nebo jiné marketingové výhody.

9.2 Na poskytnutí konkrétní individuální nabídky, narozeninové nabídky nebo jiné mimořádné výhody nevzniká členovi automatický právní nárok, pokud není výslovně uvedeno jinak.

9.3 Rozsah, forma, doba trvání a podmínky jednotlivých výhod mohou být provozovatelem průběžně měněny.

10. Reklamace, nesrovnalosti a zneužití

10.1 Pokud člen zjistí nesrovnalost v počtu připsaných nebo odečtených bodů, může ji reklamovat u provozovatele bez zbytečného odkladu.

10.2 Člen je povinen při reklamaci doložit okolnosti nákupu, zejména datum nákupu, místo nákupu a případně daňový doklad, pokud jej má k dispozici.

10.3 Provozovatel je oprávněn přezkoumat reklamovaný případ podle údajů evidovaných ve svém interním systému.

10.4 V případě prokázaného technického nebo provozního pochybení je provozovatel oprávněn provést odpovídající opravu bodového konta.

10.5 Provozovatel je oprávněn odebrat neoprávněně připsané body, zablokovat kartu nebo ukončit členství v programu, pokud zjistí zneužití programu, obcházení pravidel nebo jednání v rozporu s těmito podmínkami.

11. Ukončení členství

11.1 Člen může své členství kdykoli ukončit.

11.2 Provozovatel může členství ukončit zejména v případě:

- porušení těchto podmínek,
- zneužití programu,
- uvedení nepravdivých údajů,
- nebo z důvodů souvisejících s ukončením či změnou věrnostního programu.

11.3 Ukončením členství zaniká právo na využití dosud nevyčerpaných bodů, pokud provozovatel nestanoví jinak.

12. Ochrana osobních údajů

12.1 Zpracování osobních údajů člena programu se řídí samostatnými informacemi a souhlasy uvedenými v registračním formuláři nebo v souvisejících dokumentech provozovatele.

12.2 Rozsah zpracování osobních údajů, účely zpracování, doba uchování a práva subjektů údajů jsou upraveny v dokumentaci provozovatele týkající se ochrany osobních údajů.

12.3 Registrací do věrnostního programu a aktivací digitální věrnostní karty člen souhlasí se zasíláním oznámení souvisejících s fungováním programu, zejména:

- informací o stavu bodového konta,
- informací o změnách programu,
- informací o dostupných výhodách.

V případě udělení příslušného souhlasu může člen rovněž dostávat obchodní sdělení a marketingové nabídky, včetně individuálních a narozeninových nabídek.

13. Změny a ukončení programu

13.1 Provozovatel si vyhrazuje právo věrnostní program kdykoli změnit, doplnit, omezit, pozastavit nebo ukončit.

13.2 Provozovatel si dále vyhrazuje právo změnit zejména:

- pravidla pro přidělování bodů,
- pravidla pro uplatňování bodů,
- dobu platnosti bodů,
- rozsah členských výhod,
- okruh vyloučeného zboží,
- podobu a způsob používání karty.

13.3 Změny podmínek nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění, není-li uvedeno jinak.

13.4 Pokud člen po nabytí účinnosti změn pokračuje v používání programu, má se za to, že se změněnými podmínkami souhlasí.

13.5 V případě ukončení programu může provozovatel stanovit přechodné období pro dočerpání bodů, není však povinen tak učinit.

14. Závěrečná ustanovení

14.1 Tyto podmínky nabývají účinnosti dne **7. dubna 2026**.

14.2 Aktuální znění podmínek je dostupné v kamenných lékárnách CITHARA a případně na dalších informačních místech určených provozovatelem.

14.3 Tyto podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce.

14.4 Právní vztahy výslovně neupravené těmito podmínkami se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.