



תקנון תוכנית נאמנות ללקוחות קסטרו

31.12.2022

תוכנית נאמנות ללקוחות קסטרו מודל בע"מ (להלן: **"התוכנית"** ו **"קסטרו"** / **"החברה"**, בהתאמה), ומיועדת ללקוחות קסטרו המעוניינים להיות חברים בתוכנית, בכפוף להוראות תקנון זה (להלן: **"התקנון"**)¹.

תוכנית הנאמנות תקפה בחנויות קסטרו, קסטרו מן וקסטרו (ילדים) בישראל בלבד וכן באתר האינטרנט של החברה, ואינה תקפה בחנויות קסטרו עודפים (להלן: **"חנויות קסטרו"**).

1. חברות בתוכנית

1.1. חבר בתוכנית הנאמנות הינו מי שהצטרף לתוכנית ושילם דמי חבר והכל בהתאם להוראות תקנון זה (להלן: **"חבר בתוכנית הנאמנות"**), למעט במקרים בהם פטרה קסטרו את החברים מחובת תשלום דמי חבר.

1.2. ההצטרפות לתוכנית כרוכה בתשלום דמי חבר שנתיים של 80 ₪ (להלן: **"דמי החברות"**). התשלום יבוצע במעמד ההצטרפות לתוכנית. קסטרו שומרת לעצמה את הזכות לעדכן, מעת לעת, את שיעור דמי החברות, להגדילם או להפחיתם, על פי שיקול דעתה הבלעדי, וללא הודעה מוקדמת, לרבות מתן האפשרות להצטרף לתוכנית הנאמנות ללא תשלום דמי חבר. למען הסר ספק, במידה וחבר הצטרף לתוכנית ושילם את דמי החברות ולאחר מכן דמי החברות פחתו, לא יהיה החבר זכאי להחזר ו/או להנחה כלשהם על דמי החברות שכבר שילם.

1.3. החברות בתוכנית הנאמנות אינה מוגבלת בזמן.

1.4. כתנאי לחברות בתוכנית מתחייב החבר למלא טופס הצטרפות לתוכנית (בכתב ו/או באופן דיגיטלי, לבחירת קסטרו) ובמסגרתו למסור לחברה את פרטיו האישיים המלאים. החבר מתחייב כי לכל הפחות, ימסור הפרטים הבאים: שם פרטי, שם משפחה, מספר תעודת זהות, תאריך לידה ואמצעי ליצירת קשר באחד האופנים הבאים לפחות: מספר טלפון נייד ו/או כתובת למשלוח דואר ו/או כתובת למשלוח דואר אלקטרוני (כולם יחד להלן: **"פרטי ההתקשרות"**). מובהר כי לא קיימת חובה על פי חוק למסור את מספר תעודת זהות, אך ללא מסירתו, לא קיימת אפשרות להיות חבר בתוכנית הנאמנות. החבר מאשר כי ידוע לו מילוי פרטי ההתקשרות על גבי טופס ההצטרפות באופן ברור וקריא מהווה תנאי לחברות בתוכנית וכי החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, לסרב לקבל חבר כלשהו לתוכנית מידה ולא מסר לחברה את פרטי ההתקשרות ו/או מסרם בחלקם ו/או מסרם באופן בלתי ברור או קריא. החבר מאשר כי הפרטים אשר ימסור לקסטרו הינם נכונים, עדכניים ומלאים והוא מאשר כי יעדכן את קסטרו אודות כל שינוי בפרטים אלו.

1.5. חבר יחשב כמי שהסכים מרצונו החופשי ששמו ופרטיו, כפי שנמסרו על ידו במעמד ההצטרפות לתוכנית, וכן כל מידע שיצטרב בקשר לתוכנית ו/או רכישות החבר בחנויות קסטרו ו/או כל נתון שיופק על סמך ניתוח הנתונים והמידע הנ"ל, יועבר לקסטרו ולחברות בקבוצת קסטרו (הודיס) קסטרו, הודיס, טופ-טן, קרולינה למקה, אורבניקה, קיקו, ROCHER YVES, וכן כל מותג אחר שיתווסף לקבוצה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של קבוצת קסטרו - הודיס) וישמש את קבוצת קסטרו-הודיס לקידום פעולותיה, עריכת ניתוח מידע ומחקר סטטיסטי ולשם דיורר ישיר לחברי התוכנית, לרבות דיורר פרסומי מותאם אישית, בהתאם למדיניות השימוש והפרטיות המפורטת ב: <https://www.castro.com/terms-and-privacy>. השימוש במידע הנ"ל לא יחשב כפגיעה בפרטיות ולא יזכה את החבר בכל סעד ו/או פיצוי כלשהו. כמו כן יחשב המידע האמור לקניינה של קסטרו והחבר מוותר בזאת על כל טענה בגין שימוש במידע כאמור, לרבות טענה על פי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981. המועדון רשאי להעביר את המידע הנ"ל לגורמים מטעמו לצורך ביצוע השימושים הנקובים בסעיף זה.

1.6. קסטרו לא תהא אחראית על אי קבלת דיורר ו/או כל דבר בקשר עם התכנית בגין תקלה ו/או טעות ו/או אובדן ו/או אי מילוי ו/או עדכון של פרטיו האישיים של החבר ו/או מילויים באופן חלקי ו/או בלתי ברור ו/או בלתי קריא.

¹ על לקוחות שהצטרפו עד ה- 31.12.2022 יחול התקנון הקודם והבחינה הראשונה לעניין מחיקת הנקודות כאמור בסעיף 2.2 להלן תבוצע ביום 31.12.2023.



1.7. לקוחות אשר גילם אינו עולה על 18 ("קטינים") והמבקשים להתקבל כחברים בתוכנית, נדרשים ליידע את הוריהם ו/או את האפוטרופוסים החוקיים שלהם ("ההורים") בדבר הוראות תקנון זה ולקבל את אישורם לביצוע כל פעילות, מכל סוג שהוא, במסגרת התכנית. על ההורים חלה האחריות ליידע את הקטינים המעוניינים בחברות בתכנית בדבר התקנון וכן לפקח על פעילות הקטינים בכדי שהקטינים יפעלו על פי תנאי תקנון זה. כל פעילות אשר תבוצע על ידי הקטינים במסגרת התכנית של קסטרו מהווה הסכמה של הקטינים ו/או ההורים לאמור בתנאי התקנון.

1.8. החברות מיועדת ליחידים בלבד (בהבדל מתאגידים, סוכנים ובתי עסק), והחברות, לרבות כל זכות מכוחה ולרבות כל הטבה אשר ניתנת מכוחה, הינה אישית ואינה ניתנת להעברה.

1.9. קסטרו שומרת לעצמה את הזכות לסרב לקבל חבר כלשהו לתכנית, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

1.10. קסטרו שומרת על זכותה שלא לאשר הצטרפות ו/או להורות על הפסקת חברות על פי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי כל חובה לנמק זאת.

2. הטבות התוכנית

2.1. צבירת נקודות קסטרו :

- ביצוע רכישה בחנויות קסטרו בהתאם להוראות התקנון וכן, ברכישה באתר קסטרו Castro.com (להלן: "האתר" או "אתר קסטרו"), לפי העניין ובכפוף להוראות תקנון האתר, החבר יהא רשאי לצבור נקודות קסטרו, הכל כמפורט בתקנון זה.

- בעבור רכישה באחת מחנויות קסטרו ו/או באתר, ייצברו לזכות החבר נקודות קסטרו בשווי של 10% מסכום הרכישה (להלן: "צבירת הנקודות").

- צבירת הנקודות תתבצע במקרים הבאים בלבד :

(1) תשלום עבור פריטים במזומן ו/או בשיק ו/או בכרטיס אשראי ; תשלום בתווי שי כדוגמת רב תו, תו הזהב וכיו"ב) תשלום באמצעות שובר זיכוי אשר הונפק על ידי קסטרו, ובכל מקרה - בלבד שהתשלום נפרע.

(2) צבירת נקודות עבור רכישות שבוצעו בתווי שי תיעשה רק ככל שאלו נרכשו בערכם המלא.

(3) רכישת כרטיס מגנטי נטען (gift card) של קסטרו.

- למען הסר ספק, במקרים הבאים לא תהיה צבירת נקודות :

(1) תשלום באמצעות כרטיס מגנטי נטען (gift card) של קסטרו.

(2) תשלום עבור ההצטרפות לתוכנית.

(3) תשלום באמצעות תווי שי/שוברים/קופונים שלא נרכשו בתמורה לערכם המלא (כגון תווי שי שנמכרו לגופים מוסדיים וכו').

- צבירת נקודות הינה אישית לכל חבר וחבר ואינן ניתנות להעברה לחבר אחר או לאיחוד בין כמה חברים. מובהר למען הסר כל ספק כי החברות בתכנית CU איננה ניתנת לשיתוף ו/או העברה וכן אינה ניתנת לניצול על ידי אדם אחר מלבד חבר CU בעצמו.

- צבירת נקודות תתבצע במעמד הרכישה בלבד (בחנות קסטרו ו/או באתר קסטרו) והינה באחריות החבר בלבד ובכפוף להזדהות בעת הקניה. לא תתאפשר צבירה בדיעבד. מובהר כי ברכישה בחנות, לא תתאפשר צבירה ללא מסירת מס' ת.ז. ו/או הצגת תעודה מזהה של חבר המועדון במעמד הרכישה.

- למען הסר ספק, במסגרת הטבות מיוחדות, לרבות הטבות המאפשרת צבירה מוגדלת של נקודות (יותר מ- 10%) ככל שאלו תוצענה לחברי התוכנית, לא תתאפשר צבירת נקודות ברכישה באמצעות תווי שי/שוברים/קופונים.

- בכל מקרה בו במסגרת עסקה, לקוח צבר נקודות קסטרו בשיעור העולה על 10% מסכום הרכישה (לדוגמה - במסגרת עסקת הצטרפות או במסגרת מבצע נקודתי שבו נצברות נקודות ביחס גבוה יותר), מובהר, כי צבירה מוגדלת זו מוגבלת לעסקה שבו נצברה בלבד, וככל שפריטים שנרכשו בעסקה זו יו חלפו, ייגרעו הנקודות "החריגות" שנצברו בגינם (כלומר - הנקודות שמעבר ל- 10% צבירה).



- למען הסר ספק, החברה אינה מתחייבת כי במהלך תקופת החברות יתקיימו מבצעים בהם ניתן לצבור למעלה מ- 10% נקודות.

2.2. מימוש נקודות קסטרו :

- חבר יוכל לנצל את נקודות קסטרו העומדות לרשותו בכל עת, כל עוד חברותו בתוקף, ולרכוש באמצעות נקודות קסטרו מוצרים בחנויות קסטרו כהגדרתן בתקנון.
- מימוש נקודות יבוצע לפי יחס של 1 נקודת קסטרו – 1 ש"ח.
- במידה ופקעה החברות, מכל סיבה שהיא, לא יוכל החבר לעשות שימוש ביתרת הנקודות הצבורות לזכותו. כמו כן, חבר אשר לא ביצע רכישות בסכום מצטבר של 500 ש"ח ומעלה במשך שנה רצופה – הנקודות שנצברו לו יימחקו. בחינת היקף הרכישות ומחיקת הנקודות יבוצעו בתום 12 חודשים ממועד ההצטרפות ובתום כל 12 חודשים לאחר מכן.
- מימוש נקודות יתאפשר רק במועדים בהם לחבר צבורות לכל הפחות 50 נקודות קסטרו ("יתרת הנקודות המינימלית") ובהינתן יתרת הנקודות המינימלית, ניתן לשלם עבור פריט בשילוב של ניצול נקודות ושימוש באמצעי תשלום נוסף.
- ניתן לממש נקודות צבורות ברכישה באתר קסטרו ובלבד שבעת ביצוע הרכישה או הכניסה לאתר הזדהה הלקוח כחבר בתוכנית באמצעות תעודת זהות ומספר חבר.
- בכל מקרה לא ניתן להמיר נקודות קסטרו לכסף ישראלי או לכל מטבע אחר או לשובר זיכוי.
- מימוש נקודות קסטרו מותנה בהצגת תעודה מזהה של חבר המועדון בקופת החנות.
- ניתן להשתמש בנקודות קסטרו החל מהרכישה הראשונה שלאחר הרכישה שבמסגרתה
- נצברו אותן נקודות, בכפוף לקיומה של יתרת נקודות מינימלית. בירור יתרת נקודות קסטרו הצבורות לזכות החבר ניתן לעשות בחנויות קסטרו, במוקד שירות הלקוחות של קסטרו או באתר קסטרו. מובהר כי עדכון מספר הנקודות באתר קסטרו איננו נעשה באופן מידי וכי גריעת ו/או הוספת נקודות ביחס לנקודות הצבורות לחבר תיעשה בתוך כ-72 שעות ממועד צבירת או מימוש הנקודות. למען הסר כל ספק; מספר הנקודות המופיע באתר מהווה הערכה בלבד ואיננו מחייב את קסטרו ומספר הנקודות העדכני והקובע הינו זה המופיע במאגר הנתונים של קסטרו. על מנת לוודא את מספר הנקודות המדויק, יש לפנות טלפונית אל מחלקת שירות הלקוחות בטלפון מספר: 077-605-1889 במקרה וחבר ניצל יותר נקודות מהצבור לזכותו בשל תקלה או שיבוש בקופות הממוחשבות בחנויות קסטרו ו/או באתר, רשאית הרשת לדרוש מן הלקוח החזר בערך של 1 ₪ לנקודה על-מנת לכסות את הגירעון בנקודות ותהיה רשאית לקזז סכום זה מכל סכום שיהיה זכאי הלקוח לקבל מהחברה.
- לא ניתן לנצל נקודות לצורך רכישת קסטרו גיפט קארד של קסטרו.
- במקרה וחבר ניצל יותר נקודות מאלו הצבורות לזכותו בשל תקלה או שיבוש בקופות הממוחשבות בחנויות קסטרו ו/או באתר, רשאית קסטרו לדרוש מן הלקוח תשלום כספי על -מנת לכסות את הגירעון בנקודות.
- במקרה של צבירת נקודות במרמה ו/או באופן בלתי הגון ו/או בכל דרך שאיננה בהתאם להוראות תקנון זה תהיה קסטרו זכאית לקזז מחשבון החבר את הנקודות האמורות.

2.3. הטבות נוספות :

- חבר יהיה זכאי להטבת יום הולדת חד פעמית ביום הולדתו. ההטבה תשתנה מעת לעת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של קסטרו, ותהיה כפופה למגבלות כפי שיעודכנו מעת לעת. מובהר כי מימוש הטבת יום הולדת לא יתאפשר בעסקה המשולמת באמצעות נקודות מועדון.
- בנוסף, קסטרו תהא רשאית, אך לא חייבת, להעניק הטבות נוספות, לפי שיקול דעתה, לחברים (כולם או חלקם), בהתאם לקריטריונים שייקבעו על ידי קסטרו מעת לעת, לרבות, לשם הדוגמה בלבד, היקפי רכישות וכו'.



3. זיכויים והחלפות

3.1. זיכויים, החזרות והחלפות של פריטים שנרכשו באמצעות נקודות קסטרו ייעשה על פי נהלי החזרות וההחלפות של קסטרו כפי שיעודכנו מפעם לפעם על פי שיקול דעתה הבלעדי של קסטרו. ביטולי עסקה יתאשרו בכפוף להוראות תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשי"ע-2010 למען הסר כל ספק מובהר כי לא יינתן החזר כספי במקרה של ביטול רכישת מוצר אשר נרכש באמצעות נקודות צבורות ובמקרה כזה, יינתן זיכוי בלבד, ובכפוף למדיניות החזרות וההחלפות של החברה.

3.2. בעת החזרת פריט שברכישתו נצברו נקודות לחבר נקודות (בין אם כנגד החזר כספי כאמור בתקנות ביטול עסקה ובין אם כנגד זיכוי, בהתאם למדיניות ההחלפות והחזרות של החברה), יחול הנוהל הבא:

- במידה וכנגד החזרת הפריט תוחזר התמורה במזומן ו/או יבוצע זיכוי בכרטיס האשראי ו/או יימסר שיק, הכל על פי נהלי החברה – כי אז יקוזזו מחשבונו של רוכש הפריט (אשר לחשבונו נצברו נקודות), הנקודות שנצברו בגין הפריט שהוחזר.
- במידה וכנגד החזרת הפריט יימסר זיכוי – כי אז יקוזזו מחשבונו של רוכש הפריט (אשר לחשבונו נצברו נקודות), הנקודות שנצברו בגין הפריט שהוחזר וכנגד מימוש הזיכוי על ידי החבר, יוחזרו לחבר הנקודות שקוזזו.
- במידה ויוחזר הפריט כנגד השבת התמורה ששולמה בגינו ובנסיבות בהן הנקודות שנצברו בגין הפריט המוחזר נוצלו ונרכשו באמצעות פריטים נוספים (להלן: "פריטי המימוש"), כי אז כנגד השבת התמורה בגין הפריט המוחזר יוחזרו גם פריטי המימוש ואם נעשה בהם שימוש, ישלם החבר את שוים. קסטרו תהיה זכאית לקזז את החוסר בנקודות מועדון מכל החזר כספי ו/או זיכוי שלו יהיה זכאי החבר, לפי יחס של 1 נקודות קסטרו = 1 ש"ח.

3.3. זיכויים והחלפות של פריטים שנרכשו בהנחה אשר ניתנה כהטבה לחברים בתכנית, יתבצעו לפי המחיר אשר שולם בפועל. מובהר כי במקרה של פריט אשר נרכש בהנחה והוחלף בפריט אחר, ההטבה שניתנה לחבר תחול גם על הפריט המוחלף ואולם ההטבה תחול כאמור פעם נוספת אחת בלבד, היינו, במקרה של החלפה נוספת, לא תוענק ההטבה בשלישית.

4. דיוור

חברי התוכנית זכאים לקבלת מידע באמצעות דיוורים שונים, לרבות דיוור בהודעות דוא"ל, בהודעות SMS/וואטסאפ/או בכל דרך אחרת אשר אושרה על ידי החבר, והכל בכפוף להוראות כל דין. מבלי לגרוע מן האמור, קסטרו תהיה רשאית לשלוח אל חברי התכנית מעת לעת הודעות עדכון ו/או מידע תפעולי, שאינן מהוות דיוור פרסומי, באמצעות סמס, מייל וכיוב'. חברי התכנית אשר נתנו הסכמתם לקבלת דיוורים כאמור לעיל רשאים לבקש בכל עת את הפסקת משלוח הדיוורים ו/או לבקש כי אלו ישלחו באחת או יותר מן הדרכים המפורטות להלן: הודעה בדבר הפסקת משלוח דיוורים תימסר לקסטרו באחת הדרכים הבאות: משלוח הודעת מייל אל כתובת המייל info@castro.co.il ו/או ביצוע הסרה אוטומטית באמצעות הקשה על "הסר" בתחתית הודעות המייל ו/או באמצעות פנייה אל מחלקת שירות הלקוחות של קסטרו בערוצים הדיגיטליים (לקבלת קישור ניתן להתקשר לטלפון 077-605-1889), פניה אל מחלקת שירות הלקוחות של קסטרו בדואר אלקטרוני באמצעות אתר קסטרו ("צור קשר"), פניה ישירה אל נציג מטעם מחלקת שירות הלקוחות של קסטרו באמצעות "צ'אט" באתר קסטרו או פניה אל מחלקת שירות הלקוחות של קסטרו באמצעות הודעת ווטסאפ למספר 052-3327090.

5. ביטול/פקיעת חברות בתוכנית

5.1. חבר יהיה זכאי לבטל את חברותו בתכנית, ככל שהדבר הותר בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשי"ע – 2010. בעת ביטול החברות ימחקו באופן אוטומטי נקודות שנצברו לטובת הלקוח. למען הסר ספק מובהר כי ביטול החברות בתכנית (אשר ההצטרפות אליה הייתה בתשלום) יתאפשר רק במידה וטרם מומשו על ידי החבר הטבות כלשהן ולרבות צבירת נקודות, מימוש נקודות או רכישת בהנחה.

5.2. קסטרו שומרת על הזכות לבטל או להפסיק חברות בתוכנית, בין היתר בנסיבות בהן קיים חשש ממשי כי בוצע על ידי החבר מעשה גניבה, הונאה, מרמה, הטעיה, התחזות ו/או בכל מקרה אחר בו, לפי שיקול דעתה הבלעדי של קסטרו, עשה הלקוח מעשה בניגוד להוראות תקנון זה ו/או אשר יש בו כדי לפגוע בעסקיה ו/או בשמה הטוב של קסטרו ו/או אם פעל



החבר באופן בלתי הוגן לניצול ההטבות המוקנות לחברי התכנית על פי הוראות תקנון זה ו/או אם עשה שימוש לרעה בחברות במועדון שהוענקה לו.

6. כללי

6.1. תקנון זה מהווה תנאי הצטרפות לתכנית וכל חבר נחשב כמי שקרא והסכים להוראות תקנון זה, לרבות כל שינוי עתידי בו. קסטרו שומרת על זכותה לשנות ו/או לעדכן ו/או לתקן מעת לעת את הוראות תקנון זה, על כל סעיפיו ו/או חלק מהם, לרבות הוראות ההצטרפות לתוכנית, תקופת החברות, אופן צבירת נקודות קסטרו, סוג ההטבות, וכיוצא בזה, והכל כפי שתמצא לנכון ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי וללא הודעה מוקדמת. נוסחו המחייב של התקנון יפורסם ויעודכן מעת לעת בהתאם לצורך במשרדי קסטרו ובאתר האינטרנט של קסטרו. לחבר לא תהיה כל דרישה ו/או תביעה בקשר עם תנאי התקנון ו/או שינויים. קסטרו שומרת לעצמה את הזכות לשנות או להפסיק את פעילות התוכנית בכל עת.

6.2. אין להשתמש בסימני מסחר, תכנים, שמות, עיצובים ותכנים גרפיים, מוסיקה, קבצים, תמונות, תצלומים, סרטונים, מלל וסימנים המופיעים באתר האינטרנט של קסטרו ו/או בהודעות ופרסומים של התוכנית ו/או בדיוורים של התוכנית ו/או בכל חומר שיווקי ו/או פרסומי אחר של התכנית ("התכנים"), למטרות שאינן לצורך אישי ובלתי מסחרי. אין להעתיק, להשתמש, להציג, להפיץ או לאפשר לאחר לעשות מי מהפעולות הנ"ל בקשר לתכנים, בכל דרך, לרבות בין היתר באתרי אינטרנט, פרסומים מכל מין וסוג וכיוצא בזה.