**תקנון מועדון לקוחות וכרטיסים נטענים, רשת "הרמיטאז'"**

מועדון הלקוחות של רשת "הרמיטאז'" המנוהל על ידי חברת א.ח הרמיטאז' (2011) בע"מ ח.פ 514549765 מרחוב מרכז הקונגרסים, קדושי יאסי 2 חיפה (להלן בהתאמה: "**מועדון הלקוחות**" או "**המועדון**" ו "**החברה**" או "**הרשת**" בהתאמה) יפעל בהתאם לכללים המפורטים בתקנון זה, אשר יחולו על כל חברי מועדון הלקוחות בכפוף לכללים ולהסברים המפורטים במסמך זה.

תקנון זה נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אך מיועד לגברים ולנשים כאחד.

תקנון זה יחול על כל חבר מועדון, ובהצטרפותו למועדון מאשר כל חבר מועדון כי קרא והבין, והינו מסכים ומאשר כי הוא מקבל על עצמו את כל הכללים וההוראות המנויים בתקנון זה לרבות כל שינוי עתידי שיעשה בהם בכפוף להוראות לקנון זה ולהוראות כל דין מחייב.

1. **הגדרות:** 
   1. "**דמי חבר**"- הינם תשלום עבור חברות במועדון למשך תקופת החברות בשיעור בהתאם למועד ההצטרפות ו/או ההארכה ו/או החידוש למועדון הלקוחות.
   2. "**טופס הצטרפות**"- טופס מקוון אליו ניתן להגיע באמצעות לינק או סריקת בר קוד שיסופקו על ידי נציג החברה בכל אחד מסניפי הרשת ונוסחו יעודכן מעת לעת על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.
   3. "**כרטיס מתנה**"- מסמך/ כרטיס/ כרטיס אלקטרוני בעל ערך כספי נקוב ואשר נרכש בסכום הכספי הנקוב על גביו. (הערך הכספי הנקוב על גביו כאמור שולם מראש במלואו).
   4. "**קופון**"- מסמך בעל תוקף מוגבל בהתאם למצוין על גבו (יכול שנרכש בכסף או בשווה כסף) המיועד לרכישת סוג טובין או סוג שירותים הנקובים בו.
   5. "**תקופת החברות**"- הינה תקופה מוגבלת של 12 חודשים ממועד ההצטרפות. ניתן להאריך או לחדש את תקופת החברות על ידי תשלום דמי חבר.
   6. **חבר** **מועדון**" –אדם אשר גילו מעל גיל 18 שהצטרף לחברות במועדון הלקוחות בהתאם לסעיף 3 להלן.
2. **הצטרפות וחברות מועדון הלקוחות:**
   1. רשאי להצטרף למועדון הלקוחות כחבר מועדון כל אדם (כשיר) שהינו בן יותר מ 18 שנים.
   2. הצטרפות למועדון נעשית מתוך רצון חופשי של חבר המועדון ובדרך של מסירה ומילוי כל הפרטים המבוקשים בטופס ההצטרפות, תשלום דמי חבר ואישור החברה (להלן: "**מועד ההצטרפות**").
   3. חתימת חבר מועדון על הצטרפותו למועדון הלקוחות תהווה אישור הבנתו את תנאי התקנון וכן הסכמתו לקבלת חומר שיווקי מהרשת במייל ו/או במסרון.
   4. בהצטרפותו למועדן הלקוחות מאשר חבר המועדון כי החברה תהא רשאית לעשות שימוש בפרטי חבר המועדון שלו וכן לשמור פרטים ונתונים המתקבלים במסגרת חברותו במועדון ו/או השתתפותו בהטבות ו/או הרגלי הצריכה שלו הן לצרכיה הפנימיים של הבחרה והן לצרכים שיווקיים, מסחריים, לצורכי דיוור ישיר ומשלוח ממסרים שיווקיים, בדוא"ל במסרונים, באמצעות עוגייה (COOKIES) ו/או בכל דרך או אמצעי אחר. מובהר, כי סימון אישור קבלת דיוור במקום הייעודי בטופס ההצטרפות מהווה הסכמה של החבר לקבלת הודעות וחומר שיווקי ופרסומי שהחברה מפיצה ו/או תפיץ בעתיד והחבר רשאי בכל שלב לבקש הסרתו מרשימת התפוצה בהתאם להוראות במופיעות בדוא"ל ו/או במסרון.
   5. חבר מועדון מתחייב לעדכן את החברה בדוא"ל לכתובת: [info@hermitage.co.il](mailto:info@hermitage.co.il) בכל שינוי בפרטים המצוינים בטופס ההרשמה והחברה לא תהא אחראית בכל מקרה של אי קבלת דיוור ו/או תקלה הנובעת מפרטים שגויים של חבר מועדון המצויים ברישומי החברה ו/או במקרה של היעדר גישה להודעות ו/או הטבות הנשלחות על ידי החברה לחברי המועדון.
   6. החברה תהא רשאית לסרב לקבל אדם לחברות במועדון הלקוחות ואף לבטל חברותו של חבר מועדון מקום בו מצאה לנכון בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ללא צורך בהנמקה מצידה ומבלי שלמבקש להצטרך ו/או לחבר המועדון שחברותו בוטלה תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בגין כך.
   7. בסיום כל תקופת חברות, החבר יהיה רשאי להאריך ו/או לחדש את תקופת החברות בתקופת חברות נוספת באמצעות תשלום דמי חבר.
   8. החברות במועדון הינה אישית ואינה ניתנת להעברה ו/או לשימוש על ידי אחר ו/או באמצעות אחר לרבות לא במקרה פטירה למעט במקרים הבאים:
      1. בן משפחה מדרגה ראשונה בעל שם משפחה זהה בהצגת תעודת זהות שלו, ובכפוף למסירת מספר הזהות של חבר המועדון.
      2. הצגת כרטיס המועדון ומספר הזהות של חבר המועדון.
   9. בהצטרפותו למועדון, מבין, מסכים ומאשר חבר המועדון כי מדיניות הפרטיות של החברה תחול על המידע שהתקבל מחברותו במועדון.
3. **הטבות לחברי מועדון הלקוחות:**

כל חבר מועדון יהיה זכאי לקבלת המפורט להלן (להלן: "**ההטבות**"):

* 1. הטבות, מבצעים ומחירים ייחודיים לחברי המועדון בלבד למוצרים משתנים בהתאם לשיקול דעתה החברה;
  2. קבלת עדכונים באמצעות הדואר האלקטרוני ו/או מסרונים או בכל אמצעי אחר שהחברה תמצא לנכון בקשר למבצעים והטבות המוצעים לחברי המועדון.
  3. במקרה בו תעניק החברה הטבות כלשהן בדרך של קופונים הניתנים למימוש באמצעות מסרון, הקופונים יישלחו לדוא"ל ו/או במסרון לפי שיקול דעת החברה. מימוש ההטבה ייעשה על ידי הצגת ההודעה הכוללת את הקופון במכשירו הסלולארי של חבר המועדון, בכפוף לתוקף הקופון ויתר ההוראות הנוגעות לו במועד המימוש.
  4. מימוש ההטבות ייעשה על ידי חבר המועדון בלבד כנגד הצגת תעודת זהות ובכפוף לתנאים המצטברים הבאים:
     1. חברותו במועדון הינה בתוקף.
     2. ההטבה שמימושה מתבקש תקפה במועד המימוש.
     3. המוצר לגביו ניתנת ההטבה מצוי במלאי החנות הספציפית בה מבקש חבר המועדון לבצע את הרכישה.
  5. לא תתאפשר צבירת נקודות בדיעבד על עסקאות שנעשו שלא על חשבון חבר המועדון ו/או עסקאות שנעשו טרם תשלום דמי חברות.
  6. במקרה של ביטול עסקה שבמסגרתה נרכשו מוצרים באמצעות נקודות - יזוכה חשבון חבר המועדון בנקודות בהתאם למדיניות הביטולים של החברה (יובהר כי לא יינתן בגין הנקודות החזר כספי בכל מקרה שהוא).
  7. במקרה של ביטול עסקה במסגרתה נצברו לחבר נקודות, יגרעו הנקודות בגין העסקה שבוטלה מחשבון הנקודות של החבר.
  8. במידה והחבר לא יממש את ההטבות ככל שיהיו מכל סיבה לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו בשל כך.
  9. החברה שומרת לעצמה את הזכות להוסיף ו/או לגרוע ו/או לשנות ו/או לעדכן את ההטבות, מבצעים והתנאים ו/או עלותם ו/או תנאיהן ו/או להציע אלטרנטיבה חלופית, ו/או לשנות את אמצעי התקשורת עם חברי המועדון, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

1. **ביטול ו/או סיום חברות:**
   1. מבלי לגרוע מהוראות הדין, כל חבר מועדון יהיה זכאי לבטל את חברותו במועדון בכל עת בהודעה שימסור למועדון בכתב. הביטול בפועל ייעשה בתוך 3 ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת הביטול ואם נמסרה הודעת ביטול על ידי דואר רשום בתוך 6 ימי עסקים מיום מסירתה והכול אם לא נקב חבר המועדון במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול.
   2. יובהר, כי בעת ביטול החברות בכל שלב שהוא לא יוחזרו לחבר דמי החבר ששולמו על ידו (אף לא חלקם היחסי). מבלי לגרוע מהאמור, השבת דמי חבר תתאפשר בכפוף לביטול החברות בתוך 14 ימים ממועד ההצטרפות ו/או החידוש ובלבד שחבר המועדון ישיב את מתנת ההצטרפות ו/או את שווי ההטבות (לרבות הטבות בגין הצטרפות ו/או החידוש ככל שהתקבלו על ידו ).
   3. החברה רשאית על פי שיקול דעתה לשלול מחבר מועדון את חברותו במועדון או לשלול ממנו הזכות לקבלת הטבה כלשהי או את כולן או חלקן בהתאם לשיקול דעתה וללא צורך בנימוק.
   4. חברותו של חבר מועדון תישלל לאלתר בכל אחד מן המקרים הבאים:
      1. חבר המועדון הפר או לא עמד בתנאי מן התנאים המפורטים בתקנון.
      2. התנהגות ו/או פעולה של חבר המועדון מפרה דין כלשהו או שהיא מזיקה לאינטרסים של חבר מועדון אחר ו/או של המועדון ו/או של מי מטעמו ו/או של החברה.
      3. נמצא אי תקינות, זיוף או מרמה בפרטים שמסר החבר או בפרטים שהיה עליו למסור במסגרת חברותו.
   5. במקרה של סיום ו/או ביטול החברות מכל סיבה שהיא ולרבות תום תקופת החברות לא יהיה חבר המועדון זכאי להטבות כלשהן ו/או לזכויות הניתנות לחברי המועדון ו/או לזיכוי ו/או להחזר כספי בגין דמי החבר או חלקם ו/או למימוש נקודות שהצטברו במהלך תקופת חברותו וכל הנקודות שנצברו על שמו אצל החברה עד סיום חברותו מכל סיבה שהיא מבוטלות.
   6. מועדון הלקוחות יהיה פעיל עד להחלטה אחרת של החברה. מובהר, כי החברה רשאית להפסיק בכל עת את פעילות מועדון הלקוחות והיא תמסור על כך הודעה מראש ובהתאם לפרק הזמן המינימאלי הנדרש על פי הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

**רכישה ושימוש בכרטיסי מתנה/ GIFTCARD/ כרטיסים אלקטרוניים נטענים:**

1. **כרטיס מתנה/ "GIFTCARD"/ כרטיסים אלקטרוניים נטענים:** 
   1. לחברה כרטיסי מתנה נטענים אלקטרוניים (להלן: "**כרטיסי מתנה**") (ככל ובעתיד תנפיק החברה כרטיסי מתנה בכרטיסים פיזיים הוראות אלו יחולו גם בגינם), ואשר המחזיק בהם יכול לרכוש באמצעותם מוצרים מהחברה בסכום הטעינה.
   2. כרטיסי המתנה ניתנים למימוש כשווה כסף בסכום יתרת הטעינה (ולרבות במכירות מיוחדות ו/או במבצעים) בכל החנויות וסניפי החברה ובאתר (ככל שתהא אפשרות לבצע רכישה דרך האתר).
   3. ניתן להטעין את כרטיסי המתנה בכל סכום החל מ-100 ₪.
   4. ניתן לבצע תשלום באמצעות כרטיס מתנה בסכום היתרה שטרם נוצלה בלבד. במידה ובוצע תשלום עבור מוצר בסכום הנמוך מהיתרה בכרטיס המתנה, ניתן יהיה לנצל את היתרה עד תומה ברכישה/ות נוספת שלאחר מכן.
   5. לא יינתן עודף מזומן ליתרת הסכום, אלא בהתאם לחוק.
   6. תוקפו של כרטיס המתנה הינו לשנתיים מיום רכישתו. לאחר מועד זה הכרטיס לא יכובד ולא יוחלף. כרטיס מתנה פגום לא יכובד.
   7. כרטיס המתנה אינו כרטיס חיוב, הוא אינו ניתן להמרה למזומנים ואינו ניתן להחזרה.
   8. עסקה שבוצעה באמצעות כרטיס המתנה אינה ניתנת לביטול ומחזיק הכרטיס לא יהא זכאי לטעינת כרטיס המתנה בשווי ההחזר.
   9. מחזיק שכרטיסו אבד ו/או הושחת ו/או נגנב לא יפוצה על ידי החברה ודין אובדן או גניבת כרטיס מתנה כדין אובדן מזומנים.
   10. בירור יתרה בכרטיס ניתן לעשות בכל עת דרך האתר של VALUECARD https://home.valuecard.co.il/
   11. החברה רשאית בכל עת להפסיק הנפקת כרטיסי מתנה או לשנות את התנאים לגבי כרטיסי מתנה שיירכשו לאחר מועד השינוי. שינוי כאמור לא ירע את תנאיהם של מחזיקי כרטיסי מתנה שנרכשו טרם מועד השינוי.
2. **יצירת קשר עם החברה:** 
   1. דרכי מסירת הודעות מהמועדון לחברי המועדון, בכל דבר ועניין, ייעשו באופן ובדרך שתיקבע על ידי החברה ולפי שיקול דעתה הבלעדי. מבלי לגרוע מכלליות האמור ומזכות החברה לשנת את אופן יצרת הקשר עם חברי מועדון הלקוחות, יכול והחברה תעשה שימוש בפרסום בחנויות ובסניפים, באמצעי תקשורת אחר כלשהו, ברשתות החברתיות, באתר אינטרנט של החברה, בדוא"ל, במסרון ו/או בדיוור ישיר והכל יחשב כמסירת הודעה לחבר המועדון.
   2. דרכי מסירת הודעות מחבר המועדון לחברה בכל דבר ועניין ייעשו באמצעות פניה לשירות הלקוחות באמצעות:
   3. דוא"ל : **info@hermitage.co.il**
   4. **טלפון 9534\*. בימים א'-ה' בין השעות 10:00-17:00 (ללא ערבי חג, חגים, שבתות וימי שבתון).**
3. **שונות** 
   1. החברה שומרת על זכותה לשנות ו/או לעדכן מעת לעת את תנאי התקנון, לרבות אך לא רק גובה דמי החברות, תוקף המועדון, הטבות וכיו"ב וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי, ללא הודעה מוקדמת, למעט במקרים בה חלה חובה במתן הודעות על פי דין.
   2. החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה לא יישאו בכל נזק, הפסד, אובדן או הוצאה שיגרמו בכל הקשור ו/או הנובע מהצטרפות או אי הצטרפות למועדון ולתקנון זה.
   3. כל אדם המצטרף למועדון הלקוחות או המבקש להצטרף מצהיר ומתחייב כי הוא פוטר את החברה, המועדון ו/או מי מטעמם מכל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה הקשורה במישרין או בעקיפין במועדון ו/או בכל דבר אחר הקשור או הכרוך במועדון ללא יוצא מן הכלל.
   4. בכפוף להוראות מדיניות הפרטיות של החברה ועמידתה בהם, החברה ו/או מי מטעמה לא ישאו בכל חבות והם יהיו פטורים מכל אחריות, בקשר עם כל נזק, הפסד או תוצאה מכל מין וסוג שהם בין אם ישירים ובין עקיפים ו/או נסיבתיים ו/או תוצאתיים אשר נגרמו ו/או ייגרמו למשתמשים ו/או לצד שלישי, בכל הקשור והנוגע לאיסוף המידע, השימוש בו, העברתו לצדדים שלישיים, שמירתו ואבטחתו.
   5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר כי כל חבר מועדון או המבקש להצטרף מצהיר ומתחייב כי כל תקלה, שיבוש, איחור, שינוי וכדומה אשר מקורם בכוח עליון, מלחמה, שביתה, מעשה טרור, שיבושים או תקלות לא יחשבו כהפרה של תקנון זה ולא יזכו את חבר המועדון בכל סעד או זכות או תרופה.
   6. חבר המועדון מצהיר כי ידוע לו שהדיוור תלוי בין היתר, בצדדים שלישיים. החברה ו/או המועדון אינם אחראים לכל מעשה או מחדל של צדדים שלישיים ולא יהיו אחראים לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד ו/או הוצאה שייגמרו לחבר המועדון ו/או לצד שלישי כתוצאה מהאמור ובכל מקרה לא יהיו אחראים בדרך כלשהי לאי קבלת הודעה או מסרון או דיוור כלשהו אצל חבר המועדון.
   7. היה ותימצא אי התאמה או סתירה כלשהי בין הוראות תקנון זה לבין כל פרסום מכל מין וסוג, ביחס למועדון הלקוחות, תהיינה הוראותיו של תקנון זה עדיפות והן אשר תקבענה.
   8. החברה תוכל להעביר את זכויותיה ו/או התחייבויותיה לאחר.
   9. החברה הינה בעלת מלוא הזכויות מכל סוג ומין בקשר לחברה, למועדון הלקוחות, לאתר לחנויות הרשת, למוניטין הרשת ולמוניטין חנויות הרשת , לכל סמליל, כל סימן מסחרי ושם מסחרי בין אם רשומים ובין אן לאו וכל זכות דומה אחרת. חברי המועדון אינם רשאים לעשות שימוש כלשהו בזכויות כאמור ללא הסכמת החברה מראש ובכתב.
   10. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אין להעתיק ו/או לשכפל ו/או להפיץ ו/או לפרסם ו/או להשתמש בתכנים המוצגים על ידי ו/או מטעם החברה בכל מדיה ו/או לעשות בהם כל פעולה , במישרין או בעקיפין, המהווה הפרה או פגיעה בקניין הרוחני של החברה אלא אם החברה התירה זו במפורש, מראש ובכתב.
   11. תנאי תקנון זה אינם יוצרים ולא יפורשו כיוצרים כל שותפות, מיזם משותף, יחסי עובד מעסיק, סוכן או שלוח בין חבר מועדון לבין החברה.
   12. מובהר כי אם הוראה מתוך התנאים המפורטים בתקנון זה אינה חוקית או הופכת לבלתי חוקית, אינה בתוקף או בלתי ניתנת לאכיפה בתחום השיפוט, יתר ההוראות אשר בתקנון ואשר הינן תקפות וברות אכיפה יוותרו במלוא תופן והיקפן.
   13. אין בתקנון זה כדי לגרוע מכל זכות המוקנית לחברה ו/או למי מטעמה על פי כל דין.
4. **פרטיות, מאגר מידע ודיוור ישיר:** 
   1. הפרטים האישיים שימסרו על ידי חבר המועדון וכן כל הפרטים שייקלטו על ידי מערכת הקופות בגין רכישות חבר המועדון וכל מידע אחר בקשר אליו שיגיע לידי החברה (להלן: "**פרטי** **חבר** **המועדון**") יהיו כפופים וישמרו בהתאם למדיניות הפרטיות של החברה.
   2. חברי המועדון מאשרים שידוע להם שלא חלה עליהם חובה חוקית למסור את פרטי חבר המועדון וכי מסירת המידע הנ"ל נעשית מרצונם החופשי ובהסכמתם. חברי המועדון מסכימים בזאת באופן מפורש לשימוש האמור לעיל בפרטי חבר המועדון ומאשר כי השימוש בהם לא ייחשב כפגיעה בפרטיות ולא יזכה אותם בכל סעד ו/או פיצוי כלשהו.
   3. חברי מועדון: (א) שמתנגדים לשימוש בפרטי חבר המועדון אודותיהם; או (ב) שמעוניינים להסיר עצמם ממאגר המידע הרשום בבעלות החברה; או (ג) שמבקשים שלא לקבל פניות באמצעות דיוור ישיר; יודיעו על כך בכתב ובמקרה זה החברה תפעל בהתאם להוראה שנמסרה לה והיא תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, לבטל את חברותם במועדון מבלי שהם יהיו זכאים לפיצוי כלשהו בגין כך.

**למידע נוסף בנושאי מדיניות פרטיות ומאגר מידע יש לעיין במסמך מדיניות פרטיות של החברה המופיע באתר**