



CO-OP Hungary Nagykereskedelmi és Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11/C
Cégjegyzékszám: 01-10-043522

COOP KLUB TÖRZSVÁSÁRLÓI RENDSZER ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK (ÁSZF)



Érvényes 2018. május 25-től

COOP KLUB TÖRZSVÁSÁRLÓI RENDSZER ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK (ÁSZF)

Általános tájékoztató

A CO-OP Hungary Nagykereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11/C, cégjegyzékszám: Cg.01-10-043522, a továbbiakban: CO-OP Hungary Zrt.) ún. Coop Klub Törzsvásárlói Program (a továbbiakban: Program) keretében egy olyan egyéni, illetve csoportos (családi) vevőjutalmazási rendszert működtet, amelyben a Programhoz csatlakozó vásárlók (a továbbiakban: Törzsvásárló) a CO-OP Hungary Zrt. által kibocsátott törzsvásárlói hűségpontok révén nyilvánosan meghirdetett és minden Törzsvásárló által igénybe vehető kedvezményekhez jutnak.

A jelen ÁSZF célja, hogy meghatározza a CO-OP Hungary Zrt. és a Törzsvásárló közötti jogviszony szerződéses feltételeit.

A CO-OP Hungary Zrt. lehetővé teszi a vásárlók számára, hogy a jelen Általános Szerződéses Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) szerint részt vegyenek a Programban és Coop Klub Törzsvásárlói Kártyához (a továbbiakban: Kártya) jussanak.

A Kártya használatával a Törzsvásárlók a Coop Klub emblémával ellátott, franchise partner (a továbbiakban: Franchise partner) által üzemeltetett üzletekben vásárlásaik után jutalompontokat (a továbbiakban: Pontok) gyűjthetnek a CO-OP Hungary Zrt. által biztosított Kártya használatával, és az összegyűjtött pontjaik után adott kuponok (a továbbiakban: kupon) ellenében kedvezményt vehetnek igénybe.

A Franchise partner – a vele kötött szolgáltatási szerződés szerint – jelen ÁSZF-ben megjelölt esetekben a CO-OP Hungary Zrt. képviselője.

A Törzsvásárlónak továbbá lehetősége van arra is, hogy a <http://www.coop.hu/coop-klub/coop-klub-partnerkedvezmenyek/> oldalon feltüntetett nem Franchise partnereknél, hanem egyéb szolgáltatást nyújtó szektorfüggetlen partnereknél (a továbbiakban: Szektorfüggetlen partner) a Kártya felmutatásával vagy a Kártya számának megadásával a Szektorfüggetlen partner által meghatározott kedvezményt igénybe vegye a kedvezménynél feltüntetett feltételek alapján. A Szektorfüggetlen partner által meghirdetett szolgáltatás igénybevétele, vagy a megvásárolt termék után a Törzsvásárló pontokat nem kap.

A CO-OP Hungary Zrt. és a Törzsvásárló jogviszonyában a hatályos jogszabályok, különö-

sen a Polgári Törvénykönyv (Ptk.), a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 Rendelet és ezek végrehajtására kiadott más jogszabályok alkalmazandóak.

I. fejezet

Általános rendelkezések

1. Az ÁSZF hatálya

- 1.1. A jelen ÁSZF időbeli hatálya a törzsvásárlói jogviszony időtartama alatt áll fenn.
- 1.2. A jelen ÁSZF személyi és tárgyi hatálya kizárólag a CO-OP Hungary Zrt.-re, a Franchise partnerre, a Szektorfüggetlen partnerre, és a Törzsvásárlóra terjed ki.
- 1.3. A jelen ÁSZF területi hatálya Magyarország területére terjed ki. A Törzsvásárló Magyarország területén jogosult a Kártya használatára mindazokon a helyeken, ahol a Coop Klub embléma ki van függesztve.

2. Általános szerződéses feltételek - Törzsvásárlói Rendszerben való részvétel feltételei

- 2.1. Törzsvásárló kizárólag 16. életévét betöltött, Magyarországon bejelentett lakóhellyel rendelkező természetes személy lehet, aki a Coop Klub kártyaigénylő lapot (továbbiakban: kártyaigénylő lap) személyesen kitöltötte, aláírta és a boltban a pénztárosnak átadta. Csoportos (családi) gyűjtés esetén a főgyűjtő a kártyaigénylő, de valamennyi, a kártyaigénylő lapon megjelölt személy Törzsvásárlónak tekintendő. A pénztáros az igénylőlap kitöltésére nem jogosult, a Törzsvásárló erre irányuló kérését köteles visszautasítani.

A 16. életévét be nem töltött, illetve egyéb okból cselekvőképtelen személy nem lehet Törzsvásárló, még családi gyűjtés esetén sem.

A 16. életévét betöltött érintett hozzájárulását tartalmazó jognyilatkozatának érvényességéhez törvényes képviselőjének beleegyezése vagy utólagos jóváhagyása nem szükséges.

A 18. életévét betöltött, de egyéb okból cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy kártyaigénylő lapja akkor érvényes, ha ahhoz csatolja a törvényes képviselőjének írásbeli hozzájárulását.

Csoportos (családi) gyűjtés esetén a fent meghatározott szabályok a gyűjtésben részt vevő valamennyi Törzsvásárlóra vonatkoznak.

Ha a Törzsvásárló meghal, úgy örököse köteles az elhunyt Törzsvásárló halálára vonatkozó bejelentést megtenni a CO-OP Hungary Zrt. részére. A CO-OP Hungary Zrt., amennyiben megalapozottnak tartja a bejelentést, úgy a Kártyát letiltja. Az elhunyt Kártyájának adatait a CO-OP Hungary Zrt. nyilvántartó a rendszerében 6 hónapig tárolja (örökös igények bejelentésére nyitva álló határidő). Ha az elhunyt örököse a Kártyát használni kívánja, úgy hitelt érdemlően köteles bizonyítani (jogerős hagyatékátadó végzés bemutatásával), hogy mint törvényes vagy végrendelkezésen alapuló örökös jogosult az elhunyt hagyatékába tartozó Kártya használatára. Ha a CO-OP Hungary Zrt. megalapozottnak tartja az örökös bejelentését, úgy a Kártyára vonatkozóan az örökös mint a Kártya új jogosultjának adatait rögzíti rendszerében.

A CO-OP Hungary Zrt. – vagy a közreműködő Franchise partner – nem ad Kártyát a kártyaigénylőnek, ha

- a kártyaigénylő a kártyaigénylő lapot hiányosan, hibásan vagy olvashatatlanul vagy egyáltalán nem töltötte ki (anonim kártya), és/vagy azt nem írta alá,
- a kártyaigénylő nem felel meg a 2.1. pontban foglalt feltételeknek,
- külföldi címet ad meg az igénylő,
- a Programban való részvételét eredményező törzsvásárlói jogviszonyát a CO-OP Hungary Zrt. szerződésszegés, visszaélés vagy egyéb jogsértés miatt azonnali hatállyal felmondással korábban megszüntette.

2.2. A kártyaigénylő lap kitöltésével és aláírásával a Törzsvásárló hozzájárul, hogy személyes adatait, illetve a Kártyával végrehajtott tranzakcióira vonatkozó adatait a CO-OP Hungary Zrt. nyilvántartsa, felhasználja, kezelje, tárolja és feldolgozza az Adatkezelési Tájékoztatóban - a www.coop.hu weboldalon a Coop Klub menüpontban érhető el - meghatározottak szerint.

2.3. A CO-OP Hungary Zrt. a 2.1. pontban meghatározott feltételeknek megfelelő kártyaigénylőnek a kártyaigénylő lap átadásának és kitöltésének helyén a Franchise partner közreműködésével azonnal átadja az azonosító számmal, mágnescsíkkal és vonalkóddal ellátott Kártyát.

A kitöltött kártyaigénylő lapok a feldolgozási idő függvényében kerülnek a CO-OP Hungary Zrt. rendszerében rögzítésre és a Törzsvásárlóhoz rendelésre (megszemélyesítés). A Kártyák addig nem jogosultak a jutalmazásban való részvételre (engedménykupon igénybevétele), ameddig nem kerülnek megszemélyesítésre.

Csoportos (családi) gyűjtés esetén – azonnali átadás alkalmával – a Kártyát a főgyűjtő kapja, ha nincs ott a társkártya tulajdonosa.

- 2.4. A Kártya nem a Törzsvásárló tulajdona. A Kártya annak a Franchise partnernek a tulajdonában van, ahol a Törzsvásárló a kártyaigénylő lapot kitöltötte és leadta.
- 2.5. A Törzsvásárló a Kártyát köteles rendeltetésszerűen használni. A Kártya mindaddig érvényes, amíg azt a CO-OP Hungary Zrt. ki nem cserélte, illetve a pontgyűjtést fel nem függesztette, a Programot meg nem szüntette.
- 2.6. A kártyaigénylő lapon bejelentett adatok megváltoztatását a Törzsvásárló írásban (emailben vagy postai úton) bármikor kérheti. A kérelem beérkezéséig a CO-OP Hungary Zrt. az eredeti adatok szerint tartja nyilván a Törzsvásárlót és számolja el tranzakcióit. A Kártya cseréjét a CO-OP Hungary Zrt. és a Franchise partner is kezdeményezheti.
- 2.7. A CO-OP Hungary Zrt. és a Törzsvásárló között a Programban való részvételt eredményező törzsvásárlói jogviszony azon a napon jön létre, amikor a Törzsvásárló a Kártyát első alkalommal használja, és ezzel a Törzsvásárló elismeri, hogy a CO-OP Hungary Zrt. és között a szerződés az ÁSZF szerint létrejött, valamint elfogadja, hogy adatainak kezelése, feldolgozása az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak alapján történik.
- 2.8. A Kártya nem fizetési eszköz, az kizárólag a pontgyűjtésre és annak elszámolására alkalmas.
- 2.9. Minden Törzsvásárlónak csak egy Kártyája lehet, csoportos (családi) gyűjtésben legfeljebb hat fő vehet részt, akik további törzsvásárlói csoportokhoz már nem csatlakozhatnak.
- 2.10. Amennyiben a Kártya elveszett, megsemmisült, megsérült vagy ellopták, új kártyaigénylő lapot kell kitöltenie a Törzsvásárlónak. A Törzsvásárló ez esetben a Coop Klub emblémával ellátott Franchise partner üzletébe köteles befáradni és kérni egy új kártyaigénylő lapot. A Törzsvásárló a kitöltött kártyaigénylő lapot

köteles az üzletben kitölteni és jelezni a kártyaigénylő lapon, hogy kártyacserét kér, valamint lehetőség szerint meg kell adnia a régi Kártya számát. Ha ezek az adatok szerepelnek a kártyaigénylő lapon, akkor a feldolgozásakor a régi Kártya és az új Kártya egyenlege összerendezésre kerül, így a pontgyűjtés folyamatos marad. A régi Kártyára a CO-OP Hungary Zrt. ezt követően adatot nem fogad.

2.11. Technikai okok miatt nem megszemélyesített kártya (továbbiakban: anonim kártya)

Anonim kártya az alábbi esetekben keletkezhet:

- az igénylő a kártyaigénylő lapot hiányosan (pl. csak nevet ad meg) tölti ki a boltban,
- amennyiben a kitöltött regisztrációs lap nem felel meg a 2.1. pontban előírtaknak.

Anonim kártya esetén a Kártyához tartozó forgalom – ha a vásárló használja – rögzítésre kerül, azonban a vásárló nem kapja meg a pontokért járó kedvezményeket kupon formájában, hiszen a CO-OP Hungary Zrt. nem tudja beazonosítani a vásárlót, nem került sor megszemélyesítésre (lásd 2.3. pont), és ezzel együtt nem tudja egy adott Kártyához rendelni.

Ha a vásárló Kártyája a rendszerben anonim kártyaként jelenik meg, úgy a boltban lévő kasszákon keresztül a CO-OP Hungary Zrt. a pénztári blokkon azon anonim kártyát használó részére, aki az elmúlt 2 hónapban vásárolt, és/vagy kuponra lett volna jogosult az alábbi figyelemfelhívást tünteti fel: „FIGYELEM! Pontjainak érvényesíthetősége érdekében kérje a pénztáros segítségét! KÖSZÖNJÜK EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT! KÁRTYAKÖZPONT TEL.: 06-80/870-220”

Ha az anonim kártya használója ezt az üzenetet még a boltban észreveszi, vagy erre az üzenetre a pénztáros felhívja a vásárló figyelmét, akkor a pénztáros átad a vásárló részére egy hiánypótló adatlapot, aki azt a helyszínen köteles kitölteni, nem viheti el. Ha a vásárló nem kívánja kitölteni a hiánypótló adatlapot, akkor az ingyenes telefonszámon adategyeztetés, hiánypótlás céljából köteles felvenni a kapcsolatot a CO-OP Hungary Zrt. vevőszolgálatával. Ha a vásárló az ingyenesen hívható telefonszámon felveszi a kapcsolatot a CO-OP Hungary Zrt.-vel, úgy

a CO-OP Hungary Zrt. rögzített hívás során beszerzi az adott személy adatait és az anonim kártyához rendeli.

Ha a vásárló a figyelemfelhívást nem kapja meg vagy nem veszi észre, de tudatában van annak, hogy az általa használt kártya anonim kártyának minősül, úgy a

fent meghatározott rendelkezések irányadóak és köteles felvenni a kapcsolatot írásban vagy telefonon a CO-OP Hungary Zrt.-vel vagy a Coop Klub emblémával ellátott boltban egy hiánypótló lapot kitölteni annak érdekében, hogy az adott Kártya, illetve az azzal bonyolított tranzakciók az igénylővel összekapcsolásra kerülhessenek (megtörténjen a Törzsvásárló mintegy megszemélyesítése) és az igénylő a gyűjtött pontjai után járó kedvezményeket igénybe vehesse.

2.12. Kártya felfüggesztése, igénylés (regisztráció) visszautasítása

A CO-OP Hungary Zrt. az alábbi esetekben jogosult a Kártya felfüggesztésére és/vagy az igénylés visszautasítására (regisztráció törlésére), Kártya letiltására, illetve a rendszeréből történő eltávolítására, ha:

- Kártya felfüggesztése: előfordul, hogy a törzsvásárló az ÁSZF-ben is meghatározott valamely okból anonim vagyis technikailag nem megszemélyesített kártyát használ és gyűjti pontjait. Ilyen esetben a CO-OP Hungary Zrt. igyekszik felvenni a kapcsolatot a törzsvásárlóval a Kártya megszemélyesítése (törzsvásárlóhoz rendelése) érdekében a rendelkezésére álló adatok felhasználásával. Ha a megszemélyesítés sikertelen, úgy a CO-OP Hungary Zrt. – a Kártya első használatától számított 6 hónap elteltével a Kártyáját felfüggeszti (pont gyűjtésére ezt követően nincs lehetőség) és a felfüggesztéstől számított 2 év elteltével, ha az anonim kártya használója nem megszemélyesíthető, úgy letiltja a Kártyát.

- Kártyaigénylés visszautasítása: ha az igénylő a 2.1. pontban meghatározott feltételeknek nem felel meg, a CO-OP Hungary Zrt. a regisztráció visszautasításáról – amennyiben az értesítéshez megfelelő adattal rendelkezik – értesíti az igénylőt és Kártyáját az értesítéstől számított 30 napon belül letiltja.

2.13. Főgyűjtő személyének megváltoztatása és Kártya átruházása

Csoportos (családi) gyűjtés esetén a főgyűjtő Törzsvásárló jogosult arra, hogy kérje a magának, mint főgyűjtőnek a megváltoztatását. Ehhez a főgyűjtő Törzsvásárlónak illetőleg az új főgyűjtőnek ki kell töltenie az alábbi linken keresztül elérhető kérelmet és postai úton vissza kell juttatnia azt a CO-OP Hungary Zrt. részére. A kérelem beérkezését követően a CO-OP Hungary Zrt. gondoskodik - a kérelemben foglaltaknak megfelelően – az új főgyűjtő személyének rögzítéséről rendszerében. Új főgyűjtő csak az a Törzsvásárló lehet, aki a csoportos gyűjtésben egyébként is részt vett az eredeti főgyűjtő mellett.

Abban az esetben, ha a főgyűjtő meghal, a csoportos gyűjtésben részt vevő bármely Törzsvásárló a főgyűjtő halálának hitelt érdemlő bizonyítását követően

jogosult a főgyűjtő személyének megváltoztatását igényelni, amennyiben a 2.1. pontban meghatározott örökös nem kíván főgyűjtőként az örökös helyébe lépni. Ha az örökös nem kíván főgyűjtő lenni, ez esetben erről írásban nyilatkoznia szükséges, mely nyilatkozat esetén a főgyűjtői minősége megszűnik, de Törzsvásárlóként továbbra is részt vesz a Programban.

Kérelem – Főgyűjtő személyének megváltoztatásához szükséges formanyomtatvány a www.coop.hu weboldalon a Coop Klub menüpontban érhető el.

A Törzsvásárlónak lehetősége van arra is – amennyiben körülményeiben olyan változás áll be, hogy a Kártyáját a továbbiakban használni nem képes-, hogy az alábbi átruházó nyilatkozattal rendelkezzen egy általa megnevezett személy részére történő Kártya átruházásról. Ez esetben az eredeti Törzsvásárló törzsvásárlói minősége megszűnik és az átruházó nyilatkozatban megnevezett személy válik Törzsvásárlóvá, aki jogosult arra, hogy az átruházott Kártyát használja és a Kártya használatával gyűjtött pontok után járó kedvezményeket igénybe vegye. Ehhez az átruházó Törzsvásárlónak illetőleg az új Törzsvásárlónak ki kell töltenie az alábbi linken keresztül elérhető kérelmet és postai úton vissza kell juttatnia azt a CO-OP Hungary Zrt. részére. A kérelem beérkezését követően a CO-OP Hungary Zrt. gondoskodik - a kérelemben foglaltaknak megfelelően – az új Törzsvásárló személyének rögzítéséről rendszerében. Új Törzsvásárló kizárólag olyan személy lehet, aki eddig a Coop Klub Programban nem vett részt, tekintettel arra, hogy ugyanazon Törzsvásárló csak egy Kártya igénylésére és használatára jogosult, ezért olyan személyre nem ruházható át a Kártya, aki már Törzsvásárlóként a CO-OP Hungary Zrt. rendszerében szerepel.

Kérelem – Kártya átruházó nyilatkozat: szükséges formanyomtatvány a www.coop.hu weboldalon a Coop Klub menüpontban érhető el.

II. fejezet

A pontgyűjtés feltételei, menete

3. **A pontgyűjtés, a ponthatárt elért Törzsvásárlók jutalmazása – kuponok**

- 3.1. A Törzsvásárló a vásárlásai után Kártyájával pontokat gyűjthet a Franchise partnerek Coop Klub emblémával ellátott üzleteiben. A pontgyűjtésből kizárásra kerülnek az alábbi termékek: göngyöleg, telefonfeltöltő kártya, autópálya-matrica, étkezési és ajándékutalvány vásárlása, Szektorfüggetlen partnernél igénybe vett szolgáltatás vagy megvásárolt termékek után pont nem gyűjthető.

A pontok csak a CO-OP Hungary Zrt. Törzsvásárlói Programjában érvényesek,

azok nem köthetők össze más cégek akcióival, kivéve, ha a CO-OP Hungary Zrt. által kibocsátott, illetve meghirdetett promóció, speciális ajánlat erre kifejezetten lehetőséget biztosít.

A CO-OP Hungary Zrt. az érintett Franchise partnerrel egyeztetve ún. időszakos promóciókat, akciókat hirdethet, melyekbe más cégeket, partnereket az adott promóció időtartamára bevonhat. Az érintett Franchise partner a CO-OP Hungary Zrt. értesítési kötelezettsége mellett az időszakos promóciókra az általános szabályoktól eltérő szabályokat állapíthat meg.

A CO-OP Hungary Zrt. és a Franchise partner is kezdeményezhet akciót.

- 3.2. Minden 20 Ft (húsz forint) vásárolt érték után 1 (egy) pont jár. Különböző akciók, promóciók alkalmával extra pontok gyűjthetők a meghirdetett akció, promóció feltételei szerint. A vásárlás értéke minden esetben az engedményekkel csökkentett, ill. a pontgyűjtésből kizárt termékek értékével csökkentett, a nyugtán/ számlán feltüntetett érték.
- 3.3. A 3.2. pont szerinti extra pontok adásának feltételei Franchise partnereként eltérőek is lehetnek és azok bármikor – nem visszamenőleges hatállyal – megváltoztathatók. Az érvényes extra ponttal történő jutalmazási feltételeket a Franchise partner az üzlethelyiségében kifüggesztett hirdetemény útján közzéteszi, amennyiben pedig az extra ponttal történő jutalmazási feltételek országosan egységesek úgy a CO-OP Hungary Zrt. a Coop Klub emblémával ellátott, valamennyi Franchise partner üzletében kifüggesztett hirdetemény útján közzéteszi.

Az előre meghirdetett extra ponttal történő jutalmazási feltételektől a CO-OP Hungary Zrt. jogosult műszaki okok miatt (pl.: áramszünet, POS terminál meghibásodása stb.) eltérni. Emiatt a CO-OP Hungary Zrt.-vel szemben semmiféle igény nem támasztható. Amennyiben a pontkibocsátás és/vagy a beváltás műszaki okok miatt ideiglenesen az előzetesen meghirdetett feltételektől eltérően történik, e tényről a Törzsvásárlókat a Coop Klub emblémával ellátott üzlethelyiségek pénztárainál, vagy a bejáratnál elhelyezett hirdetemény útján az adott Franchise partner tájékoztatja.

- 3.4. Kizárólag a Kártyát átadó Törzsvásárló tényleges vásárlása szolgálhat a szerzett pontok alapjául. Nem szerez pontot az a Törzsvásárló, aki a vásárláskor a Kártyát nem adja át a pénztárosnak. Amennyiben a pontgyűjtési tranzakció a Törzsvásárló érdekkörében felmerült ok miatt hiúsul meg, utólagos pontkibocsátásra nincs lehetőség. A Törzsvásárló érdekkörében felmerült oknak tekinthető külö-

nösen, de nem kizárólagosan az, ha a Kártya megsérült, ha a pontgyűjtés fel van függesztve, vagy ha a Kártya nincs a törzsvásárlónál.

- 3.5. Az összegyűjtött pontokért a CO-OP Hungary Zrt. a Törzsvásárlót kuponokkal jutalmazza. A Törzsvásárló minden 5000 pont összegyűjtése után a CO-OP Hungary Zrt.-től 500 Ft engedményre jogosító hűségkupont (továbbiakban: kupon) kap, és további termékkuponokat is kaphat. A csoportos (családi) gyűjtés esetén a kupont az a Törzsvásárló kapja, aki a kártyaigénylő lapon főgyűjtőként szerepel.

A kupont csak az arra jogosult Törzsvásárló válthatja be, csoportos (családi) gyűjtés esetén a főgyűjtő és a társkártyás Törzsvásárló is. A kupon a csoportos (családi) gyűjtésen kívüli Törzsvásárlóra nem ruházható át. A kuponbeváltás feltételei egységesek valamennyi Coop Klub emblémával ellátott Coop boltban. A kuponok készpénzre nem válthatóak. A kuponok vásárlási engedményként kizárólag áruvásárlás esetén – az adott vásárláshoz kapcsolódó engedmény megszerzése érdekében – válthatók be, azok beváltása ellenében pénzkifizetést sem a CO-OP Hungary Zrt., sem pedig a Franchise partner nem teljesít.

A kupon a kibocsátástól számított fél évig váltható be. A beváltás határidejét a kupon tartalmazza. A lejárt vagy elveszett kuponokat a CO-OP Hungary Zrt. nem pótolja.

A beváltott kuponok megőrzéséről a Franchise partner gondoskodik.

4. A pontok elszámolása, kuponok kiadásának folyamata:

- 4.1. A pontgyűjtési tranzakciók a Franchise partner által működtetett pénztárgépeken vagy a bankkártyaolvasó terminálokon kerülnek regisztrálásra, ahonnan különféle időzítésű adatkommunikációval a CO-OP Hungary Zrt. által működtetett központi szerverre kerülnek, és egy feldolgozási folyamat eredményeként a pontgyűjtési tranzakciók és a képződő, Törzsvásárlók által elért pontegyenlegek ezen a központi szerveren kerülnek tárolásra.

A Törzsvásárlók pontegyenlege a feldolgozási idő függvényében frissül, ezért a vásárlási nyugtán feltüntetett pontegyenleg, valamint a www.coop.hu weboldalon lekérdezhető pontegyenleg tájékoztató jellegű.

- 4.2. A csoportos (családi) gyűjtésben részt vevő Törzsvásárlók közös számlára gyűjtik a pontjaikat. A kártyaigénylő lapon feltüntetett Törzsvásárlók számláin megjelenő pontokat a CO-OP Hungary Zrt. egy főgyűjtő számlán összegzi, és ezt

veszi alapul a kiutalandó kuponok számítása során is. Az engedményre jogosító kuponokra csak az adott csoportos (családi) gyűjtéshez tartozó főgyűjtő jogosult, a csoportos (családi) gyűjtéshez tartozó további Törzsvásárlók és társkártyák pontegyenlegei a főgyűjtő Kártyához tartoznak.

- 4.3. A CO-OP Hungary Zrt. a Franchise partner írásbeli bejelentése alapján a pontgyűjtést felfüggesztheti, illetve a már jóváírt törzsvásárlói pontokat törölheti, ha a jóváírást követően bebizonyosodik, hogy azokat a Törzsvásárló jogosulatlanul vagy visszaéléssel szerezte.

A CO-OP Hungary Zrt. a Franchise partner írásbeli bejelentése alapján a kupon kiadását visszatartja, ha a Kártyával való visszaélés gyanúja merül fel. A visszaélés bizonyítására a Franchise partnernek 15 nap áll rendelkezésére. A vizsgálat befejezésekor, de legkésőbb az itt megjelölt határidő lejártakor a CO-OP Hungary Zrt. a pontgyűjtést a vizsgálat eredményének függvényében felfüggeszti, vagy a felfüggesztést megszünteti és erről a Törzsvásárlót is tájékoztatja.

A CO-OP Hungary Zrt. a Kártyák esetleges téves felfüggesztéséért csak szándékoság vagy súlyos gondatlanság esetében felel.

A CO-OP Hungary Zrt. jogosult utólag, technikai vagy adminisztrációs hiba folytán tévesen jóváírt pontokat a Törzsvásárlótól visszavonni, amennyiben bizonyított, hogy adminisztratív hiba miatt tévesen történik pontlevonás a törzsvásárló részére, úgy utólagosan a CO-OP Hungary Zrt. jóváírja és a Törzsvásárlókat is tájékoztatja. A CO-OP Hungary Zrt. ezzel a jogával a hiba felismerése napjától számított egy éven belül, de legfeljebb az adott naptári év végéig élhet.

Áruvisszaadáskor vagy árucseré esetén pontkorrekció nem történik, mivel a Törzsvásárló vagy csereutalványt, vagy csereárut kap. A csereutalvánnyal kiengyenlített áruérték után törzsvásárlói pont nem jár.

- 4.4. A kuponok kiadásának folyamata, a ponthatárt elért Törzsvásárlók jutalmazása:
- A pontgyűjtés folyamatos, de a ponthatárt elért Törzsvásárlók pontegyenleg értékelésének időpontja minden hónap utolsó napjához kötődik, amelyet a CO-OP Hungary Zrt.-nek jogában áll megváltoztatni.
 - A pontegyenleg-értékelési időpontban a jutalmazási pontegyenleget elért Törzsvásárlóknak (főgyűjtő) a vizsgált hónap utolsó napját követő hónap 25-e után, de legkésőbb a vizsgált hónap utolsó napját követő hónap utolsó napján kibocsátásra kerülnek a kedvezményre jogosító kuponjai.
 - A kupon Törzsvásárlók részére történő átadása az alábbi módon történhet:

- Amennyiben a Törzsvásárló – csoportos (családi) gyűjtés esetén a főgyűjtő – többségében Coop Klub KuponPont emblémával ellátott boltban vásárol, akkor a kuponkibocsátás időpontját követő első vásárlás ellenértékéről kiállított nyugta végére nyomtatva kapja a kupont. A kibocsátás időpontja a kasszákra való átadás időpontja is egyben.
- Amennyiben a Törzsvásárló – csoportos (családi) gyűjtés esetén a főgyűjtő – többségében nem Coop Klub KuponPont emblémával ellátott boltban vásárol, akkor a kuponkibocsátás időpontját követően postai úton kapja meg a kuponját. A kuponkibocsátás időpontja a postára adás időpontja is egyben.

A kuponok átadásának fentiek szerinti módjáról a CO-OP Hungary Zrt. saját beállítása szerint dönt, a Törzsvásárló a kuponok részére történő átadásának módját nem választhatja meg.

III. fejezet

Reklamációk, felelősség a szerződésszegésért

5. Reklamáció

- 5.1. Bármilyen, a vásárlással, a pontgyűjtéssel kapcsolatos reklamáció csak a vásárláskor kapott számlák, blokkok vagy nyugták bemutatása mellett fogadható el.
- 5.2. A Programmal, a Kártya kiadásával, használatával, az elszámolással kapcsolatos panaszokat, észrevételeket vagy kéréseket a CO-OP Hungary Zrt.-nek kell írásban vagy telefonon bejelenteni. (Zöldszám: +36 80 870 220). A telefonos megkeresés esetén a CO-OP Hungary Zrt. csak akkor ad felvilágosítást vagy hajtja végre a Törzsvásárló utasításait, ha a hívó személyt, mint Törzsvásárlót a személyes adatai alapján sikeresen beazonosította.

Amennyiben a Törzsvásárló reklamációjának elintézéséhez szükséges adatok nem állnak a CO-OP Hungary Zrt. rendelkezésére, vagy a kapott felvilágosítást a Törzsvásárló nem fogadja el, úgy a reklamációt CO-OP Hungary Zrt. rögzíti, és az eset jellegétől és körülményeitől függően a lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 30 napon belül az esetet kivizsgálja, és ennek eredményéről a reklamáló Törzsvásárlót írásban értesíti.

- 5.3. Ha a CO-OP Hungary Zrt. és a Törzsvásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita nem rendeződik vagy a panasz kezelésével a Törzsvásárló nem ért egyet, úgy a szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszával a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, illetve a CO-OP Hungary Zrt. székhelye szerinti ille-

tékes fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat vagy bírósági eljárást kezdeményezhet. A CO-OP Hungary Zrt. székhelye szerinti békéltető testület: Budapesti Békéltető Testület (levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., telefon: +36 1 488 2131, e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu). A CO-OP Hungary Zrt.-t a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli.

Területi fogyasztóvédelmi hatóságok listája: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/teruleti>

- 5.4. Amennyiben a reklamáció valamely Franchise partner magatartásával kapcsolatos, úgy a Törzsvásárló közvetlenül az adott Franchise partner üzlethelyiségében megteheti reklamációját. Amennyiben a Franchise partnerrel kapcsolatos panaszt a CO-OP Hungary Zrt. vevőszolgálatára juttatja el, úgy a CO-OP Hungary Zrt. a panaszt annak kivizsgálása érdekében – amennyiben szükséges – továbbítja a panasszal érintett Franchise partner felé.

6. Felelősség

- 6.1. A felek az ÁSZF megszegése esetén a polgári jog szabályai szerint felelnek.
- 6.2. A CO-OP Hungary Zrt. a Törzsvásárlóval és a Franchise partnerrel szemben felel az adatok biztonságáért, az adatok megfelelő védelméért. A CO-OP Hungary Zrt. szándékosság vagy súlyos gondatlanság esetén felel a jogosulatlan hozzáférés, az adatok megváltoztatása, azok nyilvánosságra hozása, téves törlése vagy sérülése, illetve megsemmisülése esetén.

A CO-OP Hungary Zrt. nem felel a Kártyával kapcsolatos visszaélésekért, valamint a Kártya elvesztése, ellopása, megsemmisülése, megsérülése következtében keletkezett károkért.

A CO-OP Hungary Zrt. csak a neki felróható okból tévesen nyilvántartott törzsvásárlói pontokért felel, és ez esetben a Törzsvásárló által bizonyított módon helyesbíti a pontok nyilvántartását. A Franchise partner a Coop Klub Törzsvásárlói Programban saját felelősségére jár el. A CO-OP Hungary Zrt. Franchise partnernek a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségeiért, a Törzsvásárlókkal, vásárlókkal és más személyekkel szemben tanúsított magatartásáért nem felel.

- 6.3. A Törzsvásárló haladéktalanul köteles értesíteni a CO-OP Hungary Zrt.-t, ha a kártyaigénylő lapon feltüntetett adatai megváltoznak. Az ennek elmulasztásával a CO-OP Hungary Zrt.-nek okozott kárt köteles megtéríteni. A Törzsvásárló a

jelen ÁSZF 2.10. pont szerint kell eljárjon, ha a Kártya elveszett vagy azt ellopták. A Törzsvásárló az ennek elmulasztásával okozott kárért saját maga felel.

IV. fejezet **A jogviszony megszűnése**

7. A Programban való részvételt eredményező törzsvásárlói jogviszony határozatlan időre jött létre.
8. A jogviszonyt nem szünteti meg az a körülmény, ha a Törzsvásárló a Kártyát nem használja.
9. A CO-OP Hungary Zrt. jogosult a Coop Klub Törzsvásárlói Programot a Törzsvásárlók 90 napos határidővel történő előzetes értesítése mellett bármikor megszüntetni. Az értesítés a Coop Klub emblémával ellátott Coop üzletekben kifüggesztett hirdetemény útján történik. Az értesítés megjelenését követő naptól kezdve a pontok kibocsátása megszűnik és a Program befejezéséig hátralevő időben már csak a pontok beváltására van lehetőség. A Program megszüntetése napjáig be nem váltott pontok érvénytelenné válnak.
10. A CO-OP Hungary Zrt. a Törzsvásárlónak elküldött írásbeli értesítéssel (egyoldalú jognyilatkozattal) azonnali hatállyal megszüntetheti a Programban való részvételt eredményező törzsvásárlói jogviszonyt, a Kártyát letiltja, ha a Törzsvásárló a jelen ÁSZF által meghatározott kötelezettségeit súlyosan megszegte.
11. A jelen ÁSZF-ből eredő, a Kártya használatával kapcsolatos vitás kérdéseket egyeztetés keretében kell feloldani. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a jogvitát a CO-OP Hungary Zrt. székhelye szerinti bíróság bírálja el.

V. fejezet **ÁSZF módosítása**

12. Tekintettel arra, hogy a Program keretében a CO-OP Hungary Zrt. a Törzsvásárló részére egyoldalúan, ellenszolgáltatás nélkül nyújt kedvezményt, a Franchise partnerrel egyeztetve jogosult a Program jellemzőit, feltételrendszerét, körét bármikor egyoldalúan megváltoztatni. E módosítás azonban nem lehet visszamenőleges hatályú, tehát a Törzsvásárló már megszerzett jogait nem érintheti hátrányosan.
13. A CO-OP Hungary Zrt. az ÁSZF rendelkezéseit bármikor jogosult egyoldalúan módosítani. A CO-OP Hungary Zrt. az ÁSZF módosításáról a Törzsvásárlót a

www.coop.hu honlapon vagy írásban vagy a helyben szokásos módon, a Franchise partnerek Coop Klub emblémával ellátott üzleteiben kifüggesztett hirdetés útján értesíti. Ha a Törzsvásárló az értesítésre, illetőleg a kifüggesztett hirdetésre hivatkozva a kézbesítéstől, illetőleg a kifüggesztéstől számított 15 napon belül írásban nem közli a módosítással kapcsolatos esetleges kifogásait, vagy a kifüggesztés ideje alatt a Kártyát használja, az ÁSZF módosítása a felek között a 16. napon, illetve – ezen időpontnál korábbi kártyahasználat esetén – a Kártya használatának napján hatályba lép.

Ha a Törzsvásárló az ÁSZF módosítását nem fogadja el, akkor a felek között a Programban való részvételt eredményező törzsvásárlói jogviszony a Törzsvásárló módosítást kifogásoló írásbeli válaszában beérkezéskor megszűnik, és a CO-OP Hungary Zrt. a törzsvásárlóval elszámol, a Törzsvásárló pedig köteles a Kártyát visszajuttatni.

14. A CO-OP Klub Kártyaközpont Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11/C, cégjegyzékszám: Cg.01-09-951461, a továbbiakban: CO-OP Klub Kártyaközpont Kft.) a 2014. április 7. napjától érvényes ÁSZF-ben szabályozott jogosultsága alapján az ÁSZF-ben meghatározott tevékenységét és ezzel kapcsolatos valamennyi feladatát, az ÁSZF-ben biztosított jogait és kötelezettségeit teljes körűen – korlátozás nélkül – 2014. május 1-től kezdődő hatállyal átadta, illetve átruházta egyedüli tulajdonosa, a CO-OP Hungary Zrt. részére.

A CO-OP Hungary Zrt. az ÁSZF-ben a CO-OP Klub Kártyaközpont Kft. helyébe lépett, ez azonban nem érinti a Törzsvásárlók jogait és az ÁSZF rendelkezéseit. 2014. május 1. napjától kezdődően az ÁSZF-ben írt jogkörben a CO-OP Klub Kártyaközpont Kft. helyett a CO-OP Hungary Zrt. jár el, így a Program változtatás nélkül folytatódik.

Budapest, 2018. május 10.

CO-OP Klub Kártyaközpont Kft.

CO-OP Hungary Zrt.

www.coop.hu