

## SPLOŠNA PRAVILA UPORABE PETROL KLUB KARTICE ZVESTOBE

### I. Splošne določbe

#### 1. člen (Vsebina splošnih pravil)

Ta splošna pravila uporabe Petrol klub kartice zvestobe (v nadaljevanju: splošna pravila), ki so sestavni del izpolnjene pristopnice, urejajo in opredeljujejo temeljne pojme, postopek za pridobitev kartice, uporabo kartice in pridobitev ugodnosti, izgubo, krajo ali zlorabo kartice, trajno ali začasno omejitev pravice uporabe kartice, reklamacije, varstvo osebnih podatkov, spremembe podatkov ter veljavnost in prenehanje splošnih pravil.

#### 2. člen (Temeljni pojmi)

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pravilih, imajo naslednji pomen:

**Izdajatelj** je družba PETROL d.d., Ljubljana s sedežem na Dunajski cesti 50, 1000 Ljubljana, matična številka: 5025796000, davčna številka: SI80267432, vpisana v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod vložno št. 1/05773/00 (v nadaljevanju tudi Petrol).

**Kartica** je plastična ali virtualna Petrol klub kartica zvestobe in partnerska Petrol klub kartica zvestobe. Kartica je instrument, s pridobitvijo katere imetnik postane član Petrol kluba in lahko ob predložitvi kartice ali navedbi številke kartice pri nakupu blaga oz. storitev na izdajateljevih prodajnih mestih pridobi dodatne ugodnosti, ki jih določajo ta splošna pravila. Kartica je last izdajatelja.

**Virtualna kartica** je kartica v elektronski obliki in se ustvari pri registraciji v Petrol spletne oz. mobilne aplikacije oziroma pri izpolnitvi elektronske pristopnice v Petrol klub. Pridobi se lahko v obliki prek sporočila elektronske pošte ali preko spletnih oz. mobilnih aplikacij. Virtualizirana je lahko tudi Petrol klub kartica zvestobe, ki je izdana v fizični obliki in nato povezana z eno od Petrolovih spletnih oz. mobilnih aplikacij.

**Partnerska Petrol klub kartica zvestobe** je kartica, ki jo izdajatelj izda članom določene pravne osebe (npr. zbornice, društva).

**Petrol klub kartica zvestobe** je tudi eden od identifikatorjev za registracijo v Petrolovih spletnih oz. mobilnih aplikacijah (Moj Petrol, Na poti, OneCharge ...). Pogoji uporabe in funkcionalnosti navedenih aplikacij so definirani v Splošnih pogojih uporabe posamezne mobilne aplikacije na [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

**Ugodnosti, ki jih lahko pridobi imetnik kartice**, so Zlate točke, takojšnji popusti, prenos popusta v dobroimetje na kartico, druge ugodnosti, kot je npr. možnosti sodelovanja v nagradnih igrah ipd.

**Takojšnji popust** je ugodnost, na podlagi katere se za v akcijskih ponudbah označene artikle in storitve ob predložitvi kartice ali navedbi številke kartice zniža plačilna obveznost imetnika ob samem nakupu.

**Prenos popusta v dobroimetje na kartico (pridobljeno dobroimetje)** je ugodnost z naslova popustov, ki jo izdajatelj nakaže na imetnikovo kartico v nominalni vrednosti in ki jo lahko v skladu s temi splošnimi pravili imetnik kartice uveljavi ob naslednjih nakupih na izdajateljevih prodajnih mestih v Republiki Sloveniji. Za artikle ali storitve s popusti na kartico tako imetnik ob nakupu plača polno ceno, popust pa se mu v obliki dobroimetja prenese in zapiše na kartico. Za navedeni prenos popustov v dobroimetje se v komercialnih sporočilih lahko uporablja pojem "Popust na PK kartico".

**Naloženo dobroimetje** so denarna sredstva, ki jih imetnik položi na kartico in z njimi plačuje na izdajateljevih prodajnih mestih.

**Dobroimetje** je skupen izraz za naloženo in pridobljeno dobroimetje – imetnik kartice pridobi dobroimetje z nalaganjem gotovine ali pridobivanjem ugodnosti "Prenos popusta na PK kartico".

**Imetnik povezane kartice** je imetnik osnovne oz. dodatne kartice, ki mu na njegovo zaprosilo ob soglasju imetnika osnovne kartice izdajatelj kartice poveže na način in po postopku, kot to določajo ta splošna pravila.

**Pooblaščen prodajno mesto** je pravna ali fizična oseba, ki opravlja gospodarsko dejavnost in pri prodaji blaga in storitev kot način plačila sprejema plačilno transakcijo s kartico.

**POS terminal** je elektronski čitalec na pooblaščenem prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov med mestom plačila in procesnim centrom.

**Pristopnica** je obrazec, ki ga prosilec, tj. potencialni imetnik kartice, izpolni in podpiše ter s tem hkrati poda soglasje k tem splošnim pravilom in članstvu v Petrol klubu. Sestavni del pristopnice tvorijo ta splošna pravila. Izpolnjena in podpisana pristopnica skupaj s splošnimi pravili predstavlja pogodbo med imetnikom in izdajateljem kartice. Podpisana pristopnica je dokaz o sklenitvi Pogodbe o imetništvu Petrol Klub kartice zvestobe.

**Elektronska pristopnica** je obrazec, ki ga prosilec, tj. potencialni imetnik kartice, izpolni na spletnem mestu [www.petrol.si/petrol-klub/vklop](http://www.petrol.si/petrol-klub/vklop) ter s tem hkrati poda soglasje k tem splošnim pravilom in članstvu v Petrol klubu. Sestavni del pristopnice tvorijo ta splošna pravila. Izpolnjena elektronska pristopnica, opremljena z vnesenimi podatki in časovnim žigom, s splošnimi pravili predstavlja pogodbo med imetnikom in izdajateljem kartice ter je dokaz o sklenitvi Pogodbe o imetništvu Petrol Klub kartice zvestobe.

**cenik** je izdajateljev seznam storitev z navedbo cen, ki je objavljen na izdajateljevi spletni strani <https://www.petrol.si/znanje-in-podpora/dokumenti/petrol-klub/kartica-zvestobe>.

## II. Postopek za pridobitev kartice

### 3. člen

#### (Pogoji in postopek za pridobitev kartice)

Prosilec kartice je lahko vsaka fizična oseba, ki je dopolnila 15 let, je delno ali popolno poslovno sposobna in je potrošnik ter izpolnjuje druge pogoje, ki jih določi izdajatelj.

Prosilec kartice mora pravilno in popolno izpolniti pristopnico. Prosilec pravilno in popolno izpolnjeno pristopnico odda na enem izmed izdajateljevih sprejemnih mest (bencinski servisi, Petrol HopIN trgovine, sedež izdajatelja ali izpolni in odda obrazec na izdajateljevi spletni strani [www.petrol.si/petrol-klub](http://www.petrol.si/petrol-klub).

Prosilec s podpisom pristopnice potrjuje in jamči, da izpolnjuje s temi splošnimi pravili določene pogoje za imetnika kartice, da so v pristopnici navedeni podatki pravilni in da se je s temi splošnimi pravili seznanil ter da z njimi v celoti soglaša.

Pri naročilu prek elektronske pristopnice lahko prosilec naroči virtualno ali fizično kartico. Avtorizacijsko kodo za virtualno kartico prejme nemudoma na elektronski poštni naslov, ki ga je vnesel v elektronsko pristopnico.

Prosilec s posredovanjem elektronske pristopnice, verifikacije osebne telefonske številke ali osebnega elektronskega naslova potrjuje in jamči, da izpolnjuje s temi splošnimi pravili določene pogoje za imetnika kartice, da so v pristopnici navedeni podatki pravilni in da se je s temi splošnimi pravili seznanil ter da z njimi v celoti soglaša.

Ob vseh zgoraj izpolnjenih predpogojih izdajatelj obravnava prejeto pristopnico in po lastni presoji odloči o izdaji kartice. Svojih odločitev ni dolžan pojasnjevati.

Na osnovi izdajateljeve odobritve izdaje kartice izdajatelj izda ter posreduje imetniku kartico po pošti na imetnikov naslov, naveden na navadni ali elektronski pristopnici oziroma mu avtorizacijsko kodo za virtualno kartico nemudoma pošlje na elektronski poštni naslov, ki ga je vnesel v elektronsko pristopnico.

Imetnik je dolžan plastično kartico takoj po prejemu podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna, imetnik pa nosi vse stroške in škodo, ki bi nastala zaradi nepodpisane kartice.

### 4. člen

#### (Pogoji in postopek za povezavo kartice)

Imetnik kartice lahko z zaprosilom tj. izpolnitvijo obrazca, ki ga izdajatelj objavi na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si), prične s postopkom povezave kartic, katere namen je skupno zbiranje oz. koriščenje Zlatih točk in/ali dodatnih ugodnosti, ki so vnaprej definirane kot možne za združevanje. Poleg danega zaprosila morajo biti za obravnavo zaprosila s strani izdajatelja izpolnjeni naslednji predpogoji:

- imetniki podajo soglasje k povezavi – med imetniki, ki soglasja ne bodo podali, povezava ne bo izvršena,
- imetniki posredujejo izdajatelju vse relevantne informacije, zahtevane v obrazcu.

Po izpolnitvi vseh predpogojev se na podlagi odobritve izdajatelja Zlate točke zbirajo pri vseh imetnikih, ki so podali soglasje. Zlate točke lahko, v skladu s temi splošnimi pravili, izkoristi vsak imetnik povezane kartice.

Združevanje dobroimetja, ki ga pridobijo imetniki povezanih kartic, ni mogoče. Slednji lahko dobroimetje koristijo v skladu z 8. členom teh splošnih pravil.

Imetniki povezanih kartic med seboj vidijo osebne podatke drug o drugem:

- ime in priimek nosilca in pridruženega člana,
- podatke o posameznem nakupu: znesek, podatke o kupljenih artiklih/storitvah,
- podatke o pridobljenih in uveljavljenih ugodnostih.

Vsak izmed imetnikov povezanih kartic lahko zahteva razdružitve kartic, s katero se odveže od do tedaj povezanih imetnikov in nosilca. V kolikor je razdružitve zahteval nosilec, se razdruži celotna povezana skupina imetnikov kartic. Vse zbrane Zlate točke ob razdružitvi izdajatelj prizna zgolj nosilcu, odvezani imetniki kartic pa imajo na svojih karticah stanje Zlatih točk enako nič, ostale ugodnosti pa ostanejo imetniku kartice, ki jih je pridobil.

Vse ostale določbe teh splošnih pravil se smiselno uporabljajo tudi za imetnike povezanih kartic, če ni drugače določeno.

Za povezavo novega člana se mora strinjati samo nosilec.

### III. Uporaba kartice

#### 5. člen (Neprenosljivost kartice)

Kartica ni prenosljiva, zloraba kartice je kazniva.

#### 6. člen (Veljavnost kartice)

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na spletnem uporabniškem portalu in mobilni aplikaciji Moj Petrol (v nadaljevanju: Moj Petrol), oziroma je informacija lahko dostopna preko Petrolovega kontaktnega centra na brezplačni telefonski številki 080 22 66.

Imetnik lahko kadarkoli pisno odpove ta splošna pravila in pristopnico z odpovednim rokom 30 dni, vendar pa mora izdajatelju povrniti stroške izdelave kartice v skladu z veljavnim cenikom izdajatelja, ki je dostopen na spletni strani <https://www.petrol.si/petrol-klub/kartica-zvestobe>. Izdajatelj bo ob prejemu pisne odpovedi in po preteku odpovednega roka imetnika črtal s seznama imetnikov kartic.

Ne glede na določbo prejšnjega odstavka lahko imetnik pisno odstopi od teh splošnih pravil in pristopnice v 15 dneh od dne podpisa oz. odobritve pristopnice s strani izdajatelja.

Po prejemu nove kartice mora imetnik staro kartico nemudoma uničiti, saj ta z izdajo nove kartice postane neveljavna.

V primeru, da imetnik do dne prenehanja veljavnosti stare kartice nove kartice ne prejme, mora o tem nemudoma obvestiti izdajatelja.

#### 7. člen (Zlate točke)

Imetnikom kartice se ob predložitvi kartice ali navedbi številke kartice pred plačilom, takoj ob nakupu, pri izdajatelju priznajo Zlate točke, in sicer z vsakim porabljenim evrom imetniki pridobijo eno Zlato točko, pri čemer naknaden vpis Zlatih točk ni mogoč.

Zlate točke se ne priznajo v primeru:

- nakupa »Kave na poti« s kovanci na kavomatu,
- plačila univerzalnih plačilnih nalogov na bencinskih servisih,
- nakupa darilnih kartic Petrol,

- nakupa tobaka, tobačnih izdelkov in povezanih izdelkov,
- nakupa revij, povratne embalaže, vinjet, polnitev za mobilne telefone (Mobi, Bob, Izi mobil, A1, HIP mobil), SIM kartic mobilnih operaterjev, knjig, darilnih paketov Selectcard in Selectbox,
- darilnih bonov, nakupa ali polnjenja Urbane, Kave na poti, Čaja na poti, plačila položnic, vplačila športnih stav, vplačila lota, nakup srečk, nakup vstopnic, vročitev paketa, albumi in sličice, paketi, poštna storitve, geografske karte, atlasi, vodiči.
- nakupa drugih izdelkov in storitev v posebnih akcijah, ki bodo iz zbiranja Zlatih točk tudi predhodno izvzeti z objavo v prodajnih katalogih, letakih ali neposredno na mestu, kjer se izdelek nahaja.

Zbrane Zlate točke bo imetnik lahko unovčil za različne časovno omejene ugodnosti v Petrol klubu.

Zlate točke se skladno s tem členom prizna tudi ob nakupih, pri katerih je imetnik kartice ob plačilu (delno ali v celoti) izkoristil dobroimetje na kartici.

Izdajatelj lahko imetnikom kartic prizna Zlate točke tudi z naslova različnih akcij oz. nagradnih iger, o čemer bo imetnike ustrezno obvestil preko izbranih kanalov komuniciranja. Izdajatelj lahko ob nakupu določenih izdelkov in/ali storitev prizna imetniku tudi večje število Zlatih točk, kot to določa prvi odstavek tega člena, ter v tem primeru opredeli podrobnosti tovrstnih akcij v gradivih, ki jih bo izdal na svoji spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

V primeru izgube kartice lahko imetnik poda izdajatelju pisno zahtevo, kateri priloži ustrezna dokazila, na katerih sta jasno razvidna številka izgubljene kartice in stanje Zlatih točk (kot npr. račun, izdan v mesecu pred podajo te pisne zahteve). Izdajatelj bo ob izpolnitvi pogojev iz tega odstavka do tedaj zabeležene Zlate točke priznal in jih vpisal na novo kartico, v kolikor te ob preklicu kartice še niso bile unovčene.

Zlate točke se zbirajo znotraj tekočega bonitetnega obdobja, ki se z vsakim koledarskim letom prične s 1. 1. in zaključi 31. 12. tekočega leta. Zbrane Zlate točke lahko imetnik unovči najkasneje do 31. 1. naslednjega koledarskega leta (v nadaljevanju: iztek obdobja). Zbrane in neunovčene Zlate točke niso prenosljive v naslednje bonitetno obdobje in se z iztekom obdobja črtajo.

## **8. člen (Prenos popusta v dobroimetje)**

Imetniki z nakupi določenih artiklov in storitev lahko pridobijo odstotkovni ali vrednostni popust, izražen v evrih (EUR), ki ga izdajatelj nemudoma ob nakupu prizna imetniku in ga zapiše na imetnikovo kartico.

Za te artikle in storitve plača imetnik ob nakupu polno ceno, popust pa se mu v obliki dobroimetja prenese in zapiše na kartico. Za pridobitev popusta, ki se prenese v dobroimetje na kartico, mora imetnik pred plačilom pokazati kartico. Veljavnost tako pridobljenega dobroimetja je omejena od dneva oprave nakupa do izteka te ugodnosti. Podatek o veljavnosti tako pridobljenega imetja lahko imetnik preveri na spletnem portalu in mobilni aplikaciji Moj Petrol ali v Prodajno kontaktnem centru.

Imetniki lahko tako zbrano dobroimetje izkoristijo ob kateremkoli naslednjem nakupu, ki mora biti opravljen na prodajnem mestu izdajatelja v Republiki Sloveniji, in sicer najkasneje do izteka veljavnosti pridobljenega dobroimetja. Tako pridobljeno dobroimetje se avtomatično seštevava in shranjuje na kartico, pri čemer gotovinsko izplačilo pridobljenega dobroimetja ni možno. Popust, ki se prenaša v dobroimetje na kartico, se skladno s tem členom prizna tudi ob nakupih, pri katerih je imetnik kartice ob plačilu (delno ali v celoti) izkoristil obstoječe pridobljeno dobroimetje na svoji kartici.

Po koncu veljavnosti tako pridobljenega dobroimetja, ki je razvidno na kartici, neizkoriščeno pridobljeno dobroimetje preneha veljati in ga imetnik po tem obdobju ne bo več mogel unovčiti, zato imetniku priporočamo, da spremlja pridobljena dobroimetja in njihovo veljavnost ter jih sproti porablja pri nakupih, skladno s pogoji porabe dobroimejta.

V komercialnih sporočilih izdajatelj za prenos popusta v dobroimetje na kartico uporablja med drugim tudi izraz "Popust na PK kartico".

V primeru izgube, uničenja ali preklica zaradi zlorabe kartice mora imetnik podati izdajatelju pisno zahtevo za prenos pridobljenega dobroimetja na drugo kartico, kateri mora imetnik priložiti ustrezna dokazila, na katerih sta jasno razvidna številka izgubljene kartice in stanje pridobljenega dobroimetja (kot npr. račun, izdan v mesecu pred podajo te pisne zahteve). Izdajatelj bo ob izpolnitvi pogojev iz tega odstavka do tedaj pridobljeno dobroimetje priznal in ga vpisal na novo kartico, v kolikor pridobljeno dobroimetje ob preklicu kartice še ni bilo unovčeno.

Pridobljeno dobroimetje lahko imetniki koristijo skupaj z zbranimi Zlatimi točkami, in sicer ob vseh nakupih, opravljenih na prodajnem mestu izdajatelja v Republiki Sloveniji.

Imetniku, ki želi zaradi stvarnih napak vrniti artikel, za katerega je prejel dobroimetje, se v primeru, da namesto odprave napake na blagu ali vrnitve kupnine v sorazmerju z napako ali zamenjave blaga z novim brezhibnim blagom zahteva vrnitev kupnine, le-ta v primeru obstoja stvarne napake vrne, z nakupom izdelka pridobljeno dobroimetje pa se razveljavi.

Imetniku, ki pridobljeno dobroimetje koristi pri nakupu artikla, katerega kasneje zaradi stvarnih napak vrne, se poleg vračila plačane kupnine vrne tudi pripadajoče dobroimetje. Ta odstavek se smiselno uporablja tudi za delno vračilo kupnine v sorazmerju s stvarno napako (npr. ob vračilu 20% kupnine se vrne 20% pripadajočega dobroimetja).

Združevanje pridobljenega dobroimetja, npr. s skupnim zbiranjem, kot ga določa 4. člen teh splošnih pravil za Zlate točke, ni mogoče.

Pobot obveznosti imetnika do izdajatelja s pridobljenim dobroimetjem ni mogoč.

Ta člen se smiselno uporablja za vsa ostale akcije, v katerih se popust prenaša v dobroimetje izraženo v evrih (EUR), ki jih izdajatelj prizna imetniku kartice.

## 9. člen (Popust na Petrol klub kartico)

V okviru ugodnosti prenosa popusta v dobroimetje na kartico bo izdajatelj pod nazivom "Popust na PK kartico" omogočil, da se pri nakupu trgovskega blaga in storitev na izdajateljevih bencinskih servisih in HopIN prodajalnah v Republiki Sloveniji, ki niso v akcijah, in z izjemo:

- nakupa »Kave na poti« s kovanci na kavomatu,
- plačila univerzalnih plačilnih nalogov na bencinskih servisih,
- nakupa darilnih kartic Petrol,
- nakupa tobaka, tobačnih izdelkov in povezanih izdelkov,
- nakupa drugih izdelkov in storitev v posebnih akcijah, ki bodo iz zbiranja Popusta na PK kartico tudi predhodno izvzeti z objavo v prodajnih katalogih, letakih ali neposredno na mestu, kjer se izdelek nahaja,
- nakupa revij, povratne embalaže, vinjet, polnitev za mobilne telefone (Mobi, Bob, Izi mobil, A1, HIP mobil), SIM kartic mobilnih operaterjev, knjig, darilnih paketov Selectcard in Selectbox,
- darilnih bonov, nakupa ali polnjenja Urbane, Kave na poti, Čaja na poti, plačila položnic, vplačila športnih stav, vplačila lota, nakup srečk, nakup vstopnic, vročitev paketa, albumi in sličice, paketi, poštna storitve, geografske karte, atlasi, vodiči,
- nakupa goriva in energentov,

imetniku ob predložitvi kartice pred plačilom nakupa prizna popust v višini 2 odstotkov, ki se avtomatično prenese v dobroimetje na kartici. Za te artikle plača imetnik polno ceno, popust pa se mu v obliki dobroimetja prenese in zapiše na kartico. Ob naslednjih nakupih lahko imetnik pridobljeno dobroimetje uporabi (delno ali v celoti) za znižanje vrednosti celotnega nakupa, tudi goriva.

Veljavnost pridobljenega dobroimetja je omejena. Pridobljeno dobroimetje z naslova »Popusta na Petrol klub kartico« zbirajo člani znotraj koledarskih bonitetnih obdobj, ki se zaključujejo z 31. 12. v letu. Pridobljeno dobroimetje pa lahko imetnik unovči najkasneje do 31. 1. v naslednjih obdobjih. Neunovčeno dobroimetje ni prenosljivo v naslednje bonitetno obdobje in se z iztekom obdobja črta.

Pridobivanje Zlatih točk in popusta, ki se prenaša v dobroimetje, se ne izključuje.

»Popust na PK kartico« se ne pridobiva pri nakupih prek spletne trgovine eShop.

Tisti, ki so že imetniki kartice pred pričetkom datuma veljavnosti teh splošnih pravil, lahko funkcionalnost "Prenos popusta v dobroimetje" in ugodnost "Popust na PK kartico" vklopijo prek spletnega obrazca, ki je dostopen na spletni stran <https://www.petrol.si/petrol-klub>, v okviru spletnega portala Moj Petrol ali Prodajno kontaktnega centra s tel. številko 080 22 66. Pogoji za vklop tu navedene funkcionalnosti in ugodnosti je imetnikova potrditev seznanjenosti in strinjanje s temi splošnimi pravili.

Vsem novim imetnikov se bo funkcionalnost nalaganja ugodnosti "Popust na Petrol klub kartico" omogočila s pričetkom uporabe teh splošnih pravil.

## **10. člen (Naloženo dobroimetje)**

Imetnik lahko na vseh prodajnih mestih izdajatelja na kartico zvestobe naloži denarna sredstva (dobroimetje) in z njimi plačuje na vseh izdajateljevih prodajnih mestih.

Skupna mesečna omejitev porabe dobroimetja na kartici ne sme preseči vrednost 250 € (z DDV), najvišji znesek dobroimetja uporabnika pa v nobenem trenutku ne sme preseči 500 € (z DDV).

Koriščenje dobroimetja je mogoče zgolj v okviru nakupa blaga in/ali storitev na Petrolovih prodajnih mestih.

Dobroimetje lahko imetnik naloži samo v gotovini. Tako naloženo dobroimetje velja neomejeno oz. skladno z veljavnostjo imetnikove kartice zvestobe.

Izplačilo vplačanega dobroimetja (npr. na tekoči račun, v obliki gotovine) imetniku ni mogoče.

V primeru, da imetnik odpove kartico, ker je ne želi več imeti, je priporočljivo, da pred prenehanjem veljavnosti kartice pridobljeno dobroimetje v celoti porabi. Izdajatelj mu lahko preostalo dobroimetje, na imetnikovo pisno zahtevo, naloži na Petrol darilno kartico, katere uporaba je skladna s Splošnimi pravili uporabe darilne kartice. Imetnik lahko tako pisno zahtevo poda v roku 5 let po preteku veljavnosti kartice, sicer mu dobroimetje propade.

## **11. člen (Stiki, pomoč in dodatna vprašanja)**

Če imate glede ponudbe Petrol kluba ali uporabe Petrol kluba kartic zvestobe dodatna vprašanja ali samo potrebujete več informacij, je pomoč pri roki – informacije o naročilih, dostavi in o reklamacijah:

- e-naslov: klub@petrol.si,
- tel. št.: 080 22 66 (čas uradnih ur je objavljen na spletni strani www.petrol.si).

## **12. člen (Prikaz ugodnosti na kartico)**

Vse ugodnosti, ki se na podlagi teh splošnih pravil dodelijo imetniku na kartico, bo imetnik lahko spremljal v okviru mobilne aplikacije Na poti in v okviru spletnega portala in mobilne aplikacije Moj Petrol, kakor tudi na izpisu računa na prodajnih mestih ter na podlagi poizvedbe v Prodajno kontaktnem centru.

## **13. člen (Dodatne ugodnosti)**

Izdajatelj imetniku omogoča zbiranje in koriščenje dodatnih ugodnosti z naslova vsakokrat veljavnih prodajnih akcij s strani izdajatelja (v nadaljevanju: dodatne ugodnosti). Glede uveljavljanja dodatnih ugodnosti se smiselno uporabljajo določila 7. člena teh splošnih pravil.

Izdajatelj lahko v izbranem terminu ponudi določeno količino blaga in/ali obseg storitev po posebej ugodni ceni zgolj imetnikom, pri čemer morebitne posebne pogoje in pravila tovrstnih akcij opredeli v reklamnih gradivih in/ali spletni strani www.petrol.si.

Izdajatelj imetniku omogoča tudi pridobivanje dodatnih ugodnosti in ponudb (kot so darila, dodatni popusti, možnost udeležbe v nagradnih igrah idr.), prilagojenih imetniku glede na njegovo starost, nakupne navade, kraj ali področje bivanja, lokacija izvedenega nakupa, ostale pogodbe, ki jih imetnik sklene z izdajateljem (pogodba o dobavi električne energije ipd.), ki jih bo izdajatelj omogočal imetniku, in sicer pod pogojem, da je imetnik podal skladno s prvo alinejo četrtega odstavka 26. člena podal soglasje za obdelavo osebnih podatkov s profiliranjem za pripravo prilagojenih ponudb.



#### **14. člen (Pridobivanje mnenja o nakupni izkušnji)**

Izdajalec bo zaradi izboljševanja svojih storitev in optimizacije poslovnih odločitev imetnika kartice največ enkrat v obdobju treh mesecev neposredno po opravljenem nakupu, pri katerem je imetnik predložil kartico, preko elektronske pošte prosil za mnenje glede zadnje nakupne izkušnje.

V primeru, da imetnik ne želi prejemati elektronske pošte s prošnjo za podajo mnenja glede nakupne izkušnje, se od prejemanja lahko odjavi prek povezave v vsakem elektronskem sporočilu ali s pisno izjavo, poslano na naslov [dpo@petrol.si](mailto:dpo@petrol.si).

#### **15. člen (Spletni portal in mobilna aplikacija Moj Petrol, mobilna aplikacija Na poti in spletna oz. mobilna aplikacija OneCharge)**

Izdajatelj vsem imetnikom kartic omogoča dostop do spletnega portala Moj Petrol. Po uspešno izvedeni registraciji v Moj Petrol, ki jo imetniki lahko izvršijo na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si), bodo lahko imetniki dostopali do podatkov o svojem poslovanju z izdajateljem (npr. pregled izdanih računov, stanje dobroimetja in Zlatih točk itd.).

Portal Moj Petrol je na voljo tudi kot aplikacija za mobilne naprave. Vse funkcionalnosti in navodila za uporabo aplikacije Moj Petrol so opisane v Splošnih pogojih in pravilih Mojega Petrola, ki so dostopni na spletni strani <https://www.petrol.si/gdpr/seznam-splosnih-pogojev>

Aplikacija Na poti je mobilna aplikacija izdajatelja, ki v mobilni aplikaciji registriranim imetnikom kartice omogoča plačevanje v aplikaciji navedenega blaga in/ali storitev z uporabo mobilne aplikacije. Vse funkcionalnosti in navodila za uporabo aplikacije Na poti, ki je povezana s kartico, so opisane v Splošnih pogojih uporabe mobilne aplikacije Na poti s Petrol klub kartico zvestobe, ki so dostopni na spletni strani <https://www.petrol.si/gdpr/seznam-splosnih-pogojev>.

Izdajatelj imetnikom kartic omogoča dostop do spletne oz. mobilne aplikacije OneCharge. Po uspešno izvedeni registraciji bodo lahko imetniki dostopali do celovitih podatkov o porabi električnega vozila kakor tudi o stanju Zlatih točk in ostalih ugodnosti na kartici. Vse funkcionalnosti in navodila za uporabo aplikacije OneCharge so opisane v Splošnih pogojih uporabe spletne oz. mobilne aplikacije OneCharge, ki so dostopni na spletni strani <https://www.onecharge.eu/#/terms>.

#### **16. člen (Ravnanje s kartico)**

Imetnik kartice odgovarja za varno hranjenje in pravilno uporabo kartice, tako da v največji meri prepreči zlorabo, izgubo ali krajo kartice. Imetnik mora zagotoviti predvsem naslednje:

- kartice ne sme prepogibati, izpostavljati prekomerni toploti ali kakorkoli drugače (fizično) poškodovati,
- hrani kartico na način in na takem mestu, da se v čim večji meri prepreči izguba, kraja oz. drug neupravičen odvzem in zloraba kartice ter posledično nastanek morebitne materialne škode (npr. kartico ima vedno pri sebi in pod nadzorom),
- kartice ne sme posojati ali omogočiti njene uporabe, saj jo lahko uporablja le imetnik kartice,
- pri vsaki uporabi kartice ne izpusti iz vidnega polja.

Imetnik je dolžan upoštevati tudi druga navodila, opozorila ali nasvete izdajatelja, ki se nanašajo na uporabo kartice in katere izdajatelj objavi ali jih neposredno sporoči imetniku.

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, ki jih določajo ta splošna pravila v tem poglavju, se štejejo za kršitev teh pravil in za hudo malomarnost pri izpolnjevanju obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in varnostnimi elementi kartice.

#### **IV. Izguba, kraja ali zloraba kartice**

##### **17. člen (Obveznosti imetnika)**

Če imetnik:

- kartico izgubi,
- sumi, da mu je bila ukradena,
- sumi, da je bila kartica zlorabljena s strani tretjih oseb, pri čemer pa kartica ni bila izgubljena ali ukradena (primeri ponarejanja kartic ali zlorabe podatkov o kartici),

mora takoj, ko za dogodek iz prejšnjega odstavka izve oz. bi moral izvedeti, vendar najkasneje v 24 urah po danem dogodku, o tem obvestiti izdajatelja.

Imetnik o izgubi, kraji ali morebitni drugi zlorabi izdajatelja obvesti po telefonu (številka: 080 22 66).

##### **18. člen (Obveznost izdajatelja)**

Takoj po prejemu imetnikovega obvestila oz. prijave, v kateri mora izdajatelju posredovati številko kartice, bo izdajatelj kartico preklical oz. blokiral in o tem obvestil prodajna mesta.

Imetnik ne sme uporabljati blokirane kartice in jo mora nemudoma uničiti.

Na osnovi imetnikove pisne prošnje in priloženega računa, izdanega v zadnjem mesecu pred podajo te pisne prošnje, izdajatelj imetniku izda novo kartico.

##### **19. člen (Najdba kartice po prijavi)**

V primeru, da imetnik najde kartico za tem, ko je že izvršil prijavo po 17. členu teh splošnih pravil, je ne sme več uporabljati in je kartico dolžan nemudoma uničiti.

##### **20. člen (Večkratna izguba ali kraja, stroški)**

V primeru večkratne izgube ali kraje kartice izdajatelj ponovno zdajo kartice zaračuna po veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si) ali pa izdajo zavrne.

##### **21. člen (Kritje škode)**

V primeru, da uporaba kartice ni bila odobrena s strani imetnika (izguba, kraja ali zloraba), krije imetnik kartice škodo nastalo do trenutka, ko je izdajatelju podal prijavo po 17. členu teh splošnih pravil in mu sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade.

Izdajatelj krije le škodo v višini dobroimetja, ki imetniku nastane kot posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, od trenutka izdajateljevega prejema prijave dalje.

V primeru uporabe kartice, ki je posledica imetnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti, krije celotno škodo imetnik.

#### **V. Trajna ali začasna omejitev pravice uporabe kartice**

##### **22. člen (Razlogi)**

Izdajatelj si pridržuje pravico, da začasno ali trajno omeji ali odvzame pravico do uporabe kartice, v primerih:

- ko imetnik z uporabo kartice krši veljavno zakonodajo in/ali določila teh splošnih pravil ali to poskuša storiti ali omogočiti kršitev drugi osebi,



- objektivno utemeljenih razlogov, povezanih z varnostjo kartice,
- obstoja suma, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice.

Izdajatelj si pridržuje pravico izvajanja nadzora nad rednim poslovanjem imetnika in monitoringa sumljivih transakcij z namenom preprečevanja tveganj zlorab kartic.

V primeru odvzete pravice do uporabe kartice se vse pridobljene in neizkoriščene ugodnosti, kakor tudi naloženo in pridobljeno dobroimetje, črtajo.

Izdajatelj si pridržuje pravico, da začasno ali trajno omeji ali odvzame pravico do uporabe kartice, ki je imetnik minimalno tri leta ni uporabil.

Izdajatelj si pridržuje pravico do odvzema pravice do uporabe kartice, če ugotovi, da so s strani imetnika posredovani osebni podatki:

- neresnični,
- nepopolni ali
- če je imetnik posredoval očitno neresnične osebne podatke.

V primeru iz prve in druge alineje prejšnjega odstavka izdajatelj pozove imetnika na posredovanje popolnih in resničnih osebnih podatkov. V kolikor posameznik v roku 15 dni ne posreduje ustreznih podatkov ter v primeru iz tretje alineje prejšnjega odstavka, izdajatelj osebne podatke iz prejšnjega odstavka anonimizira.

### **23. člen (Odvzem kartice na prodajnem mestu)**

Kartico lahko imetniku v primeru suma zlorabe oz. po predhodni uvrstitvi na seznam preklicanih/neveljavnih kartic ali navodilu izdajatelja odvzame tudi osebo na pooblaščenem prodajnem mestu.

## **VI. Reklamacije**

### **24. člen (Reševanje reklamacij)**

Vse reklamacije z naslova stvarnih napak na dobavljenem blagu in/ali opravljenih storitvah bo imetnik uveljavljal na pooblaščenem prodajnem mestu. Pri reševanju reklamacije bo sodelovala odgovorna oseba in pristojna služba izdajatelja.

Reklamacije, povezane s posamezno transakcijo, kakor tudi vse druge morebitne spore v zvezi z izdajo in uporabo kartice, rešuje pristojna služba izdajatelja.

Izdajatelj bo pri reševanju vseh reklamacij upošteval veljavne predpise, ki urejajo varstvo potrošnikov.

## **VII. Varstvo osebnih podatkov**

### **25. člen (Obdelava osebnih podatkov)**

Petrol obdeluje osebne podatke v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: Splošna uredba o varstvu podatkov) in nacionalnimi predpisi o varstvu osebnih podatkov.

#### **Vrste osebnih podatkov, podlaga ter namen obdelave**

Za pridobitev Petrol klub kartice zvestobe mora imetnik posredovati Petrolu svoje osebne podatke: ime, priimek, naslov bivališča, številko mobilnega telefona, naslov elektronske pošte in datum rojstva.

Petrol bo obdeloval navedene podatke za namen:

- kontaktiranja imetnika za potrebe nemotene uporabe blaga ali storitev, ki so predmet teh Splošnih pogojev,

- zagotavljanja blaga ali storitev, ki so predmet splošnih pogojev in sklenitve pogodbe z imetnikom,
- registracije imetnika,
- izvajanja in pregledovanja plačilnih transakcij, morebitnih neskladnosti pri izvrševanju plačil ter s tem povezanih zlorab in drugih kršitev teh Splošnih pogojev.

Poleg obveznih podatkov lahko imetnik Petrolu posreduje tudi podatke, ki niso obvezni za sklenitev in izvrševanje pravic oz. obveznosti iz kartice zvestobe in jih imetnik Petrolu predloži prostovoljno:

- podatki, ki se nanašajo na imetnika: spol, stacionarna telefonska številka, naslov za pošiljanje pošte,
- navade imetnika, kot so na primer: vrsta goriva, ki jo uporablja za vozilo, povprečno letno število prevoženih kilometrov, opravljanje rednih servisov, vrsta energentov, ki jih imetnik uporablja za ogrevanje doma, tip bivališča.

Petrol bo obdeloval navedene podatke za druge namene, pod pogojem da je imetnik za takšne druge namene obdelave podatkov podal pisno soglasje:

- profiliranje imetnikov za pripravo prilagojenih ponudb svojega blaga in storitev prek uporabe naslova e- pošte, SMS, MMS, telefona ali klasične pošte,
- za neposredno trženje glede ponudb blaga in storitev, akcijskih prodajah, ugodnostih, ter drugih sprememb oz. novosti,
- izvajanje tržnih raziskav o kvaliteti izdelkov in storitev ter potrebah po dodatnih izdelkih ali storitvah.

Na podlagi predložitve Petrol klub kartice zvestobe ob posameznem nakupu Petrol obdeluje tudi podatke o nakupljenih izdelkih oz. opravljenih storitvah, plačilu, koriščenju ugodnosti, času in kraju nakupa, načinih plačila, dobroimetjih, zbranih Zlatih točkah in drugih pridobljenih ugodnostih. V primeru, da posameznik ne poda ustreznega soglasja za tovrstno obdelavo, Petrol te podatke obdeluje anonimno ali s psevdonimom, in sicer poleg že navedenih namenov tudi z namenom analiziranja in preučevanja nakupovalnih navad, za namen optimiziranja ponudbe in stroškov ter dviga zadovoljstva kupcev.

### **Spremembe podatkov**

V primeru, da se osebni podatki iz drugega odstavka 19. člena spremenijo, mora imetnik sporočiti Petrolu spremembo v roku 30 dni od njenega nastanka, in sicer pisno na naslov: Petrol d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, prek registracije v portalu Moj Petrol, v aplikaciji Moj Petrol ali prek vloge, ki jo pridobi na spletni strani in na prodajnih mestih. V primeru, da imetnik ne dopolni oz. sporoči spremenjenih podatkov, lahko izdajatelj prekliče veljavnost kartice ali jo odvzame.

Petrol bo spremembo podatkov, posredovanih po navadni pošti, upošteval najkasneje v roku 15 dni od dne prejema pisnega obvestila, v primeru spremembe podatkov prek spletne strani oziroma prek aplikacije pa takoj. Sprememba imetnika ter prenos morebitnega dobroimetja na drugo osebo je dovoljena samo ob soglasju imetnika ter osebe, na katero se predmetni posel prenaša.

V primeru, da izdajatelj zaradi spremenjenih podatkov imetnika izdela novo kartico, mora imetnik staro kartico uničiti.

V primeru izdaje nove kartice izdajatelj lahko zaračuna s tem povezane stroške imetniku po veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

### **Pravice imetnika**

Imetnik lahko kadarkoli zahteva potrditev, ali Petrol obdeluje njegove osebne podatke ter seznanitev s temi osebnimi podatki, ima pravico, da te osebne podatke prejme in pravico, da jih posreduje drugemu upravljavcu. Imetnik lahko zahteva omejitev obdelave osebnih podatkov, ugovarja obdelavi osebnih podatkov ter avtomatiziranemu sprejemanju posameznih odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, prekliče dana soglasja za različne namene obdelave, zahteva popravke oz. dopolnitve ali izbris osebnih podatkov. Vse navedene pravice lahko uveljavlja pod pogoji in v obsegu iz 15. do 22. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov.

Ne glede na uveljavitev pravic iz prejšnjega odstavka se bodo osebni podatki morda obdelovali v okviru morebitnih ostalih danih privolitvev ter v primeru, da za obdelavo obstaja skladno s 6. členom Splošne uredbe o varstvu podatkov druga pravna podlaga, v okviru te podlage.

Zahtevo za uveljavitev pravic iz prvega odstavka te točke lahko imetnik izvede s pisno zahtevo, poslano na naslov PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, s pripisom »za DPO«.

Petrol bo v primeru uveljavljanja imetnikovih pravic glede ugovora obdelave podatkov, preklica soglasja, zahteve po omejitvi obdelave ali izbrisu osebnih podatkov, ki imajo za posledico preprečevanje obveščanja imetnika, preprečil obveščanje najkasneje v roku 15 dni od prejema ugovora oziroma spremembe nastavitve imetnika, vendar v primeru, da je bila kampanja za obveščanje pripravljena pred obdelavo ugovora oziroma spremembe nastavitve, obstaja možnost, da bo imetnik kljub temu prejel še zadnje obvestilo. Uveljavljanje ostalih pravic bo Petrol zagotavljal v rokih, zahtevanih z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov.

V primeru, da imetnik kartice zahteva izbris osebnih podatkov, ki so nujni za zagotavljanje pogodbenih obveznosti, bo izdajatelj po izbrisu osebnih podatkov, pogodbeno razmerje z imetnikom odpovedal, kartico pa preklical.

### **Uporabniki osebnih podatkov**

Petrol z osebnimi podatki ravna posebej skrbno in onemogoča dostop nepooblaščenim osebam. V nekaterih primerih je potrebno zaradi posameznih primerov obdelav, ki jih Petrol ne izvaja samostojno, imetnikove osebne podatke posredovati izvajalcem – zunanjim obdelovalcem, ki podatke obdelujejo v imenu, za račun, po navodilih in pod nadzorom Petrola (distribucijski partnerji, oglaševalske agencije, tiskarne, lastniki programske opreme idr.) in so podrobneje našteje v seznamu na spletni strani [www.petrol.si/gdpr/obdelovalci-podatkov](http://www.petrol.si/gdpr/obdelovalci-podatkov).

Poleg zunanjih obdelovalcev Petrol posreduje imetnikove osebne podatke tudi državnim organom na podlagi njihove obrazložene pisne zahteve za potrebe vodenja konkretnega postopka ter v primerih zahteve imetnika ali na podlagi njegovega pisnega pooblastila.

### **Rok hrambe osebnih podatkov**

Petrol osebne podatke obdeluje do izpolnitve namena obdelave oziroma v okviru zastaralnih rokov za obveznosti, ki bi lahko izvirale iz obdelave teh osebnih podatkov. V primerih, ko je rok hrambe osebnih podatkov določen z zakonom, Petrol te osebne podatke hrani v skladu z zakonsko zapovedjo. Osebni podatki, ki so pridobljeni na podlagi soglasij, pa se hranijo do preklica.

Več o obdelavi osebnih podatkov s strani Petrola najdete v Politiki zasebnosti Petrol d.d., Ljubljana, objavljeni na spletni strani [www.petrol.si/gdpr/politika-zasebnosti](http://www.petrol.si/gdpr/politika-zasebnosti) oziroma dostopni na prodajnih mestih Petrola.

Prosilec s podpisom pristopnice hkrati potrjuje resničnost vseh navedenih osebnih podatkov ter pod materialno in kazensko odgovornostjo sprejema ta splošna pravila.

## **VIII. Končne določbe**

### **26. člen (Objava pravil)**

Vsakokrat veljavna splošna pravila so objavljena na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

Enako velja za morebitne spremembe in dopolnitve veljavnih splošnih pravil nastale zaradi spremenjene poslovne politike izdajatelja ali veljavne zakonodaje.

### **27. člen (Pravice imetnika ob uveljavitvi spremenjenih oz. novih splošnih pravilih)**

Izdajatelj si pridružuje pravico kadarkoli spremeniti splošne pogoje. Obveznost obvestila o spremembi je izpolnjena z ustrežno objavo splošnih pogojev na spletni strani. Sprememba splošnih pogojev stopi v veljavo z dnem objave na strani, vendar se začne uporabljati 15. dan od njene objave, razen če veljavni predpisi določajo drugače ali posebno določilo teh splošnih pogojev določi daljši rok.

Zaradi spremenjenih splošnih pogojev lahko imetnik odpove pogodbo tako, da poda pisno izjavo o odpovedi v roku 15 dni od dneva veljavnosti teh splošnih pogojev, z odpovednim rokom 15 dni, pri čemer poravnava vse stroške, nastale Petrolu. V primeru, da so splošni pogoji spremenjeni zaradi uskladitve z zavezujočimi predpisi, imetnik nima pravice odstopiti od pogodbe zaradi sprememb splošnih pogojev. Imetnik soglaša, da se mu z začetkom učinkovanja izjave o odpovedi (tj. prejemanjem pisne izjave o odpovedi s strani imetnika in iztekom odpovednega roka) do takrat zbrane in neunovčene ter neprenešene Zlate točke ter ostale morebitne zbrane in neunovčene ugodnosti črtajo, razen dobroimetja. Koriščenje dobroimetja ob odpovedi pogodbe je možno v skladu 10. členom teh splošnih pogojev. Imetniku priporočamo, da pred prenehanjem veljavnosti pogodbe izkoristi vso dobroimetje.

## **28. člen (Reševanje sporov)**

Izdajatelj za razmerje, izhajajoče iz teh splošnih pogojev, ne priznava izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnih za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z zakonodajo s področja izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Morebitne spore bosta izdajatelj in imetnik reševala sporazumno, v primeru neuspeha pa pred stvarno pristojnim sodiščem.

## **29. člen (Uveljavitev pravil)**

Ta splošna pravila začnejo veljati z dnem objave na spletni strani, uporabljati pa se začnejo 15. dan po objavi.

Z uveljavitvijo teh splošnih pravil prenehajo veljati predhodna Splošna pravila uporabe Petrol klub kartice zvestobe z dne 24. 5. 2018.

Objavljeno dne 6. 5. 2019.