

# SPLOŠNA PRAVILA UPORABE PETROLOVE DARILNE KARTICE

## I. Splošne določbe

### 1. člen (vsebina splošnih pravil)

Ta splošna pravila uporabe Petrolove darilne kartice (v nadaljevanju: splošna pravila) urejajo in opredeljujejo ključna vprašanja, povezana z uporabe omenjene kartice, kot npr.: temeljne pojme, postopek za pridobitev kartice, izgubo ali zlorabo kartice 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, identifikacijska številka za DDV: SI80267432.

**Darilna kartica** je Petrolova darilna kartica. Kartica je izkazni znak, opremljen bodisi s črtno ali drugo ustrezno (bar) kodo bodisi s čipom, ki ga izdajatelj izda proti plačilu, upravičeni imetnik pa lahko kartico pri izdajatelju in/ali pooblaščenih prodajnih mestih uporabi pri plačilu blaga in/ali storitev v Republiki Sloveniji. Kartica je last izdajatelja.

**Prosilec kartice** je lahko vsaka fizična oseba, ki je dopolnila 15 let, ali gospodarski subjekt in izpolnjuje druge pogoje, ki jih določi izdajatelj.

**Upravičeni imetnik** je fizična ali pravna oseba, ki ima v posesti kartico.

**Pooblaščen prodajno mesto** je pravna oseba, ki na bencinskem servisu izdajatelja v Republiki Sloveniji opravlja gospodarsko dejavnost in pri prodaji blaga in storitev uporablja informacijski sistem izdajatelja.

**Cenik** je izdajateljev seznam storitev z navedbo cen, ki je objavljen na izdajateljevi spletni strani.

## II. Postopek za pridobitev kartice, nastanek obveznosti

### 3. člen (pogoji in postopek za pridobitev kartice)

Prosilec kartice, ki je fizična oseba, lahko zaprosi izdajatelja za kartico s kodo tako, da ustno zaprosi za izdajo kartice na enem izmed izdajateljevih pooblaščenih prodajnih mestih.

Prosilec kartice, ki uživa status gospodarskega subjekta, lahko pisno zaprosi za izdajo kartice s kodo ali čipom prek elektronskega naslova: darilna.kartica@petrol.si. V zaprosilu mora navesti firmo, sedež oz. poslovni naslov, davčno številko gospodarskega subjekta, kot tudi navesti število kartic in višino dobroimetja za vsako darilno kartico posebej.

Pravice in obveznosti izdajatelja in prosilca kartice, ki uživa status gospodarskega subjekta, se lahko pogodbeno uredijo tudi drugače, kot so določene s temi splošnimi pravili. V tem primeru mora prosilec postopati v skladu s 5. členom teh splošnih pravil.

Prosilec lahko s podajo zaprosila vplača znesek v evrih (EUR), ki se vodi kot dobroimetje pri izdajatelju (v nadaljevanju: dobroimetje) na način pod pogoji, kot to določa ta člen. Prosilec lahko vplača:

- najmanj 10 EUR in največ 200 EUR dobroimetja v primeru izdaje kartice s kodo ali
- najmanj 201 EUR in največ 5000 EUR dobroimetja v primeru izdaje kartice s čipom.

Vplačilo dobroimetja je mogoče le enkratno in samo z vplačilom ustrezne višine zneska v evrih:

- za fizične osebe na pooblaščenem prodajnem mestu (velja za kartico s kodo, pri čemer se kartica aktivira ob samem vplačilu dobroimetja v gotovini);
- za pravne osebe z izvedbo pisnega naročila kartice na: [darilna.kartica@petrol.si](mailto:darilna.kartica@petrol.si) ali na sedež izdajatelja, ki vključuje tudi točen znesek dobroimetja, zaokroženega na dve decimalni mesti natančno, ki ga prosilec kartice nakaže na osnovi izdanega obračuna s strani izdajatelja prek banke. Po prejemu nakazila, izdajatelj kartice posreduje prosilcu kartice izvornik obračuna, kartico s pripadajočo PIN kodo in sklicno številko ter potrdilo o prejemu kartice. Zaradi varnosti izdajatelj aktivira darilno kartico šele po vročitvi podpisanega potrdila o prejemu izdajatelju.

Z izpolnitvijo vseh pogojev in postopkov, ki veljajo za posamezen način pridobitve kartice po tem členu, lahko izdajatelj prosilcu izda kartico, ki s trenutkom izročitve oz. vročitve kartice postane njen upravičen imetnik. S sprejemom kartice poda upravičeni imetnik hkrati tudi soglasje in seznanjenost z danimi splošnimi pravili.

V primerih, ko izdaja kartice zaradi nezadostnih zalog ni mogoča takoj ali v običajnem roku po podaji zaprosila po tem členu, se rok za obravnavo zaprosila in izdajo darilne kartice sorazmerno podaljša. V primeru, da izdaja darilne kartice ni mogoča zgolj na enem bencinskem servisu, lahko prosilca kartice prodajno osebje napoti na najbližje pooblaščen prodajno mesto, ki ima zadostne zaloge kartic.

#### 4. člen (obveznosti izdajatelja)

Obveznosti izdajatelja, ki izhajajo iz teh splošnih pravil in relevantne zakonodaje, v razmerju do upravičenega imetnika nastanejo s trenutkom, ko prosilec izvede nakazilo dobroimetja skladno s 3. členom teh splošnih pravil.

Obveznosti izdajatelja iz predhodnega odstavka tega člena prenehajo z dnem porabe dobroimetja na kartici, dnem poteka veljavnosti kartice v skladu z 9. členom teh splošnih pravil, oz. z nastopom primerov iz 10. člena teh splošnih pravil. Te obveznosti so vezane na črtno ali drugo ustrezno kodo ali čip, pri čemer slednjih ni mogoče samostojno uporabiti (npr. prek aplikacij za pametne telefone).

#### 5. člen (obveznosti prosilca, ki je gospodarski subjekt)

Prosilec, ki je gospodarski subjekt, se zavezuje, da bo sam in neodvisno od izdajatelja poskrbel za:

- distribucijo vrednostnih kartic;
- za informiranje o začetnem dobroimetju in časovni veljavnosti vrednostnih kartic, kadar je dogovorjena drugačna veljavnost, kot je določena v teh splošnih pravilih;
- informiranje o teh splošnih pravilih poslovanja izdajatelja ter o vseh odstopanjih od splošnih pravil, ki so izrecno drugače urejena v pogodbi med izdajateljem in prosilcem, ki je gospodarski subjekt.

Izdajatelj je prost vseh obveznosti, ki bi izhajale iz obveznosti prosilca iz prejšnjega odstavka tega člena.

### III. Uporaba kartice

#### 6. člen (prenosljivost kartice)

Pravice z naslova imetništva kartice je mogoče prenašati z izročitvijo kartice in PIN kode (v kolikor gre za kartico s čipom). Novi upravičeni imetnik s sprejemom kartice pridobi vse pravice, ki jih je imel predhodni upravičeni imetnik kartice.

Upravičeni imetnik lahko uveljavlja pravice, ki izhajajo iz kartice, s predložitvijo te kartice izdajatelju in/ali pooblaščenem prodajnem mestu in vnosom pravilne PIN kode. Upravičenje koriščenja darilne kartice se tako predpostavlja z izkazovanjem njene posesti oz. vnosom pravilne PIN kode, izdajatelj pri tem ni dolžan preverjati materialne legitimacije. Dokazno breme glede dokazovanja upravičenosti koriščenja dobroimetja bremeni upravičenega imetnika.

#### 7. člen (koriščenje dobroimetja)

Upravičeni imetnik kartice ne more zamenjati za gotovino, kot tudi ne prejeti v gotovini izplačanega preostanka vrednosti dobroimetja.

Upravičeni imetnik koristi dobroimetje tako, da kartico predloži izdajatelju in/ali pooblaščenemu prodajnemu mestu kot plačilo ob nakupu blaga in/ali storitev. V primeru, da je vrednost nakupa višja od vrednosti dobroimetja, mora upravičen imetnik razliko doplačati. V primeru, da je vrednost nakupa nižja od vrednosti dobroimetja kartice je preostanek vrednosti zabeležen v centralni bazi podatkov in ga upravičen imetnik lahko naknadno izkoristi.

Večkratno nalaganje dobroimetja na darilno kartico ni možno.

Upravičeni imetnik bo pri vsakem plačilu blaga in/ali storitev z darilno kartico na osnovi izdanega izpisa stanja s strani izdajatelja preveril stanje dobroimetja na kartici. Upravičeni imetnik lahko kadarkoli zaprosi za izpis stanja na pooblaščenem prodajnem mestu.

Upravičeni imetnik, ki je pridobil darilno kartico izdano na podlagi tretjega odstavka 3. člena teh splošnih pravil, se je dolžan o posebnih pogojih koriščenja dobroimetja seznaniti pri prosilcu.

#### 8. člen (ravnanje s kartico)

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

- darilne kartice ne sme prepogibati, izpostavljati prekomerni toploti ali kakor koli drugače (fizično) poškodovati,
- darilno kartico hrani na način in na takšnem 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),
- shrani številko darilne kartice,
- po prejemu PIN kode si le to zapomni in jo varno hrani,
- pri vsaki uporabi darilne kartice ne izpusti iz vidnega polja ter nadzoruje celoten postopek plačevanja s kartico in z drugo roko med vpisovanjem PIN kode vedno zakriva številčnico,

- pred vnosom PIN kode mora upravičeni imetnik preveriti znesek, ki je izpisan na potrdilu o nakupu;
- v primeru suma, da je nepooblaščen oseba seznanjena z njegovo PIN kodo, o tem obvesti izdajatelja, in sicer takoj, ko upravičeni imetnik za to seznanitev izve ali pa bi moral izvedeti.

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

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN kodo, 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.

Izdajatelj lahko zavrne izpolnitev obveznosti iz kartice, če ugotovi, da je kartica ponarejena ali pa je njena veljavnost pretekla oz. je kartica tako uničena, da ni mogoče razbrati njene vsebine.

#### 9. člen (veljavnost darilne kartice)

Darilna kartica ima veljavo tri leta od aktivacije darilne kartice v skladu s 3. členom teh splošnih pravil. Imetnik mora v tem času v celoti izkoristiti naloženo dobroimetje. Po preteku treh let se dobroimetje izniči, koriščenje pa ni več mogoče.

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

#### 10. člen (postopanje upravičenega imetnika)

Če upravičeni imetnik:

- darilno kartico izgubi,
- sumi, da mu je bila ukradena,
- sumi, da je z njegovo osebno številko PIN seznanjena nepooblaščen oseba,
- sumi, da je bila darilna 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 in mu pri tem sporočiti tudi številko darilne kartice.

Upravičeni imetnik o izgubi, kraji, dostopu nepooblaščen osebe do kode PIN ali morebitni drugi zlorabi izdajatelja obvesti po telefonu (številka: 080 22 66).

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

#### 11. člen (postopanje izdajatelja)

Takoj po prejemu imetnikovega obvestila iz 10. člena teh splošnih pravil bo izdajatelj darilno kartico preklical oz. blokiral in o tem obvestil pooblaščen prodajna mesta.

Upravičeni imetnik ne sme uporabljati blokirane darilne kartice in jo mora nemudoma uničiti.

Na osnovi imetnikove pisne prošnje, ki vsebuje lastnoročen podpis upravičenega imetnika, izdajatelj imetniku izda novo kartico in tudi novo PIN kodo. Dobroimetje, ki od preklica dalje še ni bilo unovčeno, se upoštevajoč 11. člen teh pravil, prenese na novo kartico.

#### 12. člen (kritje škode)

V primeru, da uporaba darilne kartice oz. plačilna transakcija ni bila odobrena s strani imetnika (izguba, kraja ali zloraba), krije imetnik kartice škodo, nastalo do trenutka, ko je izdajatelju podal preklic po 10. členu teh splošnih pravil in mu sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade.

Škodo, ki imetniku nastane kot posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljen kartice od trenutka podaje prijave dalje, krije izdajatelj.

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

## V. Reklamacije

#### 13. člen (reševanje reklamacij)

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

Reklamacije, povezane s posamezno transakcijo, kot 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.

## VI. Končne določbe

#### 14. člen (reševanje sporov)

Petrol za razmerje izhajajoč iz teh splošnih pravil ne priznava izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z zakonodajo s področja izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Morebitne spore bosta Petrol in upravičeni imetnik darilne kartice reševala sporazumno. V primeru neuspeha pa pred pristojnim sodiščem.

## 15. člen (objava in veljavnost splošnih 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.

Petrol si pridružuje pravico kadarkoli spremeniti splošna pravila. Obveznost obvestila o spremembi je izpolnjena z ustrežno objavo splošnih pravil na navedeni spletni strani. Sprememba splošnih pravil stopi v veljavo z dnem objave na strani, vendar se začne uporabljati 15. dan od njene objave, razen če veljavni predpisi določajo drugače.

Z dnem začetka uporabe teh splošnih pravil prenehajo veljati in se uporabljati Splošna pravila uporabe Petrolove darilne kartice z dne 18.12.2014.

O nameravani spremembi splošnih pravil oz. uveljavitvi novih splošnih pravil bo izdajatelj obvestil upravičene imetnike najmanj 14 dni pred predvidenim začetkom uveljavitve spremenjenih oz. novih splošnih pravil.

Šteje se, da je bil upravičen imetnik o spremembi oz. dopolnitvi obveščen z dnem objave novih oz. spremenjenih ali dopolnjenih splošnih pravil na spletni strani izdajatelja.

Za predhodno izdane darilne kartice v zlati barvi, katerih uporaba je vezana na določeno PIN kodo, veljajo še naprej pravila, ki se nahajajo v embalaži teh darilnih kartic.

## 16. člen (reševanje sporov)

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

Objavljeno dne 29.01.2019