

Saules aptiekas

Pastāvīgo klientu lojalitātes programmas noteikumi

SIA „Saules aptieka” (turpmāk tekstā – Saules aptieka) **Pastāvīgo klientu lojalitātes programma** (turpmāk tekstā – Lojalitātes programma) ir programma pastāvīgajiem klientiem, ar mērķi nodrošināt **kvalitatīvu farmaceitisko aprūpi**¹ un dod tiesības Pastāvīgajiem klientu kartes īpašniekiem saņemt īpašus piedāvājumus un atlaides par pakalpojumiem Saules aptiekā.

Lai kļūtu par Saules aptiekas Lojalitātes programmas dalībnieku un izmantotu Lojalitātes programmas priekšrocības, nepieciešams pieteikties un saņemt Saules aptiekas **Pastāvīgā klienta karti** kādā no Saules aptiekas aptiekām.

Saules aptieka patur tiesības mainīt Lojalitātes programmas noteikumus, publicējot jaunos noteikumus interneta vietnē www.saulesaptieka.lv un izvietojot tos klientiem pieejamās vietās Saules aptiekas aptiekās. Lojalitātes programmas noteikumi stājas spēkā 2018.gada 25.maijā.

1. Pastāvīgo klientu lojalitātes programmas noteikumi

1.1. Dalību Lojalitātes programmā regulē Pastāvīgo klientu lojalitātes programmas noteikumi (turpmāk tekstā – Noteikumi). Lojalitātes programmas noteikumi stājas spēkā **2018.gada 25.maijā**.

1.2. Par Lojalitātes programmas dalībnieku var kļūt jebkura fiziska persona no 18 gadu vecuma, iepazīstoties ar Noteikumiem un aizpildot **Saules aptiekas Pastāvīgā klienta kartes Pieteikumu**, kuru var saņemt jebkurā Saules aptiekas aptiekā vai interneta vietnē www.saulesaptieka.lv. Pieteikuma aizpildīšana un piekrišana Noteikumiem ir obligāts priekšnoteikums Pastāvīgā klienta kartes saņemšanai.

1.3. Saules aptiekas klients (turpmāk tekstā – Klients) pēc iepazīšanās ar Noteikumiem:

1.3.1. Aizpilda Pastāvīgā klienta kartes Pieteikumu un pašrocīgi to paraksta un iesniedz Saules aptiekas farmaceitam vai iesniedz ar drošu elektronisko parakstu parakstītu Pieteikumu Saules aptiekas administrācijai.

1.3.2. Saules aptiekas atbildīgais darbinieks identificē Klientu pēc pases vai ID kartes un ievada Pastāvīgā klienta kartes Pieteikumā norādīto informāciju Saules aptiekas Klientu administrēšanas sistēmā.

1.3.3. Klients samaksā Pastāvīgā klienta kartes izsniegšanas maksu (skatīt Noteikumu 1.4.punktu) un Saules aptiekas darbinieks Klientam izsniedz Pastāvīgā klienta karti.

1.4. Lojalitātes programmas dalībnieki, kuriem ir izsniegta Saules aptiekas Pastāvīgo klientu kartes, turpina saņemt Pastāvīgā klienta kartes priekšrocības, aizpildot aktualizētu Pastāvīgā klienta kartes iesniegumu, pēc kura apstrādes Saules aptiekā tiek izdarīta atzīme uz klienta kartes (uzlīmēta uzlīme). Līdz 2018.gada 31.decembrim Klienti var iesniegt aktualizēto Pastāvīgā klienta kartes iesniegumu. No 2019.gada 1.janvāra tiek piemērota Pastāvīgā klienta kartes izsniegšanas maksa 1.00 EUR (viens euro) apmērā. Maksa par Pastāvīgās klienta kartes izsniegšanu var tikt

¹ Saskaņā ar Farmācijas likuma pirmā panta ceturto punktu – **Farmaceutiskā aprūpe** ir veselības aprūpes sastāvdaļa, ko savas kompetences ietvaros veic farmaceits, sniedzot farmakoterapeitiskās konsultācijas, informāciju par zālēm un to lietošanu. Šajā aprūpē ietilpst arī uzraudzība par aptiekas pastāvīgo apmeklētāju zāļu lietošanu, zāļu un citu veselības aprūpes, profilakses un veicināšanas produktu izplatīšana, zāļu izgatavošana, veselības veicināšanas un slimību profilakses propagandēšana, balstoties uz jaunākajiem zinātnes sasniegumiem un ievērojot apmeklētāju intereses, kā arī apmeklētāju datu aizsardzības nodrošināšana savas kompetences ietvaros.

mainīta pēc Saules aptiekas lēmuma, par to informējot Saules aptiekas mājaslapā vai Saules aptiekas aptiekās.

1.5. Pastāvīgā klienta karte tās īpašniekam nodrošina dalību Saules Aptiekas Pastāvīgo klientu lojalitātes programmā. Veicot pirkumus Saules aptiekā aptiekās, Pastāvīgā klienta kartes īpašnieks var uzkrāt punktus un saņemt atlaides. Par jebkuru preču (izņemot valsts un apdrošināšanas sabiedrību kompensējamajām zālēm un medicīnas precēm) iegādi Saules aptiekas aptiekā uz Pastāvīgo klientu kartes kontu tiks pārskaitīts noteikts punktu skaits pēc aprēķina – 1 punkts par katru cenā centu.

1.6. Kvalitatīvas farmaceitiskās aprūpes nodrošināšanai Pastāvīgās klienta kartes īpašnieka sniegtie personas un medicīnas dati tiek apkopoti Saules aptiekas Klientu administrēšanas sistēmā un informācija par klienta zāļu lietošanu tiek glabāta 12 mēnešus. Pastāvīgās klientu kartes īpašniekam Saules aptiekas farmaceiti nodrošina individuālas konsultācijas par zāļu lietošanu un iespējamām blakusparādībām.

1.7. Lojalitātes programmas dalībniekam var būt tikai viena Pastāvīgā klienta karte un tās netiek izsniegtas juridiskām personām.

1.8. Pastāvīgā klienta kartes nozaudēšanas gadījumā, Klientam, lai saņemtu jaunu karti, vēlreiz ir jāaizpilda Pastāvīgā klienta kartes Pieteikums jebkurā no Saules aptiekas aptiekām un jāsamaksā norādītā Pastāvīgā klienta kartes izsniegšanas maksa. Ja Pastāvīgā klienta karte tiek nozaudēta, Pastāvīgās klienta kartes īpašniekam ir pienākums nekavējoties par to informēt tuvāko Saules aptiekas aptieku vai zvanot pa šādu tālruna numuru: 67805100 vai rakstot uz e-pastu: administracija@saulesaptieka.lv

1.9. Pastāvīgā klienta kartes atlaides Saules aptiekā darbojas, uzrādot Pastāvīgā klienta karti Saules aptiekas atbildīgajam darbiniekam. Punkti par pirkumu tiek aprēķināti, ja pirms norēķināšanās par precīti tiek uzrādīta Pastāvīgā klienta karte.

1.10. Pastāvīgā klienta kartes piešķirtās atlaides nesummējas ar citām atlaižu programmām, tās nedarbojas uz pacientu iemaksām, kā arī atlaides netiek piemērotas, norēķinoties par pakalpojumu ar apdrošināšanas sabiedrību polisēm.

1.11. Lojalitātes programma ir spēkā, līdz Saules aptiekas Lojalitātes programmu izbeidz.

1.12. Pastāvīgā klienta kartei nav derīguma termiņa, tā darbojas līdz brīdim, kamēr spēkā ir Lojalitātes programmas Noteikumi vai Pastāvīgā klienta kartes īpašnieks ir rakstveidā iesniedzis atteikumu turpmāk izmantot pastāvīgā klienta karti un ir nodevis to Saules aptiekai.

1.13. Ja Pastāvīgā klienta karte netiek izmantota 1 (vienu) gadu vai ilgāk, Saules aptiekas uzskata, ka Pastāvīgā klienta karte netiek lietota. Saules aptiekas vienpusējā kārtā bloķē šādu Pastāvīgā klienta karti un dzēš Programmas dalībnieka sniegtos personas datus no Saules aptiekas pastāvīgo apmeklētāju reģistra, kas tiek uzturēts saskaņā ar 2010.gada 23.marta Ministru kabineta noteikumu Nr. 288 „Aptieku darbības noteikumi”.

1.14. Saules aptiekas patur tiesības bloķēt Pastāvīgās klientu kartes lietošanu, ja tiek pārkāpti Pastāvīgo klientu lojalitātes programmas noteikumi.

2. Personas datu apstrāde

2.1. Personas dati tiek apstrādāti, lai nodrošinātu Lojalitātes programmas darbību - dalībnieka identifikāciju, individualizēto farmaceitisko aprūpi, informācijas nosūtīšanu par jaunumiem, īpašiem piedāvājumiem un izmaiņām Lojalitātes programmā.

2.2. Lai kļūtu par Saules aptiekas Pastāvīgā klienta kartes īpašnieku, pilngadīga fiziskā persona aizpilda Pieteikumu, obligāti norādot šādus personas datus: vārds, uzvārds, dzimšanas datums, e-pasta adrese, dzīves vietas. Lai nodrošināt Pastāvīgajiem klientu kartes īpašniekiem kvalitatīvu farmaceitisko aprūpi, persona papildus sniedz šādu informāciju: patstāvīgi un ilgstoši lietotie medikamenti (piemēram, hormonālā kontracepcija, nikotīna tabletes, pretsāpju līdzekļi u.tml., norādot konkrētus medikamentu nosaukumus), konstatētās alerģijas, hroniskās saslimšanas, medikamentu nepanesība (norādot kādu), alerģiska reakcija uz medikamentiem vai blakusparādības. Pēc Pieteikumā iekļautās informācijas apstrādes, Pastāvīgā klienta kartes īpašniekam tiek izsniegta aktivizēta Pastāvīgā klienta karte, kuru var izmantot uzreiz pēc tās saņemšanas Saules aptiekas aptiekā.

2.3. Saules aptieka saglabā klientu iesniegtās **īpašās uzskaites receptes** līdz 5 gadiem, atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, kas paredz personas datu apstrādi farmaceitiskās aprūpes nodrošināšanai.

2.4. Kļūstot par Lojalitātes programmas dalībnieku, Klients apstiprina sava Pieteikumā sniegtās informācijas patiesumu. Klients ir atbildīgs par Saules aptiekas informēšanu par izmaiņām savos personas datus, kas iekļauti Pastāvīgā klienta kartes Pieteikumā.

2.5. Kļūstot par Lojalitātes programmas dalībnieku Klients piekrīt savu personas datu apstrādei Saules aptiekas Pastāvīgā klientu kartes saņemšanai (Klienta dati tiek saglabāti Saules aptiekas Klientu administrēšanas sistēmā). Klients iepazīstas un piekrīt Lojalitātes programmas noteikumiem un to izmaiņām, kas publicēti interneta vietnē www.saulesaptieka.lv.

2.6. Lojalitātes programmas dalībnieks piekrīt, ka Saules aptieka var izmantot Pastāvīgā klienta kartes Pieteikuma informāciju Klienta identificēšanai, individualizētas farmaceitiskās aprūpes nodrošināšanai, informācijas nosūtīšanai par jaunumiem, īpašiem piedāvājumiem un izmaiņām Lojalitātes programmā. Sazināšanos veidu nosaka Klienta izvēle, aizpildot Pastāvīgā klienta kartes Pieteikumu.

2.7. Klients ir informēts par iespēju atsaukt savu dalību Lojalitātes programmā un iespēju atteikties no Pastāvīgā klienta kartes turpmāku izmantošanu. Atteikumu klients noformē rakstveidā un pašrocīgi parakstītu to iesniedz jebkurā Saules aptiekas aptiekā.

2.8. Klienta personas datu apstrādi un glabāšanu Lojalitātes programmas ietvaros Saules aptieka nodrošina atbilstoši Vispārīgās datu aizsardzības regulas prasībām un citiem Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem personas datu apstrādes un aizsardzības jomā.

2.9. Personas dati trešajām personām tiek nodoti gadījumā, ja Klienta ārstniecības līdzekļus apmaksā trešā persona (piemēram, darba devējs vai apdrošināšanas kompānija saskaņā ar līgumsaistību izpildi) vai to apstrāde nepieciešama ārstam klienta veselības aprūpes nodrošināšanai.

2.10. Saules aptiekas nodrošina informatīvo atbalstu Pastāvīgās klientu kartes īpašniekam, darba dienās no 9:00 līdz 17:00 izmantojot Informatīvo tālruni:67805100, E-pasts: administracija@saulesaptieka.lv

2.11. Saules aptieka ir tiesīga jebkurā brīdī vienpusēji atcelt un/vai mainīt Lietošanas noteikumus. Par šādām izmaiņām Saules aptieka paziņo Saules aptieka mājaslapā (www.saulesaptieka.lv) sadaļā "Jaunumi", Saules aptiekas aptiekās, laikrakstos vai kādā citā veidā.

2.12. Pastāvīgās klienta kartes īpašniekam ir tiesības jebkurā brīdī atteikties no Saules aptiekas Pastāvīgā klienta kartes. Lai to izdarītu, Kartes īpašnieks var iesniegt attiecīgu rakstisku iesniegumu jebkurā Saules aptiekas aptiekā.

2.13. Pastāvīgā klienta karte un ar to saistītās atlaides un uzkrājumi nerada Kartes īpašniekam nekāda veida juridiskas vai cita veida tiesības attiecībā uz Saules aptieku.

2.14. Ja, mainoties Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, Pastāvīgās klienta kartes izsniegšana un lietošana nonāk pretrunā ar tiem, Pastāvīgā klienta kartes darbība tiek pārtraukta un visi Kartes īpašnieki par to tiek informēti. Šajā gadījumā Saules aptieka nenes nekādu atbildību par iespējamiem jebkāda veida zaudējumiem, ko Pastāvīgās klientu kartes darbības pārtraukšana varētu radīt tās īpašniekiem.

2.15. Jebkuri strīdi starp Kartes īpašnieku un Saules aptieku tiek risināti pārrunu ceļā. Ja šādā veidā tos nav iespējams atrisināt, tad tie tiek risināti Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

3. Atlaižu un Saules aptiekas punktu uzkrāšana

3.1. Pastāvīgā klienta kartes īpašnieks ir tiesīgs saņemt atlaidi vai uzkrājumu pirkumam Saules aptieka aptiekās.

3.2. Atlaižu un uzkrājumi neattiecas uz valsts un apdrošināšanas kompensējamo medikamentu un uz medicīnas precēm.

3.3. Sakrājot klienta kartes kontā minimālo punktu skaitu (15000 punktu), Pastāvīgās klienta kartes īpašnieks saņems pa pastu *Bonusa karti*, ko varēs izmantot kā maksāšanas līdzekli pirkumam Saules aptiekā, uzrādot Pastāvīgās klienta karti. *Bonusa karte* ir derīga līdz tajā norādītā termiņa beigām. Izdarot Saules aptiekā pirkumu, tam tiek piemērota atlaide Bonusa kartes nomināla summas apmērā.

3.4. Uzkrāto punktu skaitu var uzzināt Saules aptiekas aptiekā no kases pirkuma čeka pielikuma, kur tiks norādīts pēdējā pirkuma punktu skaits, klienta kartes konta stāvoklis punktu aprēķināšanas brīdī un pēdējā aprēķina laiks.

3.5. Saules aptiekas punktu uzkrājumu nevar pārsūtīt uz citu Pastāvīgā klienta karti vai apvienot ar citu Pastāvīgā klienta karti.

3.6. Par pirkumu, kuram piemērota čeka atlaide vai izmantota *Bonusa karte*, punkti netiek aprēķināti.

3.7. Viena pirkuma apmaksai var izmantot vairākas Bonusa kartes, ja pirkuma vērtība pārsniedz Bonusa karšu kopējo nominālvērtību.

3.8. Preci, kuras iegādei izmantota *Bonusa karte*, nevar atgriezt vai apmainīt.

4. Informācija par personas datu apstrādi

4.1. Saules aptieka ir **pārzinis**, kas veic Saules aptiekas Pastāvīgo klientu kartes īpašnieku personas datu apstrādi.

4.2. Personas datu apstrādes mērķis un tiesiskais pamats: dalība Saules aptiekas pastāvīgo klientu programmā notiek pamatojoties uz fiziskās personas piekrišanu. Jebkura pilngadīgā fiziskā persona ir tiesīga brīvi izvēlēties, vai viņš(-a) vēlas piedalīties Saules aptiekas Pastāvīgo klientu lojalitātes programmā. Lai pilnvērtīgi īstenotu Saules aptiekas Pastāvīgo klientu lojalitātes programmu, Saules aptiekai ir nepieciešams apstrādāt Pieteikumā norādītos Personas datus. Saules Aptieka apstrādā Personas datus zemāk norādītajiem mērķiem un pamatojoties uz zemāk norādīto tiesisko pamatu:

4.2.1. Vārds, uzvārds, dzimšanas datums tiek apstrādāti, lai:

4.2.1.1. identificētu Kartes īpašnieku un nodrošinātu, ka vienai fiziskai personai ir tikai viena Pastāvīgā klienta karte;

4.2.1.2. nodrošināt individualizētu farmaceitisko aprūpi;

4.2.1.3. nodrošinātu, ka Pastāvīgā klienta programmā var piedalīties tikai pilngadīgās fiziskās personas.

Tiesiskais pamats attiecībā uz abiem apakšpunktiem: Kartes īpašnieka piekrišana.

4.2.2. E-pasta adrese un/vai tālruņa numurs (ja norādīts) un dzīvesvietas adrese tiek apstrādāti, lai:

4.2.2.1. sazinātos ar Kartes īpašnieku saistībā ar Lojalitātes kartes lietošanas jautājumiem (piemēram, Lojalitātes kartes nozaudēšanas gadījumā, par izmaiņām Lietošanās Noteikumos, u.c.);

4.2.2.2. informētu par klientu īpašajiem piedāvājumiem un sūtītu tiešā mārketinga materiālus (tai skaitā komerciālos paziņojumus), ja Kartes īpašnieks tam ir īpaši piekritis (t.i., atzīmējot attiecīgo aili Iesniegumā);

Tiesiskais pamats attiecībā uz abiem apakšpunktiem: Kartes īpašnieka piekrišana.

4.2.3. Pirkumu vēsture tiek apstrādāta, lai analizētu Kartes īpašnieka pirkumu vēsturi un izteiktu Kartes īpašniekam īpašos klientu piedāvājumus, ja Kartes īpašnieks tam ir attiecīgi piekritis (t.i., atzīmējot attiecīgo aili Pastāvīgā klienta kartes Iesniegumā)

Tiesiskais pamats: Kartes īpašnieka piekrišana.

5. Citi noteikumi

5.1. Saules aptieka patur tiesības mainīt Pastāvīgā klienta kartes noteikumus, publicējot jaunos noteikumus interneta vietnē www.saulesaptieka.lv vai vienpusēji izbeigt Lojalitātes programmu. Pēc Lojalitātes programmas pārtraukšanas Pastāvīgā klienta kartes automātiski tiek bloķētas un klienta sniegtie personas dati no datu bāzes tiek dzēsti. Klients ir atbildīgs par nobloķētās Pastāvīgā klienta kartes nodošanu iznīcināšanai jebkurā Saules aptiekas aptiekā vai pats klients nodrošina Klienta kartes drošu iznīcināšanu.

5.2. Ar Pastāvīgo klientu lojalitātes programmas noteikumiem, kas nosaka personas datu apstrādi, iespējams iepazīties www.saulesaptieka.lv.