

## **Regulament Card de fidelitate TURISM COVASNA SA**

- ✓ **Hotel Caprioara\*\*\*\***
- ✓ **Hotel Covasna\*\*\***
- ✓ **Hotel Cerbul\*\*\***

### **INFORMAREA BENEFICIARILOR**

Acest Program de fidelizare este organizat și desfășurat de Turism Covasna SA.

Beneficiarii Cardului de fidelitate sunt obligați să respecte termenii și condițiile prezentului Regulament potrivit celor menționate mai jos (denumit în continuare „**Regulament**”).

Regulamentul este disponibil pentru consultare la sediul societatii (loc.Covasna, str. 1 Decembrie 1918, nr.1-2, jud. Covasna) precum și pe site-urile [www.turismcovasna.ro](http://www.turismcovasna.ro) si [www.hotel-caprioara.ro](http://www.hotel-caprioara.ro).

Turism Covasna SA își rezervă dreptul de a modifica sau schimba prezentul Regulament, urmând ca astfel de modificări să intre în vigoare în termen de 30 zile de la anunțul prealabil de prezentare a acestor modificări prin afișarea unui anunț la sediul societatii precum și pe site-urile menționate mai sus.

### **MODUL DE APLICABILITATE**

Cardul de fidelitate este aplicabil doar în unul din hotelurile ce aparțin Turism Covasna SA – Hotel Caprioara\*\*\*\*, Hotel Covasna\*\*\*, Hotel Cerbul\*\*\* din Covasna.

### **DURATA PROGRAMULUI**

Programul de fidelitate are durată nelimitată. Turism Covasna SA are dreptul să hotărască în orice moment încetarea sau modificarea programului de fidelizare.

Înștiințarea referitoare la încetarea Programului de fidelizare va fi afișată de Turism Covasna SA cu cel puțin 30 zile înainte de data încetării acestuia, la sediul societatii, într-un loc vizibil, precum și pe site-urile [www.turismcovasna.ro](http://www.turismcovasna.ro) si [www.hotel-caprioara.ro](http://www.hotel-caprioara.ro).

Programul de fidelizare se va desfășura în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.

### **CONDIȚII DE PARTICIPARE**

Poate fi membru al Programului de fidelizare orice turist, persoana fizică având minim 18 ani împliniți care a achiziționat un pachet turistic de minim 5 nopti.

Pentru a beneficia de cardul de fidelitate beneficiarul este obligat să furnizeze toate datele necesare pentru completarea integrală a datelor necesare în cadrul unui formular înmănat la recepția hotelului, respectiv: nume, prenume, dată naștere, număr telefon mobil, adresa de email și semnătură.

Formularul nesemnat sau conținând date incomplete sau eronate nu este valid, ceea ce atrage după sine imposibilitatea beneficiarii de discounturile acordate conform cardului de fidelitate.

După semnarea Formularului și predarea acestuia către personalul de la recepție, acesta se salvează în format electronic și se predă, respectiv activează Cardul de fidelitate oferind acces la discount pentru următoarea achiziție de servicii turistice în cadrul hotelului.

## **CARDUL DE FIDELIZARE**

La baza Programului de fidelizare se află Cardul de fidelizare destinat turistilor Hotelului Caprioara\*\*\*\*, Hotelului Covasna\*\*\* si Hotelului Cerbul\*\*\* ce apartin Turism Covasna SA.

Cardul de fidelitate este personalizat, in format plastic.

Fiecare turist, beneficiar al serviciilor unuia dintre hotelurile aflate in proprietatea Turism Covasna SA are dreptul la un singur Card de fidelitate activ și validat. Turism Covasna SA își rezervă pe deplin dreptul de a invalida Cardurile de fidelitate care dețin două sau mai multe astfel de carduri, fără notificare prealabilă.

Falsificarea oricărui Card de fidelitate se pedepsește conform legilor.

În plus față de aceste variante de carduri, Turism Covasna SA poate emite și alte tipuri de carduri, adresate anumitor categorii de clienți, în baza unor regulamente distincte.

Cardurile de fidelitate sunt disponibile clienților în mod gratuit, pe loc, urmare efectuării sejurului, în schimbul completării și semnării Formularului de Înscriere în Programul de fidelizare.

## **MECANISMUL PROGRAMULUI**

Beneficiarilor Programului de fidelizare se vor acorda **discounturi diferite** aplicate pentru achiziția pachetelor la unul dintre hotelurile societății exclusiv prin recepția hotelului/birou marketing și se vor aplica doar la tarifele/pachetele de recepție:

- **silver card – 5%**: se acorda turistilor care au achiziționat un pachet de minim 5 nopti;
- **gold card – 7%**: se acorda turistilor care au achiziționat doua pachete de minim 5 nopti intru-un interval de 12 luni consecutive;
- **platinum card – 10%**: se acorda turistilor care au achiziționat trei pachete de minim 5 nopti intru-un interval de 12 luni consecutive sau un pachet de minim 5 nopti si o oferta speciala – Paste/Sf Andrei sau 1 Decembrie/ Craciun/ Revelion intru-un interval de 12 luni consecutive.

**Cardurile au dubla utilizare, fiind individuale dar si transmisibile** – doar titularul cardului poate beneficia de discounturile mentionate mai sus.

**Cardul poate fi transmisibil** (poate fi utilizat si de o alta persoana decat titularul) dar in acest caz utilizatorul, altul decat titularul, va beneficia doar de 5% discount la prima achiziție a unui pachet de minim 5 nopti; in aceasta situatie titularul cardului va putea beneficia pentru următoarea achiziție de discounturile prevazute mai sus (7% sau 10%).

## **FOLOSIREA CARDULUI DE FIDELITATE**

Utilizarea Cardului de fidelitate se poate face numai de catre posesorul acestuia pentru obtinerea **discounturilor diferite** (5%, 7% si 10%), în caz contrar, posesorul Cardului de Fidelitate își asumă întreaga responsabilitate privind orice problemă care poate să apară în legătură cu utilizarea beneficiilor Cardului de fidelitate de catre alte persoane.

Pentru a beneficia de discount beneficiarul va trebui să anunțe că este Posesor de Card de fidelitate și să prezinte Cardul de fidelitate la recepția hotelului în prealabil achitării serviciilor. În cazul în care Participantul nu este în posesia Cardului de fidelitate nu se va putea acorda discount la pachetul achiziționat.

Pentru descoperirea și prevenirea fraudelor prin utilizarea Cardului de fidelitate, Turism Covasna SA va monitoriza și analiza tranzacțiile efectuate utilizând Cardul de fidelitate.

## **CARDURILE DE FIDELITATE NEFOLOSITE, DETERIORATE, PIERDUTE SAU FURATE**

Turism Covasna SA își rezervă dreptul de a invalida orice Card de fidelitate după trecerea unei perioade de 12 luni de la ultima utilizare sau care a fost folosit încălcându-se oricare dintre prevederile prezentului Regulament Oficial sau ale dispozițiilor legale. Posesorul unui Card de fidelitate invalidat va pierde dreptul de a beneficia de discountul prevăzut și de orice alte beneficii atașate Cardului de fidelitate respectiv, însă va putea solicita revalidarea Cardului de fidelitate.

Cardurile de fidelitate invalidate pot fi revalidate doar la recepția hotelului, fiind emis un nou card. Pentru aceasta, Posesorul Cardului de fidelitate trebuie să prezinte Cardul de fidelitate invalidat și să completeze un nou Formular de Înscrisoare.

Cardurile de fidelitate invalidate, pentru care nu a fost solicitată revalidarea, vor fi blocate după trecerea a 12 luni de la data invalidării lor, iar datele personale alocate respectivelor carduri vor fi anonimizate.

Dacă un Card de fidelitate s-a deteriorat, a fost furat sau pierdut, evenimentul trebuie anunțat în maxim 24 de ore la recepția hotelurilor, în vederea anularii cardului aflat într-una dintre aceste situații. În caz contrar, Participantul își asumă orice utilizare ilegală a Cardului de fidelitate pierdut sau furat. Odată cu înștiințarea se vor comunica seria Cardului, numele și prenumele, telefonul și data nașterii Posesorului de Card.

Beneficiarul care își pierde Cardul de fidelitate sau îi este furat are dreptul la un nou Card de fidelitate.

## **ACORDAREA DE RELATII CU PRIVIRE LA FUNCTIONAREA CARDURILOR**

Beneficiarii de Card de Fidelitate pot obține informații referitoare la funcționarea Programului de fidelizare și folosirea Cardului de fidelitate apelând Recepția Hotelului Caprioara\*\*\*\* la numărul de telefon 0267-342 184 între orele 9.00-21.00 sau apelând Recepția Hotelului Covasna\*\*\* și Cerbul\*\*\* la numărul de telefon 0267-340 401 sau apelând Birou marketing la numărul de telefon 0267- 341 955. Tot la aceste numere, beneficiarul Cardului va anunța

fără întârziere orice schimbare a datelor personale comunicate prin Formularul de Înscriere și, de asemenea, va anunța pierderea, furtul sau deteriorarea Cardului de fidelitate.

În scopul protejării datelor personale ale Beneficiarilor la Programul de fidelizare, Turism Covasna SA va solicita informații și date cu caracter personal pentru a stabili identitatea beneficiarului.

### **PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Prin semnarea Formularului de Înscriere, Beneficiarii sunt de acord cu prevederile prezentului Regulament. Prin semnarea Formularului de Înscriere, Beneficiarul își exprimă consimțământul expres pentru înscrierea datelor cu caracter personal în baza de date a Turism Covasna SA, precum și pentru prelucrarea acestor date în scopul acordării de beneficii conform politicii societății, în scopuri statistice, iar în situația în care și-a dat acordul, și pentru acțiuni de marketing direct, pentru profilare și pentru a primi materiale informative personalizate de la Turism Covasna SA. De asemenea, prin aderarea la Programul de fidelizare, datele cu caracter personal ale beneficiarilor vor fi prelucrate în mod implicit pentru comunicări comerciale corelate cu Programul de fidelizare, pe baza politicilor comerciale ale Turism Covasna SA.

Turism Covasna SA se obligă să respecte prevederile Regulamentului European 679/2016 privind protecția datelor cu caracter personal pe durata Programului de fidelizare și ulterior. Astfel, Turism Covasna SA se angajează să păstreze confidențialitatea datelor personale ale beneficiarilor în cadrul Programului de fidelizare și să le utilizeze conform prezentului Regulament Oficial și legislației în vigoare. Turism Covasna SA poate transmite aceste date terților în condiții de strictă confidențialitate, în scopul prevăzut în prezentul Regulament.

Turism Covasna SA prelucrează datele cu caracter personal ale beneficiarilor la Programul de fidelizare în conformitate cu dispozițiile Regulamentului European 679/2016 (GDPR) privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Astfel, Turism Covasna SA va prelucra datele cu caracter personal colectate de la beneficiar prin completarea Formulelor de Înscriere în Programul de fidelizare pentru înscrierea în Programul de fidelizare și acordarea beneficiilor conform Regulamentului.

Furnizarea datelor cu caracter personal de către beneficiar este opțională, însă, refuzul oferirii tuturor datelor cu caracter personal solicitate în scopul înscrierii în Programul de fidelizare conduce la imposibilitatea accesării beneficiilor Programului de fidelizare.

Turism Covasna SA va prelucra numele, prenumele, seria cardului și istoricul achizițiilor, în vederea analizării tranzacțiilor care pot avea un caracter fraudulos, în temeiul interesului legitim al hotelurilor.

Datele cu caracter personal ale beneficiarilor înscrși în Programul de fidelizare vor fi prelucrate timp de 12 luni de la data ultimei utilizări a Cardului de fidelitate sau până la data retragerii consimțământului, oricare dintre acestea intervine mai întâi. Datele cu caracter

personal ale beneficiarilor înscrși în Programul de fidelizare vor fi stocate timp de 24 luni de la data invalidării Cardului de fidelitate sau de la data retragerii consimțământului. În cazul în care, după expirarea duratei stabilite, Turism Covasna SA va stabili că are un interes legitim sau o obligație legală de a prelucra în continuare datele cu caracter personal ale beneficiarilor în alte scopuri, Turism Covasna SA îi va informa în mod corespunzător în acest sens pe aceștia.

În contextul prelucrării datelor cu caracter personal ale beneficiarilor înscrși în Programul de fidelizare, aceștia au următoarele drepturi:

- **Dreptul de acces la datele cu caracter personal prelucrate:** beneficiarii au dreptul de a obține confirmarea faptului că datele cu caracter personal sunt sau nu prelucrate și, în caz afirmativ, de a avea acces la tipul de date cu caracter personal și condițiile în care sunt prelucrate, prin adresarea unei cereri în acest sens către Turism Covasna SA;
- **Dreptul de a solicita rectificarea sau ștergerea datelor cu caracter personal:** Beneficiarii au posibilitatea de a solicita, prin adresarea unei cereri în acest sens către Turism Covasna SA, rectificarea datelor cu caracter personal inexacte, completarea datelor incomplete sau ștergerea datelor cu caracter personal în cazul în care (i) datele nu mai sunt necesare în scopul inițial (și nu există un nou scop legal), (ii) temeiul juridic al prelucrării este consimțământul beneficiarului, iar acesta își retrage consimțământul și nu există alt temei legal, (iii) beneficiarul își exercită dreptul de a se opune, iar Turism Covasna SA nu are motive legitime care să prevaleze pentru a continua prelucrarea, (iv) datele au fost prelucrate ilegal, (v) ștergerea este necesară pentru conformarea cu legislația europeană sau națională sau (vi) datele au fost colectate în legătură cu servicii ale societății informaționale oferite copiilor (dacă este cazul), când se aplică cerințe specifice cu privire la consimțământ;
- **Dreptul de a solicita restricționarea prelucrării:** beneficiarii au dreptul de a obține restricționarea prelucrării în cazurile în care: (i) consideră că datele cu caracter personal prelucrate sunt inexacte, pentru o perioadă care să permită Turism Covasna SA să verifice exactitatea datelor cu caracter personal; (ii) prelucrarea este ilegală, însă beneficiarul nu dorește ștergerea datelor sale cu caracter personal, ci restrângerea utilizării acestor date; (iii) în cazul în care Turism Covasna SA nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopurile menționate mai sus, însă beneficiarul are nevoie de date pentru a constata, exercita sau apăra un drept al său în instanță sau (iv) beneficiarul s-a opus prelucrării, pentru intervalul de timp în care Turism Covasna SA să verifice dacă temeiurile legitime ale sale prevalează asupra drepturilor beneficiarului;
- **Dreptul de a retrage consimțământul cu privire la prelucrare, atunci când prelucrarea are la bază consimțământul, fără însă a afecta legalitatea activităților de prelucrare** realizate până în momentul respectiv. Prin retragerea consimțământului cu privire la participarea în Programul de fidelizare, Beneficiarul nu va mai putea accesa beneficiile acordate conform politicii Turism Covasna SA la prezentarea Cardului de fidelitate, ca urmare a retragerii consimțământului, Cardul de fidelitate va fi invalidat;
- **Dreptul de a se opune cu privire la prelucrarea datelor din motive legate de situația particulară în care se află beneficiarul, atunci când prelucrarea se întemeiază pe interes legitim, precum și de a se opune, în orice moment, prelucrării datelor în scopuri de marketing direct, inclusiv crearea de profiluri;**

- **Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrare automatizată**, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc beneficiarul sau îl afectează pe acesta în mod similar într-o manieră semnificativă;
- **Dreptul de a depune o plângere la Autoritatea de Protecție a Datelor (ANSPDCP)** și dreptul de a se adresa instanțelor de judecată competente.  
Toate activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal prezentate în acest Regulament se referă exclusiv la persoane care au cel puțin 18 ani.

## **REGULAMENTUL**

Regulamentul este disponibil pentru consultare în mod gratuit oricărui beneficiar la Programul de fidelizare la sediul societății, la recepțiile hotelurilor Caprioara\*\*\*\*, Covasna\*\*\* și Cerbul\*\*\*, precum și pe site-urile [www.turismcovasna.ro](http://www.turismcovasna.ro) și [www.hotel-caprioara.ro](http://www.hotel-caprioara.ro).

Prin participarea la acest Program de fidelizare, beneficiarii sunt de acord să respecte și să se conformeze termenelor și condițiilor prezentului Regulament.

## **LITIGII**

Eventualele litigii apărute între Turism Covasna SA și Beneficiarii la prezentul Program de fidelizare se vor rezolva pe cale amiabilă sau, în cazul în care aceasta nu va fi posibilă, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești competente de la sediul Turism Covasna SA.

## **TURISM COVASNA SA**