

# APOTHEKA lojalitātes programmas noteikumi

## 1. Noteikumos lietotie jēdzieni un to skaidrojums

1.1. **A-nauda** – Dalībniekam par Aptiekā, Interneta aptiekā vai pie Sadarbības partnera veiktajiem pirkumiem piešķirts naudas ekvivalents (virtuālā nauda), kuru Dalībnieks var izmantot, norēķinoties par pirkumiem Aptiekā, Interneta aptiekā vai pie Sadarbības partnera.

1.2. **Anketa** – Lojalitātes programmas dalībnieka anketa, kuru fiziska persona aizpilda papīra vai elektroniskā formā, lai kļūtu par Lojalitātes programmas dalībnieku.

1.3. **Apotheka** – Apothea SIA, reģistrācijas numurs 40003723815, juridiskā adrese: Ulbrokas iela 23, Rīga, LV-1021, e-pasta adrese info@apotheka.lv, tālruņa numurs 67718733.

1.4. **Apotheka karte/Karte** – Lojalitātes programmas dalībniekam izsniegta fiziska Apothea Klienta karte, kas satur unikālu svītrkodu, kas nodrošina Dalībnieka identifikāciju, dalību Lojalitātes programmā, kā arī sniegto priekšrocību un pakalpojumu izmantošanu. Veicot pirkumus ar Apothea Klienta karti Aptiekā vai pie Sadarbības partnera, Dalībnieks var veidot A-naudas uzkrājumu, ko izmantot samaksai par precēm Aptiekā vai pie Sadarbības partnera.

1.5. **Aptieka** – aptieka, kas darbojas ar zīmolu APOTHEKA un nodrošina Dalībniekiem Noteikumos norādītās priekšrocības, īpašās atlaides un piedāvājumus.

1.6. **Klienta kartes lietošanas noteikumi** – Noteikumu sadaļa, kas nosaka Apothea Klienta kartes iegūšanas kritērijus, izsniegšanas un visus ar Apothea Klienta kartes lietošanu saistītos nosacījumus.

1.7. **Lojalitātes programma** – Apothea izstrādāta programma, kuras ietvaros Lojalitātes programmas dalībniekam tiek piedāvātas priekšrocības un iespēja saņemt īpašās atlaides vai piedāvājumus, iepērkoties Noteikumos noteiktajā kārtībā.

1.8. **Lojalitātes programmas dalībnieks/Dalībnieks** – pilngadīga fiziska persona, kura sasniegusi 18 gadu vecumu un aizpildījusi Anketu, tādējādi kļūstot par Lojalitātes programmas dalībnieku vai Reģistrēto lietotāju.

1.9. **Lojalitātes programmas dalībnieku reģistrs** – informācijas sistēma, kurā tiek reģistrēti dati par:

1.9.1. Dalībniekiem (informācija, kuru Lojalitātes programmas dalībnieks norādījis Anketā);

1.9.2. Apothea Klienta karti (Kartes numurs, izsniegšanas datums);

1.9.3. Dalībnieka Personīgo kontu;

1.9.4. A-naudas uzkrājuma vēsturi (datumu, kad A-nauda ir tikusi uzkrāta/iztērēta, summu, vietu, kur A-nauda uzkrāta/iztērēta);

1.9.5. Dalībnieka pirkumiem, kas veikti, izmantojot Apothea Klienta karti vai Personīgo kontu, pirkumu vēsture (pirkuma datums; iegādātās preces un/vai pakalpojuma nosaukums; cena; pirkuma summa; pirkuma vieta).

1.10. **Tīmekļa vietne vai Interneta aptieka** – tīmekļa vietne [www.apotheka.lv](http://www.apotheka.lv).

1.11. **Noteikumi** – Apothea Lojalitātes programmas noteikumi. Noteikumi attiecas uz visām Aptiekām, kas darbojas ar zīmolu "Apothea" un nodrošina Dalībniekiem Noteikumos noteiktās priekšrocības, īpašās atlaides vai piedāvājumus.

1.12. **Personīgais konts** – Dalībnieka personīgais konts, kas izveidots tīmekļa vietnē [www.apotheka.lv](http://www.apotheka.lv) un aizsargāts ar Dalībnieka lietotājvārdu un paroli vai pieejams ar elektroniskās identifikācijas pakalpojumu sniedzēju nodrošinātajiem līdzekļiem.

1.13. **Priekšrocības** – iespēja saņemt īpašos piedāvājumus, atlaides precēm un pakalpojumiem, uzkrāt un izmantot A-naudu par pirkumiem Aptiekā, Interneta aptiekā vai

pie Sadarbības partneriem vai saņemt citas priekšrocības, kuras Apotheka piedāvā Lojalitātes programmas dalībniekiem un kuras var saņemt un izmantot, uzrādot Apotheka Klienta karti vai kā Reģistrētajam lietotājam.

1.14. **Reģistrētais lietotājs** – Dalībnieks, kurš reģistrējies tīmekļa vietnē [www.apotheka.lv](http://www.apotheka.lv) un izveidojis Personīgo kontu.

1.15. **Sadarbības partneris** – juridiska vai fiziska persona, kas noslēgusi vienošanos ar Apotheka par sadarbību Lojalitātes programmas ietvaros un piedāvā Dalībniekiem dažādas priekšrocības un papildu labumus.

## 2. Vispārīgie noteikumi

2.1. Šie Noteikumi nosaka vispārīgos Dalības nosacījumus Lojalitātes programmā. Noteikumi veido līgumu starp Apotheka un Dalībnieku par personalizētiem piedāvājumiem, tostarp personalizētiem ieteikumiem, un citām priekšrocībām un pakalpojumiem, kurus Apotheka ir pienākums nodrošināt Dalībniekam un Dalībniekam ir tiesības saņemt saskaņā ar Noteikumiem un nosacījumiem. Noteikumi ir pieejami Aptiekās un Tīmekļa vietnē.

2.2. Noteikumi nosaka pušu tiesības un pienākumus, un citus noteikumus. Uzsākot dalību Lojalitātes programmā, Dalībnieks noslēdz līgumu ar Apotheka saskaņā ar turpmāk minētajiem Noteikumiem un nosacījumiem. Pirms dalības uzsākšanas Lojalitātes programmā potenciālais Dalībnieks tiek iepazīstināts ar Noteikumiem, un potenciālajam Dalībniekam ir brīva izvēle tiem piekrist vai nepiekrist.

2.3. Apotheka patur tiesības veikt izmaiņas Noteikumos vai atcelt/veikt izmaiņas atsevišķās Lojalitātes programmas priekšrocībās, atļaidēs vai piedāvājumos.

2.4. Izmaiņas Noteikumos, kuras Apotheka apstiprina pēc tam, kad persona ir kļuvusi par Lojalitātes programmas dalībnieku, ir saistošas visiem Dalībniekiem. Izmaiņas stājas spēkā brīdī, kad tās ievietotas Tīmekļa vietnē. Ja Dalībnieks pēc Noteikumu stāšanās/ievietošanas Tīmekļa vietnē turpina lietot Karti vai izmantot Personīgo kontu, tiek uzskatīts, ka Dalībnieks ir piekritis izmaiņām Lojalitātes programmā. Par Lojalitātes programmas izmaiņām un/vai atcelšanu Apotheka informē Tīmekļa vietnē.

2.5. Priekšrocības, īpašās atļaides un piedāvājumus, kas tiek nodrošināti Lojalitātes programmas ietvaros, vienpersoniski nosaka Apotheka.

2.6. Dalībniekam ir tiesības saņemt Noteikumos paredzētās priekšrocības, Aptiekās un Interneta aptiekā izsludinātās īpašās atļaides vai piedāvājumus, kā arī papildu labumus no Sadarbības partneriem.

2.7. Apotheka nav atbildīga par Dalībniekam radītajiem zaudējumiem un tā neiegūtajām Priekšrocībām, kā arī zaudējumiem, kas Dalībniekam rodas sakarā ar Kartes anulēšanu Noteikumos noteiktajos gadījumos vai Kartei radītiem bojājumiem, kas liedz izmantot Karti Priekšrocību iegūšanai, vai sakarā ar Kartes nozaudēšanu vai nozagšanu, vai Dalībnieka dalības izbeigšanu Noteikumos paredzētajā kārtībā.

## 3. Dalība Lojalitātes programmā

3.1. Lojalitātes programmā var piedalīties fiziskas personas, kuras ir sasniegušas vismaz 18 gadu vecumu un aizpildījušas un parakstījušas Anketu, apliecinot savu piekrišanu dalībai Lojalitātes programmā un apņēmsanos ievērot Noteikumus. Juridiska persona nevar iegūt Dalībnieka statusu.

3.2. Dalība Lojalitātes programmā ir brīvprātīga. Dalībniekam ir tiesības pārtraukt dalību Lojalitātes programmā un atteikties no dalības programmās, kā arī izsniegtās Kartes saskaņā ar šo Noteikumu 4. sadaļu.

3.3. Lai kļūtu par Dalībnieku, potenciālais Dalībnieks iepazīstas ar Noteikumiem un pēc iepazīšanās ar tiem aizpilda Anketu. Potenciālais dalībnieks Anketu var aizpildīt pats vai lūgt Apotheka darbiniekam atbalstu Dalībnieka personas datu (vārds, uzvārds, personas kods, dzimums, dzimšanas dati, tālruna numurs, e-pasts, pilsēta vai novads) ierakstīšanai Anketā. Atbalsts Anketas aizpildīšanā neatbrīvo potenciālo Dalībnieku no pienākuma pārbaudīt aizpildītās Anketas datu pareizību un aizpildīto datu pareizību apliecināt, paraksta zonā pašrocīgi to parakstot. Iesniedzot aizpildīto Anketu, potenciālais Dalībnieks uzrāda dokumentu, kas apliecina personas identitāti, lai Apotheka darbinieks varētu veikt identitātes un personas datu atbilstības pārbaudi.

3.4. Dalībniekam jāaizpilda visi obligātie lauki, kas ir atzīmēti ar zvaigznīti (“\*”). Apotheka atbildīgais darbinieks ir tiesīgs atteikt potenciālā Dalībnieka dalību Lojalitātes programmā, ja nav aizpildīti obligātie Anketas lauki.

3.5. Dalībnieka paraksts uz Anketas apliecina, ka:

- 3.5.1. Dalībnieks ir iepazinies ar Noteikumiem un piekrīt tiem;
- 3.5.2. Dalībnieka sniegtā informācija ir precīza;
- 3.5.3. starp Apotheka un Dalībnieku ir noslēgts līgums, kura saturu un apjomu nosaka aizpildītā Anketa un Noteikumi;
- 3.5.4. Dalībnieks ir devis brīvu, nepārprotami izteiktu piekrišanu, ar kuru atļauj apstrādāt savus personas datus Noteikumos un Anketā norādītajā apjomā un kārtībā;
- 3.5.5. Dalībnieks piekrīt saņemt informāciju par atlaidēm, akcijām, preču izpārdošanām, jaunumiem preču klāstā un citu informāciju ar Apotheka tiešā mārketinga ziņojumu izsūtīšanu tikai tad, ja Dalībnieks ir atzīmējis atsevišķā laukā, ka piekrīt saņemt tiešā mārketinga ziņojumus.

#### **4. Dalības izbeigšana Lojalitātes programmā**

4.1. Dalība programmā var tikt izbeigta pēc Dalībnieka vēlmes, pamatojoties uz Dalībnieka rakstveida iesniegumu, kas iesniegts klātienē Aptiekā vai nosūtīts pa pastu Apotheka, Ulbrokas iela 23, Rīga, vai uz elektroniskā pasta adresi [info@apotheka.lv](mailto:info@apotheka.lv). Iesniegumam jāsaturs Dalībnieka pašrocīgs paraksts vai, ja iesniegums iesniegts elektroniski, drošs elektroniskais paraksts ar laika zīmogu.

Pēc dalības pārtraukšanas Karte tiek anulēta un Personīgais konts tiek dzēsts, un visi ar Dalībnieku saistītie dati tiek dzēsti vai padarīti neidentificējami.

4.2. Dalība programmā var tikt izbeigta pēc Apotheka iniciatīvas, ja:

- 4.2.1. Dalībnieks Anketā sniedz kļūdainus, nepareizus datus un nav iespējams ar Dalībnieku sazināties;
- 4.2.2. Dalībnieks ir atsaucis piekrišanu savu personas datu apstrādei Lojalitātes programmas ietvaros;
- 4.2.3. Karte 2 (divu) gadu laikā nav lietota nevienu reizi un ir tikusi anulēta vai Personīgais konts nav izmantots vairāk nekā 2 (divus) gadus;
- 4.2.4. Karte ir tikusi anulēta šo Noteikumu 5.12. punktā noteiktajā kārtībā;
- 4.2.5. Dalībnieks vairāk nekā 6 (sešus) mēnešus pēc Apotheka pieprasījuma nav atjauninājis informāciju par saviem personas datiem.

4.3. Ja dalība Lojalitātes programmā izbeigta pēc Dalībnieka vēlmes, Karte tiek anulēta un Personīgais konts tiek dzēsts, un Dalībniekam nav iespējas saņemt Priekšrocības, savukārt virtuālā A-nauda nekavējoties tiek dzēsta.

## **5. Kartes izsniegšanas un lietošanas noteikumi**

- 5.1. Karte tiek izsniegta un reģistrēta Dalībniekam, kurš Anketā ir norādījis obligāti aizpildāmo informāciju, pašrocīgi parakstījis Anketu un norādījis Anketas aizpildīšanas datumu. Karte apstiprina to, ka persona ir kļuvusi par Lojalitātes programmas dalībnieku.
- 5.2. Karte tiek izsniegta bez maksas. Kartei nav derīguma termiņa, tomēr, ja tā 2 (divu) gadu laikā netiek lietota nevienu reizi, Karte var tikt anulēta. Dalībniekam ir jāzina, ka anulētā Karte.
- 5.3. Vienai fiziskai personai var tikt izsniegta tikai viena Karte.
- 5.4. Dalībnieks iegūst visas ar Lojalitātes programmu saistītās tiesības un pienākumus brīdī, kad tiek izsniegta Karte.
- 5.5. Karte tiek aktivizēta un to var sākt lietot uzreiz pēc tās saņemšanas.
- 5.6. Karte ir Apotheke īpašums, un Dalībnieks ir Kartes lietotājs. Visas tiesības uz Karti un Lojalitātes programmu kopumā un/vai tās atsevišķiem piedāvājumiem pieder tikai Apotheke.
- 5.7. Apotheke patur tiesības anulēt Karti, ja tiek pārkāpti Kartes lietošanas noteikumi. Kartes anulēšana nozīmē, ka visas ar Dalībnieku saistītās priekšrocības un dati tiek neatgriezeniski padarīti neidentificējami vai izdzēsti no Lojalitātes programmas un tiem vairs nevar piekļūt.
- 5.8. Karte un ar to saistītās atlaides un A-naudas uzkrājums nerada Dalībniekam nekāda veida juridiskas vai citu veidu tiesības attiecībā uz Apotheke.
- 5.9. Ja Karte ir nozaudēta vai bojāta, Dalībniekam par to nekavējoties jāinformē jebkura Aptieka vai jāzvana uz informatīvo tālruni 67718733. Šādā gadījumā nozaudētā Karte tiek anulēta un tās turpmāka lietošana nav iespējama. Savukārt nozaudētu vai bojātu Karti Apotheke nomaina ar jaunu, kad Dalībnieks ir atjaunojis savus personas datus un parakstījis jaunu Anketu, saglabājot Kartes anulēšanas brīdī Dalībnieka uzkrāto A-naudas apjomu.
- 5.10. Ja Dalībnieks nepaziņo Apotheke par Kartes nozaudēšanu, Apotheke neuzņemas nekādu atbildību par tās izmantošanu, tajā skaitā par uzkrāto A-naudu, līdz brīdim, kad Dalībnieks informē Apotheke par Kartes nozaudēšanu. Apotheke nav pienākuma pārliecināties par tās personas tiesībām izmantot Karti, kas to uzrāda, tai skaitā par tiesībām izmantot Kartē uzkrāto A-naudu.
- 5.11. Apotheke var vienpusēji anulēt Karti, ja:
- 5.11.1. Karte tiek izmantota, pārkāpjot Noteikumus vai LR normatīvos aktus;
  - 5.11.2. Apotheke pazaudētu Karti ir saņēmusi no trešajām personām un nav iespējams ar Dalībnieku sazināties.
- 5.12. Anulētu Karti Dalībniekam ir pienākums nodot jebkurā Aptiekā vai iznīcināt.

## **6. Reģistrētais lietotājs un Personīgā konta izveide**

- 6.1. Ja Dalībnieks, kuram izsniegta Karte, vēlas izveidot Personīgo kontu, Dalībnieks reģistrējas šo Noteikumu 6.1. punktā noteiktajā kārtībā un aktualizē datus, elektroniski aizpildot Anketu. Pēc reģistrēšanās Tīmekļa vietnē Dalībniekam tiek izveidots Personīgais konts.
- 6.2. Lai potenciālais dalībnieks kļūtu par Lojalitātes programmas dalībnieku un Reģistrēto lietotāju, potenciālais dalībnieks reģistrējas Tīmekļa vietnē, izmantojot nacionālo elektroniskās identifikācijas līdzekli "E-paraksts" vai kādu no piedāvātajiem internetbankas risinājumiem, vai reģistrējas ar e-pastu un paroli. Potenciālais dalībnieks iepazīstas ar Noteikumiem un pēc iepazīšanās ar tiem elektroniski aizpilda Anketu. Anketas aizpildīšanā tiek ievērotas šo Noteikumu 3.4., 3.5. punktā noteiktās prasības.

6.3. Pēc reģistrēšanās Lojalitātes programmas dalībnieks tiek reģistrēts Lojalitātes programmas dalībnieku reģistrā.

6.4. Reģistrētajam lietotājam tiek izveidots Personīgais konts, kur pieejama informācija par Reģistrētā lietotāja pasūtījumiem un pakalpojumiem, A-naudas uzkrājumu, atlaides procentuālo daļu. Reģistrētais lietotājs norāda precīzu un pareizu kontaktinformāciju, kā arī informāciju par piegādes adresi, ja Dalībnieks vēlas saņemt pasūtītās preces ar pasta pakalpojumu sniedzēju starpniecību.

## **7. Priekšrocību saņemšanas/izmantošanas noteikumi**

7.1. Dalība Lojalitātes programmā sniedz iespēju Dalībniekam izmantot Priekšrocības, īpašos piedāvājumus vai atlaides, kā arī uzkrāt un izmantot A-naudu.

7.2. Dalībniekam ir iespēja izmantot Lojalitātes programmas dalībniekiem paredzētos piedāvājumus, kā arī izmantot Sadarbības partneru īpašos piedāvājumus. Informāciju par piedāvājumiem var iegūt Tīmekļa vietnē un Aptiekā, kā arī Apotheka sagatavotajos reklāmas izdevumos.

7.3. Lojalitātes programmas sniegtās priekšrocības, īpašās atlaides vai piedāvājumus Dalībnieks var saņemt, ja pirms īpašā piedāvājuma izmantošanas vai pirms norēķināšanās par pirkumu vai pakalpojumu tiek uzrādīta Karte vai Apotheka darbinieks gūst pietiekamu pārliecību, ka Dalībniekam ir spēkā esoša Karte (Apotheka darbinieks identificē Lojalitātes programmas dalībnieku).

7.4. Dalībniekam piemērojamās atlaides, īpašie piedāvājumi un A-naudas uzkrājums neattiecas uz precēm un/vai pakalpojumiem, kas pirkuma veikšanas laikā tiek tirgoti ar jebkura cita veida atlaidēm, akcijām, kuponiem. Atlaides nesummējas, katram pirkumam tiek piemērota tikai viena veida atlaide.

### **A-naudas uzkrājuma veidošana un izmantošana**

7.5. A-naudas uzkrājums tiek reģistrēts Kartē, ja Dalībnieks pirms pirkuma veikšanas uzrāda Karti vai tās vizuālu attēlu, kas ietver Kartes unikālo numuru/svītkodu, vai citiem līdzekļiem tiek gūta pārliecība par to, ka Dalībniekam ir spēkā esoša Karte. Ja Dalībniekam Kartes nav līdzī, Dalībnieks var nosaukt savu personas kodu vai tālruna numuru, lai Apotheka darbinieks varētu identificēt Dalībnieku un reģistrēt A-naudas uzkrājumu. Tas neattiecas uz A-naudas uzkrājuma izmantošanu, uz ko attiecas šo Noteikumu 7.14. punktā minētās prasības.

7.6. A-naudas uzkrājums tiek reģistrēts vai citas priekšrocības tiek saņemtas arī tad, ja Dalībnieks autorizēties Personīgajā kontā un iepērkas Interneta aptiekā kā Reģistrētais lietotājs.

7.7. A-naudas uzkrāšana tiek veikta par katru pirkumu, ievērojot Noteikumos noteiktos uzkrājuma veidošanas principus un izņēmumus. Dalībnieki, kuri sasnieguši 60 gadu vecumu, vai Dalībnieks, kurš uzrāda invaliditātes karti, saņem 5% (piecu procentu) A-naudas uzkrājumu no katra pirkuma neatkarīgi no pirkumu kopsummas. Pārējie Dalībnieki saņem procentuālu A-naudas uzkrājumu atkarībā no pirkumu kopsummas. Sākotnējais uzkrājuma līmenis ir 1% (viens procents) no pirmā pirkuma kopsummas, uz kuru attiecas uzkrājuma veidošanas nosacījumi (ievērojot šo Noteikumu 7.4., 7.8. punktu).

7.8. **A-naudas uzkrājums neveidojas**, ja Dalībnieks iegādājas:

7.8.1. recepšu zāles;

7.8.2. valsts kompensējamās zāles vai valsts kompensējamās medicīnas preces (ieskaitot par to daļu, ko sedz klients pats, vai par daļu, kuru sedz apdrošināšanas sabiedrība);

7.8.3. preces, kuru iegādi kompensē apdrošināšanas sabiedrības (A-naudas uzkrājums neveidojas par to pirkuma daļu, kuru sedz apdrošināšanas sabiedrība);

7.8.4. mākslīgos maisījumus zīdaiņiem;

7.8.5. akcijas preces (preces, kurām ir atlaide vai cits labums, ko iegūst persona, iegādājoties akcijas precī);

7.8.6. Apotheke Dāvanu kartes.

7.9. A-naudas uzkrājuma līmenis tiek noteikts vienu reizi mēnesī, aprēķinot pirkumu kopsummu iepriekšējo 12 (divpadsmit) mēnešu periodā, gan par Aptiekā izdarītajiem pirkumiem, izmantojot Karti, gan Interneta aptiekā izdarītajiem pirkumiem, pieslēdzoties kā Reģistrētajam lietotājam. Tabulā ir norādīts A-naudas uzkrājuma līmenis no pirkumu kopsummas, kuru aprēķina 12 (divpadsmit) mēnešu periodā:

Kopējā pirkumu summa 12 mēnešu periodā	A-naudas uzkrājums % no katra iztērētā 1,00 EUR
<300 EUR	1%
300-500 EUR	3%
>500 EUR	5%
Dalībnieki, kuri sasnieguši 60 gadu vecumu (neatkarīgi no pirkumu kopsummas)	5%
Dalībnieki, kuri uzrāda invaliditātes karti (neatkarīgi no pirkumu kopsummas)	5%

7.10. Par Dalībnieka pirkumu saņemtā A-naudas summa un uzkrātās A-naudas kopsumma tiek uzrādīta kases aparāta kvītī (čēkā) vai Personīgajā kontā, ja pirkums izdarīts Interneta aptiekā.

7.11. Uzkrātās A-naudas saņemtais atlaižu līmenis tiek pārrēķināts katra kalendārā mēneša pēdējā datumā par pēdējo 12 (divpadsmit) mēnešu periodā veiktajiem pirkumiem.

7.12. A-naudas uzkrājumu nepiešķir ar atpakaļejošu datumu.

7.13. Uzkrājuma veidošanās periods ir no katra kalendārā gada 1. jūnija līdz nākamā gada 31. maijam, bet A-naudas izmantošanas periods ir līdz tā paša kalendārā gada 30. jūnijam. Pēc A-naudas izmantošanas perioda beigām A-naudas uzkrājums tiek dzēsts.

7.14. A-naudas uzkrājumu var izmantot Interneta aptiekā, autorizējoties Personīgajā kontā, vai Aptiekā, uzrādot spēkā esošu Karti, vai, ja Kartes nav līdz, Dalībniekam uzrādot personas identitāti apliecinājošu dokumentu.

7.15. Dalībnieks apzinās, ka personas koda apstrāde tiek veikta, ja pats Dalībnieks minēto informāciju norādījis Anketā, lai Dalībnieks varētu saņemt Lojalitātes programmas priekšrocības tad, ja Kartes nav līdz, un lai Dalībnieku nesajauktu ar citu personu, ja sakrīt vārds un uzvārds, kā arī gadījumos, ja Apotheke ir jāziņo par zāļu atsaukumu vai pasūtījumu, piemēram, par izgatavotajām zālēm.

7.16. Dalībniekam ir iespēja uzkrāto A-naudu iztērēt, veicot nākamo pirkumu. Uzkrāto A-naudu var izmantot norēķiniem Interneta aptiekā, autorizējoties kā Reģistrētajam lietotājam, vai Aptiekā, informējot par šo vēlmi pirms norēķina veikšanas un uzkrāto A-naudu izmantojot ne vairāk kā 99,99% apmērā no pirkuma summas. Uzkrāto A-naudu var izmantot Aptiekā pirkuma brīdī tikai pirkumiem, par kuriem norēķins tiek veikts skaidrā naudā, ar maksājumu karti vai Apotheke Dāvanu karti. Uzkrāto A-naudu nevar saņemt skaidrā naudā.

7.17. **A-naudas uzkrājumu nevar iztērēt**, ja Dalībnieks iegādājas:

7.16.1. valsts kompensējamās zāles vai valsts kompensējamās medicīnas preces (ieskaitot par to daļu, ko Dalībnieks sedz pats, vai par daļu, kuru sedz apdrošināšanas sabiedrība);

7.16.2. preces, kuru iegādi kompensē apdrošināšanas sabiedrības (par to pirkuma daļu, kuru sedz apdrošināšanas sabiedrība).

## 8. Pretenzijas par Lojalitātes programmu

8.1. Pretenzijas par Lojalitātes programmu, tās nosacījumiem vai Kartes izsniegšanas un lietošanas noteikumiem Lojalitātes programmas dalībnieks iesniedz Apoteka 1 (viena) mēneša laikā pēc apstākļu, kas ir par pamatu pretenzijai, konstatēšanas.

8.2. Pretenzijas, kas iesniegtas pēc šajos Noteikumos minētā termiņa, netiek izskatītas.

8.3. Pretenzija iesniedzama:

8.3.1. klātienē jebkurā Aptiekā;

8.3.2. nosūtot to Apoteka pa pastu uz adresi: Ubrokas iela 23, Rīga, LV-1021;

8.3.3. nosūtot to Apoteka uz elektroniskā pasta adresi [info@apotheka.lv](mailto:info@apotheka.lv).

8.4. Pretenzijas ir iesniedzamas rakstveidā, norādot Dalībnieka identificējošu informāciju (vārdu, uzvārdu, personas kodu vai dzimšanas datumu, adresi un kontaktāruni (saziņas nodrošināšanai) un izklāstot pretenzijas saturu, kā arī pievienojot dokumentus, kas apliecina pretenzijā norādītos faktus un apstākļus. Pretenzijai jāsaturs Dalībnieka pašrocīgs paraksts vai, ja pretenzija iesniegta elektroniski, drošs elektroniskais paraksts ar laika zīmogu.

8.5. Apoteka Dalībnieka pretenzijas izskata viena mēneša laikā. Gadījumā, ja no Dalībnieka pieprasāma papildu informācija, lai sagatavotu atbildi uz pretenziju, Apoteka ir tiesības pagarināt pretenzijas izskatīšanu uz laika periodu, kurā Dalībniekam pieprasīta papildu informācija. Pretenzija tiek izskatīta ne ilgāk kā 3 (trīs) mēnešus.

## 9. Lojalitātes programmas privātuma atruna. Personas datu apstrāde.

9.1. Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti Apoteka ir pārzinis, kas veic Dalībnieka personas datu apstrādi. Precīza informācija par pārzini ir atrodama šo noteikumu 1. sadaļā pie jēdziena "Apoteka".

9.2. Dalība Apoteka Lojalitātes programmā tiek īstenota, tikai un vienīgi pamatojoties uz personas skaidru un nepārprotamu piekrišanu. Katrai pilngadīgai personai ir tiesības izvēlēties, vai persona vēlas piedalīties Apoteka Lojalitātes programmā. Tāpat katrs Dalībnieks var ar skaidru un nepārprotamu darbību atsaukt iepriekš doto piekrišanu.

9.3. Lai īstenotu Lojalitātes programmu, Apoteka apstrādā Dalībnieka personas datus šādos nolūkos un apjomā:

9.3.1. vārds, uzvārds, dzimšanas datums tiek apstrādāti, lai:

- identificētu Dalībnieku, kā arī nodrošinātu, ka vienai fiziskai personai ir tikai viena Karte un to, ka Lojalitātes programmā piedalās tikai personas, kas atbilst šajos noteikumos noteiktajiem kritērijiem (pilngadīgas fiziskās personas);

- veiktu Dalībnieka reģistrāciju un administrētu dalību Lojalitātes programmā;

- nodrošinātu personas datu pareizību;

- nodrošinātu personas datu aktualizāciju, ja tas nepieciešams;

- nodrošinātu individualizētu farmaceitisko aprūpi;

- nodrošinātu vienotu zāļu un medicīnas preču lietošanas uzraudzību;

9.3.2. elektroniskā pasta adrese, tālruņa numurs, pasta adrese (ja norādīts) tiek apstrādāta, lai:

- sazinātos ar Dalībnieku par Lojalitātes programmu vai Kartes lietošanas jautājumiem (piemēram, Kartes nozaudēšanas gadījumā);

- informētu Dalībnieku par īpašajiem piedāvājumiem un sūtītu komerciālos paziņojumus, ja Dalībnieks tam ir īpaši piekritis (tikai tajos gadījumos, ja Dalībnieks atzīmējis attiecīgo aili Anketā);

9.3.3. Kartes numurs, lai nodrošinātu Dalībnieka dalību Lojalitātes programmā;

9.3.4. informācija par Dalībnieka pirkumiem, pirkumu vēsturi (pirkuma datums; pirkuma summa) tiek apstrādāta, lai noteiktu Dalībnieka iegūto A-naudas apmēru;

9.3.5. informācija par A-naudu (datums, kad A-nauda ir uzkrāta vai izmantota, uzkrātās vai izmantotās A-naudas summa, vieta, kur A-nauda uzkrāta vai izmantota), lai administrētu A-naudu un nodrošinātu pareizu A-naudas uzkrāšanu/izmantošanu;

9.3.6. atzīme par to, vai ir saņemta Dalībnieka piekrišana komerciālo un personalizēto paziņojumu saņemšanai un tiešā marketinga materiālu/piedāvājumu sagatavošanai un nosūtīšanai Dalībniekam;

9.3.7. personas kods un pilsēta, adrese, dzimums tiek apstrādāts tikai tad, ja Dalībnieks sniedzis šādu informāciju, lai:

- identificētu Dalībnieku un lai Dalībnieks varētu saņemt Priekšrocības arī tad, ja Kartes nav līdzi, un

- informētu par dažādiem jaunumiem, nosūtītu nepersonalizētus vispārīgus piedāvājumus vai, balstoties uz pirkumu vēsturi, dzimumu un apdzīvotās vietas reģionu, piedāvātu personalizētus piedāvājumus (ja dalībnieks piekritis individualizētu komerciālo paziņojumu saņemšanai);

- Dalībnieku nesajauktu ar citu personu, ja sakrīt vārds un uzvārds,
- kā arī gadījumos, ja Apotheke ir jāziņo par zāļu atsaukumu vai pasūtījumu, piemēram, par izgatavotajām zālēm;

- nodrošinātu individualizētu farmaceitisko aprūpi;

- nodrošinātu vienotu zāļu un medicīnas preču lietošanas uzraudzību.

9.4. Dalībnieka personas dati tiek apstrādāti informācijas sistēmā "Lojalitātes programmas dalībnieku reģistrs". Dalībnieka personas dati tiek iegūti no paša Dalībnieka (Dalībniekam aizpildot Anketu un norādot 9.3.1., 9.3.2., 9.3.6., 9.3.7. punktā ietverto informāciju) vai no Apotheke, Dalībniekam piedaloties programmā (9.3.3., 9.3.4., 9.3.5. punkts).

9.5. Komerciālu paziņojumu nosūtīšana Dalībniekiem tiek īstenota, tikai un vienīgi pamatojoties uz personas brīvi sniegtu, konkrētu, apzinātu un viennozīmīgi izteiktu piekrišanu, ko Dalībnieks sniedzis Anketā, to īpaši atzīmējot. Komerciālu paziņojumu nosūtīšana tiek veikta, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības.

9.6. Dalībniekam ir tiesības tiešā mārketinga ziņojuma teksta apakšdaļā noklikšķināt uz saites "Nevēlos saņemt turpmākus ziņojumus", un šādā gadījumā Apotheke neturpinās Dalībniekam sūtīt tiešā mārketinga ziņojumus. Tāpat Dalībnieks atteikšanās tiesības var īstenot, iesniedzot Apotheke pašrocīgu iesniegumu šo Noteikumu 8.3. punktā noteiktajos veidos.

#### **9.7. Dalībniekam ir šādas tiesības:**

9.7.1. tiesības piekļūt saviem datiem:

Īstenojot savas tiesības piekļūt datiem, ir nepieciešams norādīt konkrētu laikposmu un datus, kurus Dalībnieks vēlas iegūt. Dalībniekam ir tiesības pieprasīt no Apotheke informāciju par to, vai tiek/netiek apstrādāti viņa personas dati;

9.7.2. tiesības lūgt labot datus:

ja Dalībniekam ir nepieciešams precizēt vai labot personas datus, kas ir Apotheke rīcībā, Dalībniekam ir skaidri jānorāda, kuri dati ir precizējami un kāda ir aktuālā informācija. Ja dati nav iegūti no Dalībnieka, Apotheke lūdz pievienot pamatojumu, kāpēc labojamā informācija uzskatāma par neprecīzu, lai tādējādi veicinātu ātrāku un atbilstošāku precizitātes novērtējumu;

9.7.3. tiesības lūgt dzēst datus:

Dalībniekam ir jānorāda, kurus personas datus nepieciešams dzēst, un šim lūgumam jāpievieno pamatojums. Apotheke informē, ka visos gadījumos datus dzēst var nebūt iespējams;

9.7.4. tiesības ierobežot datu apstrādi:



pieprasījumā par datu apstrādes ierobežošanu jābūt norādei, kādēļ apstrādi ir nepieciešams ierobežot. Dalībniekam jāņem vērā, ka ierobežot datu apstrādi var tikai tad, ja tiek apstrīdēta datu precizitāte uz laiku, kamēr dati tiek precizēti, apstrāde ir nelikumīga, dati Apotheka vairs nav nepieciešami;

9.7.5. tiesības uz datu pārnesamību:

ja tas ir tehniski iespējams vai ja pārņemšana nelabvēlīgi neietekmē citu personu tiesības un brīvības. Tiesības uz datu pārnesamību neattiecas uz apstrādi, lai izpildītu uzdevumu, ko veic sabiedrības interesēs vai īstenojot pārzinim likumīgi piešķirtas oficiālas pilnvaras vai ja datu pārņemšana var ietekmēt citu personu tiesības un likumiskās intereses;

9.7.6. tiesības iebilst pret apstrādi:

noteiktos gadījumos Dalībniekam var būt tiesības iebilst pret apstrādi individuālu apsvērumu dēļ. Šādā iesniegumā ir svarīgi norādīt uz apstākļiem, kuru dēļ Dalībnieks iebilst apstrādei.

9.8. Dalībnieks ir atbildīgs par savu personas datu aktualizāciju. Izmaiņu gadījumā Dalībniekam ir pienākums ziņot par to Apotheka, aizpildot jaunu Anketu. Ja Dalībnieks lūdz aktualizēt personas datus, tad Apotheka darbinieks izsniedz Dalībniekam jaunu Anketu un Dalībnieks aizpilda savus aktualizētos datus, Anketa tiek aizpildīta un parakstīta no jauna. Apotheka darbiniekam pirms minētās Anketas atkārtotas pieņemšanas ir tiesības pārliecināties par personas identitāti, lūdzot Dalībniekam uzrādīt personas identitāti apliecināšu dokumentu. Personas identitāti apliecināša dokumenta pieprasīšana ir pamatota ar to, lai Apotheka pārliecinātos, ka persona, kura lūdz veikt datu labošanu/aktualizāciju, ir pats Dalībnieks, nevis trešā persona.

9.9. Pieklūt personas datiem, lūgt tos dzēst, ierobežot datu apstrādi, iebilst pret datu apstrādi vai lūgt pārņest datus Dalībnieks var, iesniedzot Apotheka atbilstošu iesniegumu. Iesniegumu var iesniegt šo Noteikumu 8.3. punktā norādītajos veidos.

9.10. Dalībnieka pieprasījums/iesniegums tiek izskatīts bez liekas kavēšanās, un atbilde par pieprasījuma izpildi vai neizpildi tiek sniegta ne vēlāk kā viena mēneša laikā no tā saņemšanas dienas. Gadījumā, ja pieprasījuma izpilde aizņem ilgāku laiku, Apotheka ir tiesības pagarināt tā izpildi vēl par diviem mēnešiem, bet šajā gadījumā Dalībnieks par to tiek informēts viena mēneša laikā.

9.11. Apotheka ir tiesības neizpildīt Dalībnieka pieprasījumu:

- ja tas nav noformulēts saprotami;
- ja nav iespējams Dalībnieku identificēt;
- ja uz šādu pieprasījumu atbilde Dalībniekam jau ir sniegta;
- ja pieprasītās informācijas apjoms ir nesamērīgs;
- ja pieprasījums ir nepamatots (nav attiecināms uz Apotheka, nav sniegti paskaidrojumi, kādēļ lūgums ir jāizpilda);
- ja normatīvajos aktos noteikts, ka šādu informāciju Apotheka nav tiesīga sniegt vai Apotheka ir pienākums konkrētos datus glabāt.

9.12. Kad Dalībnieks atsauc piekrišanu un lūdz pārtraukt personas datu apstrādi, Dalībnieks apzinās, ka Apotheka nevar turpināt personai sniegt Lojalitātes programmas pakalpojumus un šādā gadījumā atteikšanās brīdī arī Dalībnieka dalība Lojalitātes programmā tiek izbeigta un netiek nodrošinātas Priekšrocības.

9.13. Apotheka var nodot saņemtos personas datus apstrādei datu saņēmējiem, kas palīdz veikt datu apstrādi un administrēšanu:

9.13.1. uzņēmumiem, kas nodrošina Lojalitātes programmas tehnisko un organizatorisko, fizisko drošību, piemēram, datubāzu programmatūras uzturētājiem, datubāzu administrēšanas pakalpojumu sniedzējiem, datu centru uzturēšanas un mākoņpakalpojumu sniedzējiem;

9.13.2. uzņēmumiem, kas sniedz mārketinga pakalpojumus, tiešās tirgvedības pakalpojumu sniedzējiem, tirgus izpētes vai uzņēmējdarbības analītikas pakalpojumu sniedzējiem, piemēram, lai veiktu tiešā mārketinga ziņojumu sūtīšanu, ja Dalībnieks ir sniedzis piekrišanu šādu ziņojumu saņemšanai, vai lai glabātu un sistematizētu personas datus. Minētie mārketinga pakalpojumu uzņēmumi apstrādā Dalībnieka personas datus tikai saskaņā ar Apotheke norādījumiem, ievērojot līgumu noteikumus un apliecinot, ka personu datu apstrāde citiem nolūkiem nav pieļaujama;

9.13.3. uzņēmumiem, kas sniedz pasta pakalpojumus, lai veiktu preču piegādi, ja Dalībnieks izvēlēties saņemt pasūtītās preces uz konkrētu piegādes adresi;

9.13.4. trešajām personām, lai nodrošinātu Apotheke leģitīmo un/vai aizskarto interešu aizsardzību. Šajā gadījumā Lojalitātes programmas dalībnieka personas dati tiek nodoti trešajām personām uz trešās personas un Apotheke savstarpēja līguma pamata un/vai tiesībsargājošajām iestādēm Apotheke aizskarto interešu aizstāvībai un/vai šo interešu aizsardzības nodrošināšanai.

9.14. Apotheke ļauj piekļūt personas datiem tikai darbiniekiem un pilnvarotajām personām, kas ir saņēmušas attiecīgus norādījumus, un pilnvarotās personas ir tiesīgas apstrādāt personas datus tikai tādā apjomā, kāds ir nepieciešams viņiem uzticēto pienākumu izpildei un personas datu apstrādes mērķu sasniegšanai.

9.15. Dalībnieka personas dati tiek glabāti, kamēr ir spēkā dalībnieka piekrišana. Apotheke datus var glabāt arī ilgāku laika periodu, ja to paredz normatīvo aktu prasības vai ja tas nepieciešams, lai varētu kvalitatīvi piedalīties Apotheke izteiktiem prasījumiem, pretenzijām un/vai prasībām.

9.16. Ja Dalībnieks uzskata, ka, apstrādājot Dalībnieka personas datus, Apotheke ir pārkāpusi Dalībnieka tiesības uz personas datu aizsardzību, Dalībnieks savu tiesību aizsardzības nolūkā drīkst vērsties Latvijas Republikas Datu valsts inspekcijā.

9.17. Jautājumos, kas saistīti ar Dalībnieku personas datu apstrādi (tajā skaitā, lai sniegtu atsaukmes vai paustu iebildumus par personas datu apstrādes procesiem), nepieciešams sazināties ar Apotheke, rakstot uz e-pasta adresi [dpo@magnum.lv](mailto:dpo@magnum.lv).

AKTUĀLĀ VERSIJA NO 01.06.2024.