

# **Regulamin Programu lojalnościowego**

## **Klubu Arkadia Care**

### **§1. Postanowienia Ogólne**

1. Organizatorami Programu lojalnościowego „Klub Arkadia Care” są:

- a) Arkadia Care EU Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą we Krakowie (30-554), ul. Zamknięta 10/2.12, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0000873255, NIP 6793209518,
- b) ACare DE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą we Krakowie (30-554), ul. Zamknięta 10/2.6, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0000759024, NIP 8992853921,
- c) AC Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Zamknięta 10/2.6, 30-554 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa- Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0000750176, NIP 6793174955,
- d) Arkadia Care Med Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Krakowie (30-554), ul. Zamknięta 10/2.6, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa- Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0000952702, NIP 6793232434,
- e) Arca Care Limited SP. K. z siedzibą w Krakowie, ul. Zamknięta 10/2.6, 30-554 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa- Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0001034753, NIP 6793266798,

łącznie zwani dalej Organizatorami lub każdy osobno Organizatorem.

2. Organizatorzy są jednocześnie Współadministratorami danych osobowych uczestników Programu lojalnościowego „Klub Arkadia Care” w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie

ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem Danych Osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej również: RODO).

3. Niniejszy Regulamin określa warunki uczestnictwa oraz prawa i obowiązki uczestników Programu lojalnościowego „Klubu Arkadia Care”, zwanego w niniejszym Regulaminie również „Programem”.

4. Regulamin obowiązuje od dnia 1.08.2022 r. do dnia odwołania przez Organizatorów.

5. Regulamin serwisu <https://arkadiacare.pl/>, dostępny pod adresem:

<https://arkadiacare.pl/wpcontent/uploads/2018/12/REGULAMINstronyArkadiaCare.docx%20>, stanowi integralną część niniejszego Regulaminu.

6. Program jest skierowany do osób fizycznych, które mają zawartą umowę cywilnoprawną z co najmniej jednym z Organizatorów na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i zgodnie z systemem premiowania tych osób.

7. Rejestracja w Programie lojalnościowym Klub Arkadia Care oznacza zgodę Uczestnika na warunki określone niniejszym Regulaminem oraz regulaminem, o którym mowa w ust.

5 niniejszego paragrafu.

## **§2. Definicje**

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Dane Osobowe – podstawowe dane o Uczestniku, m.in. adres e-mail, imię, nazwisko oraz inne dane podawane, dzięki którym możliwe jest określenie tożsamości w sposób bezpośredni lub pośredni;
- 2) Klub Arkadia Care/Program – Program lojalnościowy, którego zasady są ustanowione w ramach niniejszego Regulaminu;
- 3) Organizator - Arkadia Care EU Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą we Krakowie (30-554), ul. Zamknięta 10/2.12, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0000873255, NIP 6793209518 oraz ACare DE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą we Krakowie (30-554), ul. Zamknięta 10/2.6, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez

Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0000759024, NIP 8992853921 oraz AC Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Zamknięta 10/2.6, 30-554 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0000750176, NIP 6793174955 oraz Arkadia Care Med Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Krakowie (30-554), ul. Zamknięta 10/2.6, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa- Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0000952702, NIP 6793232434 oraz Arca Care Limited SP. K. z siedzibą w Krakowie, ul. Zamknięta 10/2.6, 30-554 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod nr KRS 0001034753, NIP 6793266798;

- 4) Organizator jest równocześnie Administratorem danych osobowych Uczestników;
- 5) Regulamin - niniejszy dokument, który określa warunki uczestniczenia w Programie lojalnościowym Klub Arkadia Care;
- 6) RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
- 7) Uczestnik - osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która jest członkiem Klubu Arkadia Care.

### **§3. Warunki uczestnictwa w Programie lojalnościowym Klub Arkadia Care**

1. Uczestnikiem Programu staje się każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która wyrazi chęć przystąpienia do Programu oraz która:

- 1) jest związana z jednym z Organizatorów umową cywilnoprawną zgodnie z przepisami prawa polskiego oraz

- 2) na podstawie ww. umowy cywilnoprawnej świadczy usługi opiekuńcze, w tym pomocy w gospodarstwie domowym, względem osób w podeszłym wieku, niepełnosprawnych lub przewlekle chorych na terytorium Niemiec oraz
  - 3) wyraziła chęć dołączenia do programu lojalnościowego za pomocą formularza: <https://arkadiacare.pl/klub-arkadia-care>.
2. Uczestnictwo w Programie jest dobrowolne i każdy uczestnik może w każdej chwili zrezygnować z udziału poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji w formie pisemnej (listem poleconym lub złożone osobiście w siedzibie Organizatora) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail: kontakt@arkadiacare.pl).
  3. Uczestnictwo w Programie kończy się wraz z rozwiązaniem umowy cywilnoprawnej zawartej z jednym z Organizatorów. Z tą chwilą Uczestnik traci prawo do nabywania korzyści określonych w Regulaminie.
  4. Uczestnik korzysta z przywilejów wynikających z Programu. Uczestnik nie może przenieść swoich praw (w tym prawa do uzyskanych korzyści) na inne osoby.
  5. Warunkiem nabycia korzyści wynikających z Programu jest dotrzymanie postanowień umowy cywilnoprawnej zawartej z Organizatorem oraz spełnienie warunków wskazanych w Regulaminie.

#### **§4. Korzyści wynikające z uczestnictwa w Programie lojalnościowym**

1. Z chwilą zyskania statusu uczestnika Programu, to jest po spełnieniu warunków określonych w § 3 ust. 1 Regulaminu, Uczestnik nabywa następujące korzyści:
  - 1) prawo wzięcia udziału w konkursach i akcjach promocyjnych organizowanych przez Organizatora i ogłaszanych na stronie [www.arkadiacare.pl](http://www.arkadiacare.pl);
  - 2) prawo do zbierania punktów i wymieniania ich na nagrody rzeczowe.
    - a) Punkty przyznawane są według ustalonego przelicznika:
      - jednemu przepracowanemu na zleceniu dniu odpowiada jeden punkt.
    - b) Istnieje możliwość zdobycia dodatkowych punktów za nieprzerwane przepracowanie:
      - 70 dni na zleceniu Uczestnik otrzymuje 200 punktów.
      - 90 dni na zleceniu Uczestnik otrzymuje 300 punktów.
      - 120 dni na zleceniu Uczestnik otrzymuje 400 punktów.

Organizator zastrzega sobie prawo do organizowania wydarzeń i konkursów, w których Uczestnicy będą mogli zdobyć dodatkowe punkty.

- c) Punkty można zbierać lub wymieniać na nagrody dostępne w katalogu <https://arkadiacare.pl/wp-content/uploads/2023/06/Katalog-nagrod-06.2023.pdf> (katalog może zawierać nagrody rzeczowe oraz nagrody pieniężne). W przypadku wyczerpania zapasów danego produktu z puli nagród rzeczowych dostępnych w katalogu Organizator może zaproponować artykuł wyceniony na taką samą ilość punktów lub w przypadku braku artykułu, który odpowiada ilości wycenionych punktów może zaproponować inny wybrany przez siebie artykuł.
- d) W celu odebrania nagrody Uczestnik musi złożyć wniosek, którego wzór znajduje się na stronie internetowej <https://arkadiacare.pl/klub-arkadia-care-wypelnij-wniosek> . Organizator zobowiązuje się rozpatrzyć wniosek, w ciągu 7 dni od jego otrzymania. Po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku Organizator zobowiązuje się do dostarczenia nagrody w przeciągu 30 dni.

## **§5. Karta Klubu Arkadia Care**

1. Uczestnik Programu otrzyma od Organizatora Kartę Klubu Arkadia Care.
2. Karta Arkadia Care przypisana jest do jednego Uczestnika, a jej numer jest jedyną formą jego identyfikacji.

## **§6. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Uczestników w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE jest Organizator.
2. Organizator powołał inspektora ochrony danych, czyli osobę odpowiedzialną za ochronę danych osobowych przetwarzanych przez Organizatora. Inspektorem ochrony danych jest Damian Klimas, z którym można się skontaktować pod adresem [iod@arkadiacare.pl](mailto:iod@arkadiacare.pl) lub pocztą wysyłając list na adres siedziby Organizatora. W razie ogólnych pytań dotyczących prywatności, a także pytań dotyczących niniejszej Polityki prywatności lub wykorzystania danych osobowych, czy również plików cookie zachęcamy do kontaktu.

3. Dane Osobowe Uczestników przetwarzane są wyłącznie w następujących celach:

- 1) realizacja usług oferowanych lub świadczonych w ramach Programu lojalnościowego Klub Arkadia Care, szczegółowo opisanych w niniejszym Regulaminie;
- 2) prowadzenie marketingu bezpośredniego;
- 3) analiza, organizowanie i ulepszanie świadczonych usług;
- 4) pozostałe cele przetwarzania są wskazane w klauzulach informacyjnych.

4. W ramach Klubu Arkadia Care Organizator świadczy usługi na rzecz Uczestnika.

Dane Osobowe Uczestników są przetwarzane zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Oznacza to, że są przetwarzane, gdy jest to konieczne do wykonania zawartej umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (Klubu Arkadia Care) w oparciu o Regulamin oraz do podjęcia działań przed zawarciem umowy następujących na żądanie osoby, której dane dotyczą. Umowa o świadczenie usług zostaje zawarta z chwilą przystąpienia przez Uczestnika do Klubu Arkadia Care.

5. Dane Osobowe są przetwarzane, jeśli jest to niezbędne do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Organizatora lub podmiot trzeci zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO, w szczególności takich jak kontakt Uczestnika z Organizatorem, marketing bezpośredni własnych usług, obrona przed roszczeniami lub ustalenie i dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, przesyłanie Danych Osobowych w ramach grupy przedsiębiorstw do wewnętrznych celów administracyjnych czy ocena jakości usług. Dane Osobowe mogą być przetwarzane dla celów marketingu bezpośredniego do momentu wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.

6. Organizator przestrzega następujących zasad Przetwarzania Danych Osobowych:

- 1) wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby przetwarzanie odbywało się zgodnie z przepisami o ochronie Danych Osobowych i aby móc to wykazać;
- 2) utrzuła zbierane Dane Osobowe wyłącznie na takich nośnikach informacji, które są zabezpieczone przed dostępem osób trzecich;

- 3) wykonuje nadzór nad bezpieczeństwem danych przez cały okres ich posiadania w sposób zapewniający w szczególności ochronę przed dostępem osób nieuprawnionych, uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą;
- 4) przekazuje dane uprawnionym podmiotom wyłącznie na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
- 5) zachowuje poufność Danych Osobowych;
- 6) zapewnia osobom, których dane dotyczą, realizację ich praw wynikających z przepisów prawa.
7. Podanie Danych Osobowych przez Uczestnika jest dobrowolne, ale konieczne do uczestniczenia w Klubie Arkadia Care.
8. Odbiorcami Danych Osobowych mogą być:
  - 1) podmioty, którym dane przekazywane są na zasadzie powierzenia, o ile jest to konieczne dla prawidłowego zrealizowania usług (np. agencje, pośrednicy poszukujący opiekuna, obsługa IT, obsługa finansowa);
  - 2) klienci Organizatora;
  - 3) dostawcy Organizatora, w szczególności podmioty świadczące usługi prawne, ochroniarskie, informatyczne, transportowe i szkoleniowe;
  - 4) partnerzy Organizatora zajmujący się pozyskiwaniem klientów;
  - 5) podmioty powiązane z Organizatorem Danych Osobowych kapitałowo lub osobowo.
9. Dane Osobowe będą przechowywane nie dłużej niż jest to wymagane przepisami prawa i nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania, a ponadto nie dłużej niż jest to konieczne w celu dochodzenia roszczeń aż do momentu ich przedawnienia.

Dane Osobowe będą przechowywane przez okres uczestniczenia w Klubie Arkadia Care. Po zrezygnowaniu z uczestnictwa w Klubie Arkadia Care dane zostaną zanonimizowane, za wyjątkiem następujących danych: imię, nazwisko, adres e-mail, historia aktywności oraz informacja o wyrażonych Zgodach (te dane będą przechowywane jeszcze przez okres 5 lat od usunięcia Konta dla celów rozpatrywania ewentualnych skarg oraz roszczeń).

10. Dane Osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich.

11. Dane Osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany. Jeżeli w oparciu o wynik profilowania podejmowane będą decyzje mające bezpośredni wpływ na Uczestnika, to Uczestnik ma prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Organizatora.

12. Uczestnikom przysługuje:

1) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do Danych Osobowych;

2) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Danych Osobowych;

3) na podstawie art. 17 ust. RODO prawo do usunięcia Danych Osobowych;

4) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od Organizatora ograniczenia Przetwarzania Danych Osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;

5) prawo do przenoszenia Danych Osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO; 8

6) na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu wobec Przetwarzania Danych Osobowych.

13. W celu realizacji praw podmiotów danych należy przesłać wniosek za pośrednictwem poczty email na adres: kontakt@arkadiacare.pl bądź pisemnie na adres siedziby Organizatora.

14. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, że Przetwarzanie jego Danych Osobowych narusza przepisy RODO lub powszechnie obowiązujące przepisy.

## **§7. Postępowanie reklamacyjne**

1. W przypadku zastrzeżeń co do sposobu funkcjonowania Klubu Arkadia Care Uczestnikowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji w trakcie bycia członkiem Klubu Arkadia Care oraz w terminie 30 dni po wystąpieniu z Klubu Arkadia Care.

2. Reklamacja powinna być złożona na piśmie i przesłana na adres pocztowy Organizatora.



3. Reklamacja musi spełniać wymogi formalne, czyli musi zawierać imię, nazwisko oraz adres skarżącego, opis przedmiotu reklamacji oraz musi być sporządzona w formie pisemnej i własnoręcznie podpisana przez Skarżącego.

4. Reklamacje rozpatruje Organizator w terminie 14 dni od jej otrzymania.

### **§8. Szczególne postanowienia dotyczące umów z konsumentami**

1. W wypadku, gdy Uczestnik będący konsumentem składa reklamację co do jakości usług oferowanych przez Organizatora, a Organizator nie uzna roszczenia, Uczestnik może wówczas skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

2. Do pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń należą m.in.

1) postępowanie przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej;

2) wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej;

3) interwencja powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in.

Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich);

4) rozstrzygnięcie sporów on-line, za pomocą środków komunikacji elektronicznej (ang. Online Dispute Resolution) przez podmioty ODR.

3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej. 4. Dla rozpatrywania ewentualnych sporów pomiędzy Organizatorem a Uczestnikiem właściwe jest prawo polskie, a sądem właściwym miejscowo jest sąd powszechny we Wrocławiu.

## **§9. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie [www.arkadiacare.pl](http://www.arkadiacare.pl) oraz w siedzibie Organizatorów.
2. Organizatorzy zastrzegają sobie prawo do zmiany treści Regulaminu, w szczególności zmiany warunków nabycia korzyści oraz wysokości premii pieniężnych, a także do skrócenia czasu trwania Programu. Zmiany treści niniejszego Regulaminu wchodzą w życie w ciągu 3 dni od ich opublikowania na stronie [www.arkadiacare.pl](http://www.arkadiacare.pl).
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego, w tym przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny.
4. Wszelkie spory wynikające z realizacji Programu będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby jednego z Organizatorów.