

Pravila programa lojalnosti „Zlatna Petrol kartica“

Član 1

(Sadržaj opštih pravila)

Ova opšta pravila korištenja kartice lojalnosti „Zlatna Petrol kartica“ (u daljem tekstu: opšta pravila), su sastavni dio pristupanja, te služe za regulisanje i definisanje osnovnih pojmova, postupaka za dobijanje kartice lojalnosti Zlatna Petrol kartica, korištenje kartice i sticanje pogodnosti, gubitak, krađu ili zloupotrebu kartice, trajno ili privremeno ograničenje prava na korištenje Zlatne Petrol kartice, pritužbe, zaštita ličnih podataka, promjene podataka te važnost i prestanak opšta pravila.

Član 2

(Osnovni pojmovi)

Pojedinačni izrazi koji se koriste u ovim opštim pravilima imaju sljedeća značenja:

Izdavač kartice je Petrol BH Oil Company d.o.o., sa sjedištem na adresi Tešanjaska 24a, 71000 Sarajevo (u daljem tekstu: Petrol).

Kartica je fizička kartica lojalnosti programa lojalnosti „Zlatna Petrol kartica“. Kartica je instrument kojim vlasnik postaje član programa lojalnosti i može uz predocenje kartice ili navođenje broja kartice prilikom kupovine robe ili usluga na prodajnim mjestima emitenta ostvaruje i koristi od pogodnosti koje su navedene u opštim pravilima. Kartica je vlasništvo izdavaoca.

Vlasnik kartice je fizičko lice kome je kartica izdana.

Petrol klub ili program lojalnosti „Zlatna Petrol kartica“ koji vodi izdavač omogućava korisniku kartice da je dobije i koristi pogodnosti na prodajnim mjestima emitenta.

Petrol klub info je račun na kome su prikazani podaci o svim stečenim pogodnostima i povratima novca koje posjeduje vlasnik Zlatne Petrol kartice.

Zlatna cijena ili Petrol klub cijena je redovna maloprodajna cijena odabranog proizvoda ili usluge koja se umanjuje za postotak popusta ili nominalna vrijednost izražena u KM, a odnosi se samo na vlasnike Zlatnih Petrol kartica.

Član Petrol kluba je fizičko lice koje ima važeću karticu, a samim tim i mogućnost naplate i sticanje drugih pogodnosti i benefita.

Pogodnosti koje može ostvariti korisnik kartice su povrat novca na karticu, popusti i druge pogodnosti kao što su npr. gratis proizvodi učitani na karticu.

Zlatni bon ili povrat novca je novac koji vlasnik prima na karticu kao korist i plaća sa njima na prodajnim mjestima emitenta kako je navedeno u ovim općim pravilima.

Prodajno mjesto je fizičko prodajno mjesto izdavača na kojem je omogućeno korištenje kartice u prodaji.

Pristupnica je fizički obrazac koji dostavlja podnosilac, tj. potencijalni vlasnik kartice, popunjen i potpisan i daje saglasnost na opšta pravila i članstvo u Petrol klubu. Komponenta zemlje pristupnice čine ova opšta pravila. Popunjen i potpisan obrazac prijave zajedno sa ovim općim pravilima predstavlja ugovor između vlasnika kartice i izdavaoca. Potpisan i dostavljen prijavni formular je dokaz zaključenja Ugovora o posjedovanju kartice lojalnosti Petrol Kluba i potvrde o poznavanju ovih općih pravila.

Član 3

(Uslovi i postupak za dobijanje Zlatne Petrol kartice)

Podnosilac zahtjeva može biti svako fizičko lice koje je navršilo 15 godina, djelimično ili potpuno poslovno sposobno, i ispunjava druge uslove od onih navedenih u ovim općim pravilima. Podnosilac zahtjeva mora ispravno i u potpunosti popuniti pristupnicu. Podnosilac zahtjeva ispravno i potpuno popunjenu pristupnicu predaje na jednom od prodajnih mjesta. Potpisivanjem pristupnice podnosilac potvrđuje i garantuje da ispunjava uslove propisane ovim opštim pravilima. Cijena Petrol Kartice iznosi 1,00 KM (jednakovredna namarka) i na njoj se nalazi pogodnost koju korisnik može odmah iskoristiti. Prilikom kupovine Petrol Kartice kupac će za to dobiti račun i pogodnost Kafu na putu.

Svaki korisnik Kartice može uz svoju osnovnu Karticu vezati i dodatnu karticu koja se nalazi na pristupnici. Vraćeni novac sa obje kartice se sabira na jedan zajednički račun.

Član 4

(Povrat novca ili Zlatni bon)

Pravo povrata novca na svoju Petrol Karticu korisnik ostvaruje kupovinom određenih artikala. Artikli će biti propisno označeni na svim prodajnim mjestima. Spisak artikala će pravovremeno biti dostupan korisnicima na prodajnom mjestu i internet stranici. Da bi prilikom kupovine ostvario povrat novca, korisnik Petrol Kartice, obavezan je da prilikom plaćanja artikala na koje je povrat novca zagaranтовan, evidentira svoju Zlatnu Petrol Karticu u prodajnom sitemu. Nakon plaćanja, zagaranтовani dio novca se prebacuje na karticu, na raspolaganje korisniku. Korisnik već kod naredne kupovine, taj iznos može iskoristiti na prodajnim mjestima Petrola u BiH za kupovinu kompletnog asortimana.

Obračunski period traje 12 mjeseci, a počinje od trenutka aktiviranja kartice do 31. Januara naredne godine. Korisnici mogu sakupljati novac na svojoj Petrol Kartici, u tom periodu. Na kraju obračunskog perioda prikupljeni iznos novca se može iskoristiti na bilo kojem Petrol prodajnom mjestu u BiH. Po isteku obračunskog perioda kompletan sakupljeni iznos u tom obračunskom periodu se poništava.

Član 5

(Petrol klub cijena ili Zlatna cijena)

Vlasnici Zlatne Petrol kartice mogu ostvariti direktan popust kupovinom tačno određenih artikala. Artikli će biti propisno označeni na svim maloprodajnim mjestima. Da bi prilikom kupovine ostvario povrat novca, korisnik Petrol Kartice, obavezan je da prilikom plaćanja artikala na koje je povrat novca zagaranтовan, evidentira svoju Zlatnu Petrol Karticu u prodajnom sitemu. Popust je označen kao »Petrol klub cijena« ili »Zlatna cijena«.

Član 6

(Kontakti, pomoć i dodatna pitanja)

U slučaju dodatnih pitanja o korištenju Zlatne Petrol kartice, opštih pravila promocije i/ili pojedinačne ponude iz programa lojalnosti, kao i u slučaju bilo kakvih drugih problema, vlasnici kartica i/ili zainteresovana lica, za pomoć se mogu obratiti:

- na e-mail adresu: zlatnakartica.bih@petrol.ba,
- na telefon: +387 33 560 070

Član 7

(Prikazi pogodnosti na kartici)

Vlasnik kartice može pratiti sve pogodnosti koje su ostvareni na ispisu računa »Petrol klub info« na prodajnim mjestima, na osnovu zahtjeva na broj telefona +387 33 560 070 ili na e-mail adresu zlatnakartica.bih@petrol.ba.

Član 8

(Rukovanje karticama)

Vlasnik kartice je odgovoran za sigurno skladištenje i ispravnu upotrebu kartice kako bi se u najvećoj mogućoj mjeri spriječila zloupotreba, gubitak ili krađa kartice. Vlasnik posebno mora osigurati sljedeće:

- kartica ne smije biti savijena, izložena prekomjernoj toplini ili na bilo koji drugi način (fizički) oštećena,
- čuvajte karticu na način i na takvom mjestu da spriječite, koliko god je to moguće, gubitak od krađe ili neopravdanog oduzimanje i zloupotrebe kartice i posljedično nastanak moguće materijalne štete
- kartica se ne smije posuđivati niti koristiti, jer je može koristiti samo vlasnik kartice,
- ne gubite karticu iz vida svaki put kada je koristite.

Vlasnik kartice je dužan da se pridržava i drugih uputstava, upozorenja ili savjeta izdavaoca u vezi s korištenjem kartice a koje izdavalac objavljuje ili direktno saopštava imaocu.

Nepoštivanje obaveza upravljanja karticama koje su navedene u ovim općim pravilima u ovom poglavlju će se uzeti u obzir zbog kršenja ovih pravila i grubog nemara u poštivanju obaveze rukovanja karticom i sigurnošću elemenata kartice.

Član 9

(Korištenje kartice na drugim teritorijama)

Korištenje kartice izdate u Bosni i Hercegovini moguće je i u drugim državama izvan Bosne i Hercegovine, u kojoj posluje Petrol, pri čemu kartica u tim zemljama omogućava korištenje samo tih funkcionalnosti a time i prikupljanje i korištenje benefita kao takvih koje se pružaju u svakoj zemlji u skladu sa tamo važećim i objavljenim opštim pravilima kartice ili Petrol kluba.

Član 10

(Gubitak, krađa ili zloupotreba kartice)

Obaveze vlasnika kartice u slučaju da:

- izgubi karticu,
- sumnja da mu je ukradena ili protivpravno otuđena,
- sumnja da je kartica zloupotrebljena od strane trećih lica, a da kartica nije izgubljena ili ukradena (slučajevi falsifikovanja kartice ili zloupotrebe podataka kartice)

mora čim sazna za događaj iz prethodnog stava obavijestiti o tome izdavaoca.

O gubitku, krađi ili eventualnoj drugoj zloupotrebi, vlasnik obavještava izdavaoca telefonom na:

+387 33 056 070 ili na e-mail adresu zlatnakartica.bih@petrol.ba

Obaveze izdavaoca kartice:

Odmah po prijemu obavijesti od strane vlasnika kartice u kojoj vlasnik kartice izdavaocu mora dati broj kartice, izdavaoc će trajno i neopozivo blokirati karticu, čineći je nevažećom. Na osnovu novopopunjenog obrasca za prijavu vlasnika, izdavalac može, po svom nahođenju, izdati novu karticu imaocu. U slučaju gubitka ili krađe kartice, izdavaoc može naplatiti ponovno izdavanje kartice prema potrebi.

Član 11

(Korištenje ličnih podataka, osnova i svrha obrade)

Da bi dobio Zlatnu Petrol karticu lojalnosti, vlasnik mora Petrolu dostaviti svoje lične podatke: ime, prezime, adresa prebivališta, broj mobilnog telefona, e-mail adresa i datum rođenja. Petrol će obraditi sljedeće podatke u svrhu:

- kontaktiranje vlasnika radi nesmetanog korištenja robe ili usluga obuhvaćenih ovim Opštim uslovima,
- registracija nosioca u Petrol klubu,
- izvršenje i pregled platnog prometa, eventualne neusklađenosti u izvršenju plaćanja i time povezane zloupotrebe i druga kršenja ovih Opštih uslova.

Osim obaveznih podataka, vlasnik kartice može Petrolu dostaviti i podatke koji nisu obavezni za zaključenje i izvršenje prava ili obaveze iz kartice lojalnosti i koje je nosilac dobrovoljno dostavio Petrolu:

- podatke koji se odnose na nosioca: spol, fiksni broj telefona, poštansku adresu,
- navike vlasnika, kao što su: vrsta goriva koje se koristi za vozilo, prosječan godišnji broj kilometraža, redovni servis, vrsta energije koju koristi vlasnik za grijanje kod kuće, vrsta stanovanja.

Petrol će navedene podatke obrađivati u druge svrhe, pod uslovom da je vlasnik za te druge svrhe obrada podataka dao pismenu saglasnost:

- profiliranje vlasnika za pripremu prilagođene ponude njihovih roba i usluga korištenjem e-maila, SMS-a, MMS-a, telefona ili tradicionalne pošte,
- za direktni marketing u smislu ponude roba i usluga, promotivne prodaje, pogodnosti i sl. promjene ili vijesti,
- provođenje istraživanja tržišta o kvaliteti proizvoda i usluga i potrebi za dodatnim proizvodima ili uslugama

Promjene podataka

U slučaju promjene ličnih podataka, vlasnik mora obavijestiti Petrol o promjeni u roku od 30 dana od dana nastanka, na mail adresu zlatnakartica.bih@petrol.ba. Petrol će uzeti u obzir promjenu podataka dostavljenih običnom poštom najkasnije u roku od 15 dana od datuma prijema pismenog obavještenja.

Promjena vlasnika i prijenos bilo kojeg kredita na drugu osobu je dozvoljena samo uz pristanak vlasnika i lica na koje se prenosi transakcija. U slučaju da izdavalac kreira novu karticu zbog promijenjenih podataka vlasnika, vlasnik mora uništiti staru karticu. U slučaju izdavanja nove kartice, izdavalac može naplatiti pripadajuće troškove imaocu prema važećem cjenovniku.

Prava nosioca

Vlasnik kartice može u svakom trenutku zatražiti potvrdu da li Petrol obrađuje njegove lične podatke, ima pravo na primanje takvih ličnih podataka i pravo da ih prosljedi drugom kontroloru. Vlasnik kartice može zatražiti ograničenje obrade ličnih podataka, prigovoriti na obradu ličnih podataka i automatizovano donošenje odluka, uključujući profilisanje, opoziva date saglasnosti za različite svrhe obrade, zahtijeva ispravke, dopunjavanje ili brisanje ličnih podataka.

U slučaju ostvarivanja prava nosioca po pitanju prigovora na obradu podataka, opoziva privole, Petrol će nakon ograničenja obrade ili brisanja ličnih podataka koje ima za posljedicu sprječavanje informiranja vlasnika, spriječiti obavještanje u roku od 15 dana od prijema prigovora ili promjene podataka vlasnika, međutim, ako je informativna kampanja pripremljena prije obrade prigovora ili izmjene postavke, postoji mogućnost da vlasnik ipak dobije konačnu obavijest. Ostvarivanje ostalih prava će biti isporučeno u rokovima predviđenim važećim zakonodavstvom iz oblasti zaštite ličnih podataka.

Korisnici ličnih podataka i izvoz u treće zemlje

Petrol postupa s ličnim podacima s posebnom pažnjom i sprječava pristup neovlaštenim osobama. Petrol dostavlja lične podatke vlasnika i državnim organima na osnovu svoje obrazložene pismene zahtjeve u svrhu vođenja konkretnog postupka i u slučaju zahtjeva nosioca ili na osnovu njegovog pismenog ovlašćenja. Lični podaci koje Petrol obrađuje na osnovu ovih Opštih uslova u principu se ne izvoze u treće zemlje, ali neke organizacijama ili kompanijama možemo otkriti vaše lične podatke obrađivačima (npr. održavateljima softvera ili aplikacija gdje se podaci čuvaju).

Rok zadržavanja ličnih podataka

Petrol obrađuje lične podatke do ispunjenja svrhe obrade ili u rokovima zastarjelosti obaveza koji bi mogli nastati obradom ovih ličnih podataka. U slučajevima kada je period čuvanja ličnih podataka određen po zakonu, Petrol ove lične podatke čuva u skladu sa pravnim poretkom. Lični podaci dobijeni na osnovu saglasnosti, čuvaju se do opoziva.

Potpisivanjem pristupnice podnosilac zahtjeva istovremeno potvrđuje istinitost svih navedenih ličnih podataka i materijala a krivična odgovornost prihvata ova opšta pravila.

Član 12

(Blokiranje kartice)

10. Korisnici koji nisu koristili svoju Petrol Karticu duže od 6 mjeseci, mogu biti isključeni iz programa. Takvi korisnici se mogu naknadno ponovo uključiti u program Petrol Kartice, bez ikakvih ograničenja ponovnom registracijom.

Član 13

(Objavljivanje pravila)

Opšta pravila koja su na snazi u svakom trenutku objavljuju se na web stranici www.petroil.ba.

Član 14

(Prava nosioca po stupanju na snagu izmijenjenih ili novih opštih pravila)

Izdavač zadržava pravo izmjene ovih opštih pravila u bilo koje vrijeme. Obaveza obavještanja o promjeni je ispunjena odgovarajućom objavom izmjene općih pravila na web stranici emitenta www.petroil.ba. Promjena Opštih pravila stupa na snagu danom objavljivanja na internet stranici emitenta www.petroil.ba. U slučaju promjene opštih pravila, vlasnik kartice može raskinuti zaključen Ugovor o držanju kartice pisanom izjavom davanjem pismene izjave o otkazivanju u roku od petnaest (15) dana od dana stupanja na snagu izmijenjenih opštih pravila, sa otkaznim rokom od 15 dana, kojim je izdavalac dužan da izmiri sve obaveze po kartici i troškove nastale zbog otkazivanja. U slučaju da se opšta pravila izmijene kako bi se uskladila sa obavezujućim pravilima propisa ili važećeg zakonodavstva Bosne i Hercegovine, korisnik kartice nema pravo na povlačenje. Boniteti koji su prikupljeni i do tada nisu iskorišteni i nepreneseni, kao i ostale moguće prikupljene i nenaplaćene pogodnosti će biti obrisani, osim kredita odnosno Zlatnog bona.

Član 15

(Rješavanje sporova)

Izdavač ne priznaje pružaoce vansudske naknade za odnose koji proizilaze iz opštih pravila sporova kao nadležnih za rješavanje potrošačkog spora koji bi potrošač mogao pokrenuti u oblasti vansudskog rješavanja potrošačkih sporova. Svi sporovi će se rješavati sporazumno između izdavaoca i vlasnika kartice u nadležnim sudovima Bosne i Hercegovine.

Objavljeno 01.01.2022. godine.