

Pravidla věrnostního programu „Zákaznický klub JH“

platná od 1.8.2025

1. Účelem zavedeného věrnostního programu je vytvářet motivační podmínky pro stálé, pravidelně nakupující řádné zákazníky určených prodejen COOP družstva HB, kteří se rozhodli stát se členem „Zákaznického klubu JH“ (dále jen „ZK“), dříve též "Zákaznický klub". Provozovatelem ZK je COOP družstvo HB, IČ: 00032115 (dále též jen „COOP HB“), právní nástupce Jednoty, spotřebního družstva v Jindřichově Hradci, a to na určených prodejnách COOP HB v oblasti „Jindřichův Hradec“ (dále též jen „Prodejny JH“).
2. Členem ZK se může stát každá fyzická osoba starší 18-ti let – spotřebitel nebo fyzická osoba samostatně výdělečně činná – OSVČ (ale ta pouze po schválení ze strany COOP HB), která vyplní údaje na přihlašovacím formuláři a tento předá k dalšímu vyřízení na Prodejnách JH. Od 1.8.2025 se členem ZK nemůže stát zaměstnanec COOP HB nebo osoba mu blízká (výjimky může schválit příslušná osoba managementu COOP HB). Vyplněním a podpisem tohoto formuláře člen Zákaznického klubu JH souhlasí s podmínkami členství a prohlašuje, že se s nimi seznámil. Člen je povinen vyplnit údaje pravdivě, čitelně, hůlkovým písmem, jinak nemusí být zaručena správná evidence. Na členství v ZK není nárok.
3. Člen ZK obdrží jednu zákaznickou kartu a je vystavena přímo na jeho jméno. Body získané nákupem se načítají na jeho osobní konto. Výhody věrnostního systému – stanovené nebo vyhlášené odměny nebo dárky může čerpat pouze registrovaný člen ZK. Karta je nepřenosná (tzn. mj. body nemohou být převáděny na třetí osoby, a to ani v důsledku úmrtí člena ZK). **Člen je povinen zajistit, že jeho kartu nebudou užívat pro své nebo jiné nákupy žádné třetí osoby, s výjimkou osob mu blízkých v rámci jeho nejbližší rodiny** (tzn. jeho kartu nejsou oprávněni užívat další příbuzní, kupř. bratr/sestra - rodiče). Člen ZK je povinen se na výzvu pracovníka COOP HB při načítání bodů za tímto účelem prokázat svými osobními údaji shodnými s registrovanými údaji.
4. Člen ZK je povinen chránit svou zákaznickou kartu před zneužitím, ztrátou nebo odcizením apod. a nezveřejňovat její číslo. Za případné škody, vzniklé v důsledku zneužití zákaznické karty, nese odpovědnost výlučně příslušný člen, jemuž byla karta vystavena nebo od něhož uživatelé karty odvozují právo kartu užívat.
5. Člen ZK je oprávněn používat zákaznickou kartu **při nákupech v jakékoli Prodejně JH**; jinde kartu zákazníka nelze využít.
6. Za každý nákup uskutečněný v Prodejnách JH, před jehož zaplacením člen ZK předloží na pokladně plastovou zákaznickou kartu, budou na jeho konto připsány body v hodnotě nákupu, tj. **1,- Kč = 1 bod**. Nevztahuje se na hodnotu vratných obalů, dobítí kreditu mobilních operátorů na pokladně, nabití dárkové karty COOP HB a úhrady složenek, včetně poplatků, ceniny, sázky atp. Body se na zákaznické konto připsují v případě platby v hotovosti, platební kartou nebo stravenkami.
7. Na osobní konto člena ZK bude načteno maximálně 20 000 bodů za jeden kalendářní měsíc, nad tento rozsah se už body nepřipisují. Výjimku z výše uvedeného omezení mohou dostat členové ZK OSVČ podnikající v oboru gastronomie, a to však po předložení ŽL a schválení ze strany příslušné osoby managementu COOP HB.
8. COOP HB může rozhodnout o omezené časové platnosti bodů, kdy po expiraci takové body zanikají. Člen ZK karty je povinen průběžně sledovat a kontrolovat stav bodů na své zákaznické kartě a aktivní stav své zákaznické karty.

9. Při dosažení stanoveného počtu bodů na zákaznické kartě si může člen ZK vybrat dárek – odměnu z nabídky platné pro dané období. Člen ZK si může vybrat dárek – odměnu i s vyšší bodovou hodnotou a s doplatkem v Kč, pokud to nabídka odměn umožňuje.
10. Dárek – odměnu si člen vyzvedne nebo objedná na kterékoli Prodejně JH. Pokud není dárek – odměna na prodejně k dispozici, vyměňuje si COOP HB přiměřenou lhůtu na jeho dodání. COOP HB si vyhrazuje právo na změnu dárků, a to zejména v závislosti na dostupnosti dárku. Finanční vyrovnání za dosažené bodové konto není možné; odměny nelze proplatit v hotovosti. COOP HB může kdykoli rozhodnout o transformaci dárku na dárkový poukaz na budoucí nákup v Prodejnách JH s omezenou časovou platností. Člen ZK může požádat o tzv. vyhodnocení bodového konta, kdy v případě vyhovění ze strany příslušné osoby managementu COOP HB budou body převedeny na kreditní konto v poměru, kdy 100 bodů = 1,- Kč kredit, kterým lze hradit nákupy v Prodejnách JH.
11. Na dárky nevzniká právní nárok vymahatelný soudní cestou. Nabídka dárků nemá charakter veřejného příslibu. COOP HB neodpovídá za nemožnost připsání bodů na zákaznickou kartu, pokud tomu brání technické okolnosti, zejména těmi způsobenými přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu COOP HB.
12. Člen zapojený do věrnostního programu může kdykoliv svoji účast ve věrnostním programu ukončit, případně požádat o vymazání osobních údajů prostřednictvím ohlašovacího formuláře odevzdaného u pokladny kterékoli Prodejny JH, nebo zaslání na adresu: COOP družstvo HB, Havlíčkova 3305, 580 01 Havlíčkův Brod. Před ukončením účasti člena ve věrnostním programu si může člen vybrat dárky za body naspořené na kontě. Ukončením účasti člena ve věrnostním programu se toto konto ruší bez náhrady.
13. Člen ZK se zavazuje ohlásit případnou ztrátu, krádež nebo znehodnocení zákaznické karty, stejně jako změnu svých registrovaných osobních údajů. Toto může učinit v kterékoliv Prodejně JH nebo písemně na adrese: COOP družstvo HB, Havlíčkova 3305, 580 01 Havlíčkův Brod. Člen může v případě zcizení, ztráty nebo trvalého poškození zákaznické karty požádat COOP HB písemně o vydání nové zákaznické karty; nová zákaznická karta se vydává na jeho náklady (aktivní platné body budou přitom načteny na novou zákaznickou kartu).
14. COOP HB si vyhrazuje právo kontrolovat splnění všech podmínek pro účast v Zákaznickém klubu JH a čerpání bodů a jeho výhod a případně i posoudit a rozhodnout o (ne)čerpání dárku apod., včetně práva vyloučit kteréhokoli člena Zákaznického klubu JH ze Zákaznického klubu JH a/nebo o anulaci získaných bodů (nebo jejich určité části), a to i zpětně, v případě, že by takový člen Zákaznického klubu JH (a/nebo uživatelé rodinných karet) porušil podmínky členství anebo byl z této činnosti podezřelý, popř. že má COOP HB důvodné podezření, že člen ZK či držitel rodinné karty dosáhl bodů nepoctivě (včetně využití karty pro nákupy cizích osob, nákupy v neobvyklém množství), nekale, nepoctivě, v rozporu s dobrými mravy, manipulací, zneužitím nebo porušením podmínek členství nebo v souvislosti s porušením všeobecně závazných právních předpisů či morálních pravidel, a to bez náhrady nákladů, bodů či škody, která by výše uvedeným mohla členovi ZK vzniknout. Případné námitky k postupu COOP HB lze zaslat písemně (COOP družstvo HB, Havlíčkova 3305, 580 01 Havlíčkův Brod, zk@coophb.cz), a to do 5 pracovních dnů od uskutečnění příslušného kroku ze strany COOP HB. Námitky podané později nebudou brány v potaz. Rozhodnutí COOP HB o námitce je konečné.
15. V případě nastání jakékoli skutečnosti uvedené v odst. 14 (zejména podezření na zneužití zákaznické karty, abnormální načítání bodů v určitém období oproti spotřebitelskému standardu v rámci ZK) má COOP HB rovněž právo zákaznickou kartu zablokovat s okamžitou účinností. Na odblokování zákaznické karty se užije odst. 16. shodně.
16. Zákaznické karty, na jejichž konto nebyl v jakýchkoli šesti za sebou jdoucích kalendářních měsících řádně připsán ani jediný bod (včetně následného vymazání z výše uvedených důvodů), se uplynutím výše uvedené doby automaticky považují za zablokované. Spolu se

zablokováním zákaznické karty se automaticky zablokovávají i rodinné karty. Člen ZK má právo se do 3 měsíců od takového zablokování obrátit písemně na COOP HB (COOP družstvo HB, Havlíčkova 3305, 580 01 Havlíčkův Brod; zk@coophb.cz) a s náležitým a doloženým odůvodněním (kupř. dlouhodobá nemoc, dlouhodobý pobyt v zahraničí) žádat o odblokování karty. O odblokování rozhoduje příslušná osoba managementu COOP HB. Na odblokování zákaznické karty není právní nárok. Pokud se člen ZK v daných třech měsících na COOP HB neobrátil (rozhodující je datum doručení COOPu HB) nebo COOP HB rozhodne o neodblokování zákaznické karty, zákaznická karta (včetně bodů) se uplynutím daných tří měsíců ruší a členství člena ZK v Zákaznickém klubu JH zaniká, a to vše bez náhrady nákladů, bodů či škody, která by výše uvedeným mohla členovi Zákaznického klubu JH vzniknout. Stav zákaznické karty (aktivní/blokovaná; počet bodů) lze ověřit na příslušných webových stránkách COOP HB.

17. COOP HB je oprávněno informovat členy zapojené do věrnostního programu o fungování věrnostního programu a jeho výhodách. Tato sdělení jsou zasílána na základě oprávněného zájmu družstva v rozsahu nejvýše dvou sdělení ročně.
18. V rámci věrnostního programu jsou zpracovávány osobní údaje vyplněné na přihlašovacím formuláři:
 - a. Jméno, příjmení, adresa bydliště a datum narození – zpracování pro potřeby registrace člena ZK a následně pro prokázání totožnosti, pro čerpání výhod věrnostního programu a pro zasílání obchodních sdělení v rámci věrnostního programu. Datum narození může být využito pro narozeninový dárek v podobě slevového poukazu. Adresa bydliště je využívána ke statistice nakupování členů podle jejich vzdálenosti od jednotlivých prodejen.
 - b. E-mailová adresa a telefonní číslo – pro možnost zasílání informačních sdělení a reklam, pokud k tomuto zpracování byl udělen souhlas.
 - c. Profilování – povinnou součástí zařazení do věrnostního programu a vystavení karty zákazníka je souhlas s profilováním člena. Profilování je z hlediska charakteru věrnostního programu nutnou součástí a obsahuje zpracování dat uvedených v přihlášce a vyhodnocení nákupního jednání člena včetně informací o místě a čase jeho nákupu. Data získaná profilováním umožňují COOP HB vyhodnocovat statistiky nákupů, nabízet personalizované akční nabídky na základě předchozích nákupů, poskytovat lepší služby a další výhody členům ZK.
19. Součástí přihlašovacího formuláře je možnost udělení souhlasu se zasíláním reklam na uvedenou e-mailovou adresu. Člen si může sám svobodně zvolit, zda má zájem o zasílání:
 - a. Nepersonalizované reklamy, která obsahuje informace o aktuálních spotřebitelských soutěžích, akčních nabídkách a službách.
 - b. Personalizované reklamy, která obsahuje informace a nabídky, které jsou přizpůsobené preferencím a potřebám člena. Personalizace zahrnuje vyhodnocování nákupů člena v Prodejnách JH.
 - c. Pro tyto informace jsou zpracovávány osobní údaje členů ZK, údaje o nákupech včetně informací o místě a čase nákupů.
 - d. V případě, že nebude souhlas se zasíláním reklam členem udělen, reklamy zasílány nebudou. Neudělení souhlasu se zasíláním reklam nemá vliv na členství ve věrnostním programu.
20. Osobní údaje o členovi ZK uvedené na přihlašovacím formuláři a údaje o jeho nákupech a dárcích shromažďuje COOP HB na základě vztahu pro účely evidence a poskytování výhod členům ZK. COOP HB se zejména zavazuje, že výše uvedené údaje nebudou neoprávněně zpřístupněny dalším osobám nebo subjektům.

21. Člen ZK má právo kdykoli a bez udání důvodů podat námitku proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu a profilování a svůj souhlas odvolat.
22. Nedílnou součástí těchto pravidel je Prohlášení o zásadách zpracování osobních údajů, které obdržel každý držitel zákaznické karty společně s přihlašovacím formulářem věrnostního programu ZK.
23. Prodejny JH jsou výhradně:

405	Jindřichův Hradec II (vyjma prodejny drogerie č. 425)	435	Lásenice	461	Dešná - Rancířov
406	Jindřichův Hradec III	436	Stráž nad Nežárkou	462	Mladoňovice
407	Slavonice	437	Studená	463	Hříšice
408	Nová Bystřice	438	Jindřichův Hradec - Otín	464	Cizkrajov
409	Kardašova Řečice	439	Strmilov	465	Bednářeček
410	Kunžak	440	Jindřichův Hradec I	466	Strmilov - Česká Olešná
411	Dačice V	441	Střížovice - Vlčice	467	Lodhéřov
412	Studená	442	Český Rudolec	468	Třeboň - Branná
413	Jindřichův Hradec II	443	Popelín	469	Velký Ratmírov
414	Nová Včelnice	451	Dušejov	470	Novosedly n. N.
415	Lomnice nad Lužnicí	452	Číměř	471	Halámky
416	Dačice V	453	Budeč	472	Lužnice
417	Suchdol nad Lužnicí	454	Horní Pěna	474	Lodhéřov - Studnice
418	Chlum u Třeboně	455	Rapšach	475	Roseč
430	Telč-Podolí, Masarykova 329	456	Písečné	477	Pálovice
431	Dešná	457	Staré Hobzí	478	Domanín
432	Jarošov nad Nežárkou	458	Pluhův Žďár	479	Klikov
433	Staré Město p. L.	459	Budíškovice	482	Klec
434	Mrákotín	460	Stříbřec		

COOP HB může kdykoli rozhodnout o změně, zúžení nebo rozšíření seznamu Prodejen JH nebo omezení sortimentu, za který se získávají body.

24. COOP HB je oprávněno jednostranně změnit pravidla věrnostního programu „Zákaznický klub JH“ (popř. jej i ukončit) a seznámit členy s takovými změnami vhodnou formou (zveřejnění na webových stránkách, informace ve vydávaných letácích, vyvěšením oznámení na prodejnách apod.). Takové změny podmínek jsou účinné dnem, který je v nich uveden.
25. Tato pravidla věrnostního programu „Zákaznický klub JH“ jsou účinná od **1. srpna 2025** a vztahují se i na doposud nasbírané body apod. "Zákaznický klub JH" je nový název téhož programu, doposud nazývaného "Zákaznický klub".

Dne 1. srpna 2025

Roman Němeček
místopředseda COOP družstva HB