

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Klub zdraví Walmark (dále jen KZW) je dlouhodobý informační a věrnostní program nabízený společností Walmark, a. s., svým zákazníkům – členům Klubu zdraví Walmark. Zákazníkem se rozumí osoba, která má zájem získávat informace o produktech nabízených firmou Walmark, a. s., zúčastňovat se jejich aktivit a využívat možnost nákupu v zásilkové službě.
- 1.2. Práva a povinnosti společnosti Walmark, a. s., a práva a povinnosti členů KZW jsou upraveny v těchto Stanovách.
- 1.3. Klub zdraví Walmark umožňuje níže definovaným členům využívat všech možností, které KZW poskytuje.
- 1.4. Klub zdraví Walmark a členové spolu komunikují následujícími prostředky, které jsou si rovnocenné: telefonní hovor, e-mailová pošta, klasická pošta, internetové stránky KZW. Klub zdraví Walmark nemá zřízeno kontaktní místo pro osobní jednání.

## 2. Vznik, průběh a ukončení členství v Klubu zdraví Walmark

- 2.1. Členství v Klubu zdraví Walmark je bezplatné. Členem KZW (dále jen člen) se stává zájemce – uživatel produktů nebo služeb společnosti Walmark starší 15 let, který se řádně zaregistruje. Práva spojená s členstvím lze vykonávat na základě členského čísla v KZW, vystaveného společností Walmark, a. s. Členské číslo získává klient zapsaný na členském kartě KZW. Členskou kartu lze použít jako doklad o členství v Klubu zdraví Walmark při jednání se smluvními partnery KZW. V případě ztráty členské karty vystaví Walmark, a. s., na vyžádání její duplikát.
- 2.2. Člen při vyplnění tištěné přihlášky do Klubu zdraví Walmark nebo při telefonickém, e-mailovém nebo internetovém přihlášení (registraci) stvrzuje i souhlas s použitím osobních údajů a se zasíláním e-mailů a dalších sdělení na jím udanou poštovní či e-mailovou adresu. Společnost Walmark, a. s., považuje osobní údaje získané v programu Klubu zdraví Walmark za vysoce důvěrné a použije je pouze pro vlastní potřebu ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů. Osobní údaje člena Klubu zdraví Walmark nebudou bez jeho souhlasu poskytnuty jiné společnosti. Registrovaný člen může kdykoliv změnit nastavení zasílání informačních e-mailů prostřednictvím formuláře na stránkách [www.kzw.cz](http://www.kzw.cz) nebo telefonicky na bezplatné lince 800 141 141.
- 2.3. Člen může používat pouze jedno členské číslo. Členství lze převést z osoby na jakoukoli jinou osobu pouze v těchto případech: úmrtí člena, dlouhodobý pobyt v zahraničí, ze zvláštních osobních důvodů. Členství nelze převádět z důvodu získání větších výhod při nákupech apod. Převod členství lze uskutečnit telefonicky nebo e-mailem po ověření oprávněnosti k převodu.
- 2.4. Společnost Walmark, a. s., si vyhrazuje právo odmítnout registraci žadatele o členství v případě, že se zákazník registruje duplicitně, nebo při předchozích registracích zneužíval členství k neoprávněnému prospěchu na úkor společnosti Walmark, a. s., či dalších členů KZW. Tento bod se použije i na případy přechodu členství dle bodu 2.3. Odmítnutí registrace z důvodu duplicitního přihlášení bude klientovi sděleno při realizaci zrušení duplicitního přihlášení e-mailem, pokud bude tento k dispozici. V případě, že klient e-mail neuvede, nebude o této skutečnosti informován. K duplicitnímu přihlášení může dojít pouze při on-line přihlášení na [www.kzw.cz](http://www.kzw.cz)
- 2.5. Členem Klubu zdraví Walmark může být pouze fyzická osoba, členství není určeno pro právnické osoby. Členem KZW může být osoba, jejíž zaměstnavatel či poskytovatel jakékoli služby /např. zdravotní pojišťovna/ předem dohodl s Klubem zdraví Walmark pro své zaměstnance či zákazníky zvláštní podmínky členství. Do Klubu zdraví Walmark jsou zařazeni zaměstnanci společnosti Walmark, a. s., za zvláštních podmínek, které upravuje vnitřní opatření firmy Walmark, a. s., Zaměstnanci společnosti Walmark se nemohou zúčastňovat věrnostního programu Klubu zdraví Walmark ani vyhlášených soutěží.

- 2.6. Člen není povinen využívat své účasti v Klubu zdraví Walmark. Není povinen uskutečňovat pravidelné či nepravidelné nákupy nebo střídat čárové kódy (bonus ve Wk) ve věrnostním programu.
- 2.7. Členství v KZW může být ukončeno: na vlastní žádost člena bez udání důvodů, z důvodu vytvoření duplicitního přihlášení přes internet, vrácením zásilky s uvedením důvodu úmrtí adresáta a současně neexistence kontaktu na pozůstalou osobu. Pokud je členství v KZW rušeno na vlastní žádost člena, může nastřádané kódy využít tento člen, nebo může převést nastřádané Wk na jiného člena KZW. Při zrušení z důvodu neexistence kontaktu na pozůstalou osobu nastřádané Wk propadají. Nastřádané Wk mohou být využity pro stejného nebo jiného člena Klubu zdraví Walmark. Je-li členství ukončeno z důvodu vytvoření duplicitního přihlášení přes internet, je zrušeno buď to členství, u kterého nejsou žádné registrované aktivity, nebo při registraci aktivit u obou členství to, u kterého je méně nastřádaných Wk. Wk, které jsou registrovány u rušeného přihlášení, jsou automaticky převedeny k přihlášení, které zůstává v platnosti.
- 2.8. Členství v Klubu zdraví Walmark může být pozastaveno v případě, že je vrácena zásilka s údajem Adresát neznámý, adresát se odstěhoval a nezanechal adresu a podobně. Členství lze opětovně aktivovat do dvou měsíců od jeho zrušení po telefonické dohodě. Po tomto datu jsou osobní údaje bývalého člena vymazány z databáze. Nastřádané Wk zůstávají u pozastaveného členského čísla do doby výmazu osobních údajů z databáze.
- 2.9. Členství v KZW může být jednostranně zrušeno ze strany Walmark, a. s., bez možnosti využití nastřádaných a nevyčerpaných Wk, a to z důvodu podvodu či pokusu o podvod na společnosti Walmark nebo jiném člena Klubu zdraví Walmark nebo osobě nakupující produkty společnosti Walmark, a. s. Důvodem může být např. falšování čárových kódů jakýmkoli způsobem, získání čárových kódů nekalým způsobem a podobně. Společnost Walmark, a. s., si vyhrazuje právo požadovat po členovi Klubu zdraví Walmark doklad o zakoupení většího množství produktů, pokud čárové kódy z nich uplatňuje ve věrnostním programu KZW. Větším množstvím se rozumí čárové kódy v hodnotě vyšší než 500 Wk, zaslané jednorázově a/nebo vykazující známky hromadného odběru, nákupu či jiného získání produktů. Každý takový případ je řešen individuálně.
- 2.10. Člen KZW není nikterak oprávněn jednat jménem společnosti Walmark, a. s., a jakýmkoli způsobem společnost Walmark, a. s., zavazovat.

## 3. Věrnostní program Klubu zdraví Walmark

- 3.1. Členové se mohou zúčastňovat věrnostního programu, který spočívá ve střídání originálních čárových kódů z vybraných produktů. Ke každému čárovému kódu je přiřazen určitý počet Wk. Wk je pomyslná měna Walmark koruna, kterou člen může následně použít k nákupu produktů nebo dáreků v Klubu zdraví Walmark. Množství získaných Wk za určitý čárový kód se může v průběhu činnosti Klubu zdraví Walmark měnit, stejně tak se může měnit i cena ve Wk, za kterou lze nakoupit produkty nebo dárky.
- 3.2. Čárovým kódem se rozumí část vnějšího obalu výrobku, na níž je čárový kód vyznačen. Kód lze z obalu vystříhnout nebo odlepit. Kód se nalepuje na jakýkoli papír. Člen připeší své členské číslo (ID) a příjmení. Nalepený kód nebo kódy člen posílá do Zákaznického servisu Klubu zdraví Walmark k registraci. Je vhodné poslat kódy doporučenou zásilkou.
- 3.3. Aktuální seznam produktů je uveden v Tabulce bonusů na webových stránkách Klubu zdraví Walmark a v časopise Klubu zdraví Walmark.
- 3.4. Do věrnostního programu jsou zahrnuty kódy z výrobků, které klient získal nákupem v zásilkové službě, nákupem v lékárně, obdržel od své zdravotní pojišťovny nebo zaměstnavatele, dostal dárkem od příbuzných či jiným způsobem. Každý čárový kód lze do věrnostního programu zahrnout pouze jednou. Pokud je čárový kód použit ve věrnostním programu, není jej možné již použít v jiné akci, a naopak.

- 3.5. Při nákupu v zásilkové službě Klubu zdraví Walmark je za každých započatých 50 Kč nákupu po členské slevě automaticky připočítávána 1 Wk.
- 3.6. Člen může získat Wk i v mimořádných akcích, jakými jsou dotazníky, soutěže a podobně.
- 3.7. Člen může Wk ihned využít k nákupu produktů nebo dáreků, pokud má na ně nastřádán dostatečný počet Wk. Nelze zakoupit část produktu nebo dárku ve Wk a část v Kč. Pokud člen nemá zájem o okamžitý nákup nebo střádá na dražší produkt nebo dárek, Wk zůstávají uloženy v Klubu zdraví Walmark u jeho členského čísla k dalšímu použití.
- 3.8. Platnost nastřádaných Wk ve věrnostním programu KZW je limitovaná. Pokud člen KZW, disponující Wk na svém účtu, nepošle v období posledních tří let čárové kódy či nezíská Wk za nákup v zásilkové službě, je jeho stav Wk vynulován. Limit pro množství nastřádaných WK je 2 500 Wk. Po překročení limitu je klientovi za nastřádané Wk automaticky zasílán produkt nebo produkty, které pravidelně nakupuje nebo jehož čárové kódy uplatňuje ve věrnostním programu, a to do takové výše, kdy nastřádané Wk klesnou pod 2 500 Wk. Je proto ve vlastním zájmu klientů, aby své nastřádané Wk využili včas dle svého uvážení. O překročení limitu nastřádaných Wk není Klub zdraví Walmark povinen svého člena zvlášť informovat.
- 3.9. Nastřádané Wk nelze směnít za Kč.

#### 4. Získávání informací

- 4.1. Členové Klubu zdraví Walmark mají právo na informace o produktech a službách společnosti Walmark, a. s., zvláště pak o činnosti Klubu zdraví Walmark. Všichni členové jsou dvakrát ročně informováni o výrobcích, cenách a službách formou písemné zásilky, která obvykle obsahuje časopis Klubu zdraví Walmark, katalogy prodávaných produktů, aktuální ceník a další podstatné informace. Informace jsou zasílány obyčejnou zásilkou na kontaktní adresu člena. V průběhu roku mohou být zasílány další informační materiály.
- 4.2. Aktuální informace jsou klientům podávány na bezplatné zákaznické lince 800 141 141 v pracovních dnech v době 7-19 hodin. Zákaznická linka slouží pro veškeré dotazy, týkající se produktů společnosti Walmark, a. s., zásilkové služby, aktivit Klubu zdraví Walmark. Je určena členům i nečlenům Klubu zdraví Walmark. Zákaznická linka je součástí Klubu zdraví Walmark a je oprávněna přijímat nové členy KZW, přijímat objednávky a vyřizovat záležitosti související s objednávkami, kontaktovat zákazníky za účelem dotazování či aktivního telemarketingu, řešit či poradit v případě reklamací a stížností.
- 4.3. Součástí internetových stránek [www.kzw.cz](http://www.kzw.cz) je e-shop pro uskutečnění objednávky po dobu 24 hodin 7 dní v týdnu. Jsou zde k využití produktové informace, možnost vkládání dotazů pro odborníky, soutěže a další informace.

#### 5. Zásilková služba Klubu zdraví Walmark

- 5.1. Zásilková služba je určena členům i nečlenům Klubu zdraví Walmark a je provozována v souladu s Občanským zákoníkem.
- 5.2. Členové Klubu zdraví Walmark v zásilkové službě nakupují za ceny, které stanoví společnost Walmark. V lékárnách pak za cenu, kterou stanoví lékárná. Pro zvláštní kategorie členů KZW, a to na základě smluv s jednotlivými poskytovateli dalších služeb (např. zdravotní pojišťovny, zaměstnavatelé apod.), mohou být dohodnuty zvláštní ceny. Pokud není u konkrétního nákupu uvedeno jinak, nelze slučovat různé druhy slev. V některých případech může být sleva na konkrétní produkt nižší než sleva příslušející dané kategorii člena KZW, a to obzvláště tehdy, je-li daný produkt v akci, čili je-li jeho cena nižší než běžná.
- 5.3. Objednávky lze učinit on-line v e-shopu na [www.kzw.cz](http://www.kzw.cz), e-mailem na adrese [farmainfo@walmark.cz](mailto:farmainfo@walmark.cz), telefonicky na zákaznické lince **800 141 141**, písemně na adrese Walmark, a. s., Zákaznický servis, Nová Továrny 1940, 737 01 Český Těšín.
- 5.4. Pokud člen neuvede své členské číslo v Klubu zdraví Walmark, je objednávka považována za objednávku od nečlena a nevztahují se na ni žádné v dané době bonusy pro členy KZW. Pracovníci Klubu zdraví Walmark nemají povinnost dle jakýchkoli znaků na zásilce zkoumat a předpokládat, zda je objednavatel členem KZW.

- 5.5. V jedné zásilce může člen objednat za Kč i za Wk. Na produkty a dárky objednané za Wk musí mít klient pro jejich zaslání nastřádaný plný počet Wk.
- 5.6. U objednávky nad 690,- Kč po členské slevě hradí poštovné odesílatel. **Při objednávce nižší než 690,- Kč hradí poštovné objednavatel.**
- 5.7. Pokud u kombinované objednávky (za Kč i za Wk) přesáhne objednané produkty a dárky celkovou hodnotu 690 (v Kč i Wk), hradí poštovné odesílatel, tedy Walmark, a. s. Při objednávce nižší než číslo 690 hradí poštovné objednavatel.
- 5.8. **Poštovné je účtováno dle vybraného způsobu dopravy.** Při dopravě Českou poštou je ve výši 85,- Kč. Při dopravě kurýrní službou DPD je ve výši 98,- Kč.
- 5.9. U objednávky za Kč nebo kombinované objednávky /za Kč i za Wk/ mohou členové KZW **uhradit poštovné a balné také formou nastřádaných Wk**, přičemž hodnota výše objednávky pro stanovení poštovného zůstává zachována. Poštovné je účtováno ve výši 100 Wk.
- 5.10. U objednávky pouze za WK nad 250 Wk hradí poštovné odesílatel, tedy Walmark, a. s. Při objednávce nižší než 250 Wk hradí poštovné objednavatel. Poštovné je účtováno ve výši 100 Wk a člen na něj musí mít nastřádaný dostatek Wk.
- 5.11. Cenu zboží objednaného v Kč lze hradit následujícími způsoby: platbou při převzetí – dobírka, předem platebním převodem, předem platební kartou.
- 5.12. Pokud je u evidence člena zaregistrována e-mailová adresa, a pokud si člen nezměnil, že nechce dostávat aktuální hlášení e-mailem, je člen automaticky informován o přijetí objednávky a přidělení podacího čísla zásilky. Objednavatel může následně zjistit, kde se jeho zásilka nachází. V případě, že objednavatel nemá e-mailovou adresu, informace na vyžádání podají pracovnice zákaznické linky.
- 5.13. Objednané zboží s formou úhrady na dobírku je standardně doručováno do 3 dnů od objednání, a to Českou poštou jako obchodní balík. Přeprava a dodání se řídí podmínkami České pošty. Pokud objednavatel zvolí způsob úhrady předem bankovním převodem nebo platební kartou, považuje se za dobu objednání příchod potvrzení o provedení platby. Poté je zásilka expedována shodným způsobem jako zásilka na dobírku.
- 5.14. Zákazník má po doručení zboží na jím uvedenou adresu nárok na vrácení zaplacené částky v Kč nebo ve Wk za toto zboží, odešle-li jej nepoškozené a zjevně nepoužité zpět na adresu KZW nejpozději do 14 dnů od jejího obdržení. Částka zaplacená za zboží bude zákazníkovi poukázána na bankovní účet/poštovní poukázkou bez zbytečného odkladu, jakmile toto zboží bude doručeno za výše uvedených podmínek na naši adresu.
- 5.15. Zákazník má právo na reklamaci výrobků i uplatnění vady dárkových předmětů, v těchto případech se postupuje dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.

#### 6. Všeobecná ustanovení Klubu zdraví Walmark

- 6.1. Činnost Klubu zdraví Walmark může být pozastavena na dobu nejdéle 3 měsíců bez předchozího upozornění klientů. Činnost klubu zdraví Walmark může být zrušena za podmínky, že všichni členové KZW budou na tuto skutečnost upozorněni písemně obyčejnou zásilkou nejpozději 3 měsíce před ukončením činnosti KZW. V této době mohou členové využít všech výhod, plynoucích z členství v KZW, včetně výběru všech nastřádaných Wk. Po uplynutí termínu sděleného v písemném upozornění nevyužité Wk propadnou.
- 6.2. Klub zdraví Walmark si vyhrazuje právo na změnu Stanov. Na Stanovách bude vždy označeno datum účinnosti změny. Stanovy jsou standardně uloženy na [www.kzw.cz](http://www.kzw.cz), členové mohou být aktuální Stanovy jednorázově zaslány obyčejnou poštou na vyžádání. Stanovy obdrží každý nový člen KZW v první zásilce, spolu s členskou kartou.

Poslední aktualizace Stanov proběhla dne: 7. listopadu 2011