

Všeobecné podmínky a pravidla věrnostního programu Shell ClubSmart

1. Definice

Pojmy používané ve Všeobecných podmínkách a pravidlech programu Shell ClubSmart (dále také jen „Podmínky“) mají následující význam.

„Aplikace“ - mobilní aplikace Shell

„Bod“ - Shell ClubSmart bod

„Čerpací stanice“ - čerpací stanice pohonných hmot provozovaná pod značkou Shell v České republice

„Doklad totožnosti“ - občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz nebo jiný podobný doklad vydaný v zahraničí

„Karta“ - Shell ClubSmart karta

„Online účet“ - online účet Člena dostupný na Webové stránce nebo prostřednictvím Aplikace

„Oznámení“ - informace dostupná na Čerpacích stanicích nebo Webové stránce obsahující důležité sdělení týkající se Programu

„Personalizovaná nabídka“ - informace adresovaná určitému Členovi nebo skupině Členů týkající se výhod Programu, která obsahuje zejména výši koeficientu, rozsah zboží a služeb, za které se připisují Body, a druhy odměn, které se vztahují k tomuto Členovi nebo skupině Členů, a která je oznamována tomuto Členovi nebo skupině Členů především elektronicky (např. SMS, email), poštou nebo prostřednictvím Online účtu; Personalizovaná nabídka je přizpůsobená individuálním preferencím zjištěným zejména analýzou předcházejících nákupů, účasti na Programu a používání Webové stránky určitého Člena nebo skupiny (další podrobnosti jsou uvedeny v Zásadách ochrany soukromí)

„Nabídka“ - (a) Personalizovaná nabídka a/nebo (b) všeobecná informace pro všechny Členy týkající se výhod Programu, ve které jsou uvedeny zejména výše obrátového koeficientu, rozsah zboží a služeb, za které se připisují Body, a druhy odměn, a která je oznámená některým nebo všemi z těchto způsobů: elektronicky (např. SMS, email), poštou, oznámením umístěným na Čerpacích stanicích, Webové stránce, v Aplikaci, v médiích nebo jiným podobným způsobem

„Program“ - věrnostní program Shell ClubSmart

„Shell nebo Společnost Shell“ - Shell Czech Republic a.s., IČO 15890554, se sídlem Antala Staška 2027/77, Krč, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 690.

„Webová stránka“ - webová stránka www.clubsmart.shell.cz

„Zákaznické centrum“ - zákaznické centrum Programu

„Zásady ochrany soukromí“ - zásady ochrany soukromí specifikované v článku 14 Podmínek

„Změna“ - změna Podmínek

2. Program

2.1 Program provozuje v České republice Společnost Shell a je určený fyzickým osobám - zákazníkům sítě Čerpacích stanic. Pokud se takový zákazník stane Členem, náleží mu výhody Programu, které může využívat.

2.2 Tyto Podmínky upravují zejména vznik a zánik členství v Programu, jednotlivé druhy výhod Člena a způsoby jejich využití nebo poskytování.

3. Členství v Programu

3.1 Vznik členství

3.1.1 Členem se může stát pouze fyzická osoba starší 16 let. Pro vyloučení pochybností se konstatuje, že Členem se nemůže stát jiný subjekt než fyzická osoba, tj. například obchodní společnost či jiná právnická osoba. Zájemce o členství v Programu má možnost získat Kartu u obsluhy na všech Čerpacích stanicích. Jeho členství v Programu následně vzniká

1. a) odesláním řádně vyplněné přihlášky do Programu v elektronické podobě na Webové stránce nebo prostřednictvím Aplikace
2. b) řádným ústním podáním přihlášky do Programu prostřednictvím Zákaznického centra

3.1.2 Součástí vyplnění, resp. podání přihlášky do Programu je registrace Karty, kterou zákazník obdržel od obsluhy na Čerpací stanici nebo která bude vygenerována v digitální podobě prostřednictvím Aplikace. Zájemce o členství v Programu, který obdržel Kartu od obsluhy Čerpací stanice, je před její registrací podle Podmínek oprávněným držitelem takové Karty. Do doby registrace této Karty může její oprávněný držitel Body sbírat, nemůže je však vyměňovat za odměny a nemůže využívat další výhody Programu.

3.1.3 Za řádně vyplněnou nebo podanou přihlášku se považuje přihláška, v níž jsou pravdivě uvedeny následující údaje: jméno, příjmení, korespondenční adresa, datum narození, den vyplnění přihlášky a v případě, kdy členství vzniká podle bodu 3.1.1 a) i emailová adresa. Údaje o titulu, pohlaví, telefonním čísle a případě, že členství vzniká podle bodu 3.1.1 b), i údaj o e-mailové adrese, jsou dobrovolné, avšak v zájmu správné a efektivní komunikace se Společností Shell se doporučuje jejich poskytnutí. Jako korespondenční adresa musí být uvedena adresa na území České republiky.

3.1.4 Zájemce vyjádří a potvrdí svůj souhlas s Podmínkami a skutečnost, že se seznámil se Zásadami ochrany soukromí kliknutím na příslušné políčko na přihlášce v elektronické formě podle bodu 3.1.1 a) nebo vyjádřením souhlasu a výslovným potvrzením skutečnosti, že se seznámil se Zásadami ochrany soukromí v případě ústního podání přihlášky podle bodu 3.1.1 b). Pro účely doložení souhlasu a potvrzení při ústním podání přihlášky podle bodu 3.1.1 b) je hovor nahráván, na což je zájemce upozorněn na začátku hovoru před započítáním nahrávání.

3.1.5 Po odeslání řádně vyplněné přihlášky podané v elektronické formě podle bodu 3.1.1 a) bude zájemci odeslán na jím udanou e-mailovou adresu registrační email, jehož prostřednictvím musí zájemce registraci dokončit. Členství v Programu v tomto případě vzniká bezprostředně po dokončení registrace.

3.1.6 Po řádném ústním podání přihlášky podle bodu 3.1.1 b) členství v Programu vzniká okamžikem ústního potvrzení registrace pracovníkem Zákaznického centra, a to nejpozději do 48 hodin ode dne řádného ústního podání přihlášky.

3.1.7 Pokud Člen opětovně odešle nebo podá přihlášku, platnost jeho původní Karty zaniká a může používat jen Kartu, kterou registroval v pozdější přihlášce, pokud v přihlášce uvedl kromě svého jména, příjmení a data narození i stejnou korespondenční adresu, které uvedl i při registraci původní Karty. Pokud se korespondenční adresa uvedená v pozdější přihlášce liší od adresy, která byla uvedena při registraci původní Karty, ověří Zákaznické centrum totožnost takového Člena a buď odmítne novou přihlášku nebo jí akceptuje s tím, že platnost původní Karty zaniká a Člen může používat jen Kartu, kterou registroval v pozdější přihlášce.

3.2 Zánik členství

3.2.1 Členství zaniká

1. a) dnem doručení písemné žádosti Člena o ukončení členství v Programu;
2. b) dnem úmrtí Člena nebo dnem, který soud určil jako den úmrtí v prohlášení za mrtvého;
3. c) dnem následujícím po dni, kterým uplynuly tři roky od poslední transakce Člena; transakcí se rozumí připsání Bodů nebo výměna Bodů za odměnu;
4. d) dnem, kdy Člen sám ukončil své členství pomocí Aplikace
5. e) dnem, kdy Společnost Shell vyloučila Člena z Programu.

3.2.2 Společnost Shell je oprávněná vyloučit Člena z Programu, pokud se Člen dopustil protiprávního jednání v souvislosti s jeho členstvím v Programu nebo ve vztahu ke Společnosti Shell, zejména

1. a) pokud porušil práva k ochranným známkám používaným Společností Shell,
2. b) způsobil Společnosti Shell anebo jinému Členovi škodu nebo jinou újmu,
3. c) získal výhodou v rozporu s Podmínkami,
4. d) umožnil jiné osobě, aby získala výhodou v rozporu s Podmínkami,
5. e) úmyslně poskytl v přihlášce nepravdivé informace.

V těchto případech zaniká členství dnem rozhodnutí Společnosti Shell o vyloučení Člena z Programu, se kterým bude Člen seznámen.

3.2.2 Zánikem členství se Karta tohoto Člena stává neplatnou. Člen ztrácí všechny práva a výhody Programu náležející ke členství, zejména nemá nadále právo vyměnit nasbírané Body za odměny.

4. Karta

4.1 Každý Člen může získat a používat jen jednu platnou Kartou. Karta je nepřenositelná, je platná pouze s podpisem jejího Člena a je jí oprávněn použít výlučně oprávněný držitel Karty, resp. Člen, na jehož jméno a příjmení a další osobní údaje je Karta registrována. Vlastníkem Karty je Společnost Shell. Karta není platební kartou ani jiným obdobným platebním prostředkem. Karta může být použita pouze v souladu s Podmínkami.

4.2 Oprávněný držitel Karty, resp. Člen je povinen chránit Kartu před ztrátou a odcizením. Karta nesmí být ponechána na takovém místě, které není dostatečně zabezpečené před odcizením. V opuštěném vozidle, i když je řádně uzamčeno či zaparkováno na hlídaném parkovišti, nesmí být Karta nikdy ponechána.

4.3 Ztrátu nebo odcizení Karty je oprávněný držitel karty, resp. Člen povinen bez zbytečného odkladu povinen oznámit Zákaznickému centru. Zákaznické centrum v případě poskytnutí všech nezbytných informací e-mailové vzkazy zpravidla nepotvrzuje. Jakékoliv operace s Kartou vykonané po ztrátě nebo odcizení Karty nejsou platné s výjimkou případů, kdy dojde k odepsání Bodů ještě před okamžikem oznámení ztráty nebo odcizení Karty. Společnost Shell není v takovém případě odpovědná za neoprávněné použití Karty v důsledku opožděného nahlášení ztráty nebo odcizení Karty a jakékoliv škody a odpovědnost za odepsání Bodů ze ztracené či odcizené Karty snáší sám držitel karty, resp. Člen. V případě ztráty nebo odcizení Karty Člen může být dočasně omezen v možnosti využívat některé výhody Programu. Novou Kartou člen obdrží na čerpací stanici Shell nebo si v aplikaci Shell vygeneruje digitální Kartu na svém mobilním zařízení. Převod Bodů ze staré Karty je možný prostřednictvím Online účtu nebo telefonicky na Zákaznickém centru.

4.4 V případě poškození Karty držitel karty Člen bezodkladně zašle tuto Kartu v obálce označené „Poškozená karta“ s uvedením svého jména, příjmení a adresy na Zákaznické centrum. Novou Kartou člen obdrží na čerpací stanici Shell nebo si v aplikaci Shell vygeneruje digitální Kartu na svém mobilním zařízení. Převod Bodů ze staré Karty je možný prostřednictvím Online účtu nebo telefonicky na Zákaznickém centru.

4.5 V případě použití Karty evidované v seznamu Karet, s nimž není možné realizovat žádnou operaci (tzv. černá listina), je obsluha Čerpací stanice oprávněna Kartou zadržet a znehodnotit.

4.6 Digitální Karta

Kromě Karty v plastové podobě může Člen používat i digitální podobu Karty dostupnou v Aplikaci prostřednictvím mobilního zařízení. Pro účely aktivace a používání digitální Karty je Člen povinen postupovat podle pravidel a pokynů uvedených v Oznámení. Na používání digitální Karty se nevztahují ta ustanovení Podmínek, z jejichž povahy vyplývá, že se mají vztahovat pouze na plastovou podobu Karty (například bod 4.5. ve vztahu k mobilnímu zařízení, jehož prostřednictvím Člen digitální Kartu používá, je Člen povinen dodržovat povinnosti uvedené v bodech 4.2 a 4.3.)

5. Výhody Člena

5.1 Člen může v rozsahu a za podmínek blíže určených příslušnou Nabídkou

1. a) sbírat Body při nákupu určitého zboží nebo služeb poskytovaných Společností Shell nebo třetími osobami;
2. b) získat Body v souvislosti s jinou skutečností;
3. c) využít službu nebo získat jiné plnění poskytované Společností Shell nebo třetími osobami;
4. d) využít slevu na nákup určitého zboží nebo služeb poskytovaných Společností Shell nebo třetími osobami;
5. e) získat odměnu výměnou za Body;
6. f) získat odměnu z části výměnou za Body a z části za doplatek.

5.2 Odměnou je zejména

1. a) zboží nebo služba poskytovaná Společností Shell;
2. b) poukázka na odběr zboží nebo služeb poskytované třetími osobami;
3. c) sleva na zboží nebo službu poskytovanou Společností Shell;
4. d) sleva na zboží nebo službu poskytovanou třetími osobami.

5.3 Společnost Shell informuje Členy o výhodách prostřednictvím Nabídek.

6. Sbírání Bodů

6.1 Nákup na čerpacích stanicích

6.1.1 Body je možné začít sbírat ihned po získání Karty. Výhodu připisování Bodů má každý držitel Karty. Body jsou zaznamenávány v centrální databázi Bodů prostřednictvím Karty při nákupu na Čerpacích stanicích a rovněž na čerpacích stanicích provozovaných pod značkou Shell na Slovensku, pokud nedojde ke Změně.

Postup sbírání Bodů na čerpacích stanicích provozovaných pod značkou Shell na Slovensku může podléhat i podmínkám a pravidlům programu Shell ClubSmart platnými na Slovensku.

6.1.2 Množství Bodů, které Člen získá, a způsob, jak je toto množství určí (koeficient), jsou závislé na druhu zboží a služeb, za které se při jejich nákupu připisují. V případě pohonných hmot se jedná o součin objemového koeficientu a objemu pohonných hmot, které Člen nakoupil. V případě jiného zboží nebo služeb se jedná buď o součin obrátového koeficientu a obrátu, kterého Člen nákupem zboží a služeb dosáhl, nebo množstevního koeficientu a množství zboží a služeb, které Člen nakoupil.

6.1.3 Typ a výše koeficientu a určení zboží a služeb, za které jsou Body připisovány, je uvedeno v příslušné Nabídce. Společnost Shell je oprávněna změnit a) výši koeficientu i b) rozsah zboží a služeb, za které jsou Body připisovány. O uvedené změně budou Členové informováni předem prostřednictvím Nabídek.

6.1.4 Společnost Shell si vyhrazuje právo nepřipisovat body při nákupu zboží a služeb, ke kterým dochází na základě transakce s určitými platebními prostředky odlišnými od bankovních platebních karet (např. palivové karty euroShell Card a Shell Card). Členové budou o takových omezeních a změnách informováni předem prostřednictvím Nabídek.

6.1.5 Body se nezískávají při nákupu následujícího zboží, které je z Programu vyňato: poplatky (včetně úhrady mýtného), ceny (poštovní známky apod.), zboží předávané prostřednictvím samoobslužných mincových automatů (nápoje apod.), losy, služby sázkového terminálu (např. Sportka), služby předplacených plateb, kupony pro mobilní telefony, telefonní karty a vratné obaly. Body se dále nezískávají při nákupu zboží nebo služeb, na které se vztahují slevové akce vyhlášené Společností Shell. Body se také nezískávají při nákupu zboží nebo služeb, na které se vztahují propagační akce vyhlášené Společností Shell, jejichž pravidla získávání Bodů vylučují. O takovýchto slevových a propagačních akcích

budou Členové informováni. Společnost Shell si vyhrazuje právo v případě potřeby vyloučit z Programu další produkty a služby. Členové budou o těchto omezeních informováni prostřednictvím Oznámení.

6.1.6 Body za nákupy zboží a služeb na Čerpacích stanicích budou připsány na účet Člena do 48 hodin od provedení transakce na Čerpací stanici.

6.1.7 Pro vyloučení pochybností se konstatuje, že (i) transakcí, za níž jsou připisovány Body v odpovídající výši se rozumí každý jednotlivý nákup, resp. odběr zboží či služeb na Čerpací stanici (např. jednotlivý odběr pohonných hmot zaznamenaný stojanem), nikoliv platební transakce realizovaná jakoukoliv metodou úhrady a že (ii) tyto transakce není možné pro účely připsání Bodů sčítat.

6.1.8 Kartu je Člen povinen předložit personálu obsluhujícímu pokladnu před úhradou nákupu. Pozdější předložení Karty neumožňuje připsání Bodů. Člen, který při placení na Čerpací stanici nemá nebo zapomněl Kartu předložit obsluze, nemůže získat Body ani po dodatečném předložení účtenky.

6.1.9 Připsání Bodů za nákup je možné maximálně pětkrát v průběhu jednoho dne.

6.1.10 Každé připsání Bodů za nákup na čerpací stanici Shell dle bodu 6.1 musí být kryto nákupem Člena.

6.1.11 V případě poruchy systému čerpací stanice vystaví obsluha Členovi náhradní kupón s uvedením počtu Bodů odpovídajícímu nákupu. Tyto Body budou připsány do 30 dní.

6.1.12 Aktuální bodový stav účtu Člena v centrální databázi je možné kdykoliv zjistit na Čerpací stanici po předložení Karty personálu obsluhujícímu pokladnu nebo na Webové stránce prostřednictvím přihlášení do Online účtu; stav účtu Člena však nemusí obsahovat Body načtené v období předcházejících 72 hodin. Tento úkon není vázán na nákup zboží či služeb.

6.2 Získání Bodů jiným způsobem

Body je možné získat i při nákupu zboží a služeb mimo čerpací stanice Shell dle bodu 6.1 nebo pokud dojde ke splnění jiné skutečnosti, a to v rozsahu a za podmínek uvedených v Nabídce.

6.3 Případy neuznání Bodů

6.3.1 Body nebudou držiteli Karty, resp. Členovi uznány v následujících případech:

1. a) Body nebyly získány v souladu s Podmínkami nebo
2. b) Body byly získány v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy nebo
3. c) Body se vztahují k transakci (např. nákupu zboží na Čerpací stanici), která byla z jakéhokoliv důvodu zrušená nebo byla poskytnuta náhrada jiným způsobem.

6.3.2 Pokud držitel Karty, resp. Člen na požádání Společnosti Shell neprokáže oprávněnost připsání Bodů pokladním dokladem o nákupu zboží nebo služeb ve výši odpovídající připsaným Bodům, Společnost Shell je oprávněná takové Body neuznat. Společnost Shell však může toto právo využít jen do 6 měsíců od připsání Bodů.

7. Poskytnutí služby nebo jiného plnění

Společnost Shell může Členovi poskytnout možnost využít službu nebo získat jiné plnění poskytované Společností Shell nebo třetími osobami, které bude podmíněné členstvím v Programu, případně dalšími kvalifikačními podmínkami. Uvedené možnosti a podmínky jejího poskytnutí budou uvedeny v příslušné Nabídce.

8. Sleva

Společnost Shell může poskytnout Členovi slevu

1. při nákupu určitého zboží nebo služby na Čerpací stanici nebo
2. při nákupu určitého zboží nebo služby poskytované třetí osobou,

jejíž přiznání bude podmíněné členstvím v Programu, případně dalšími kvalifikačními podmínkami, avšak bez toho, aby nárok na tuto slevu vznikl výměnou za Body. Sleva a podmínky vzniku nároku na slevu budou uvedeny v příslušné Nabídce.

9. Odměny

9.1 Obecně od odměnách

9.1.1 O výměnu Bodů za odměnu může požádat pouze ten držitel karty, který se stal Členem. Připsané Body je možné vyměnit za odměnu až po uplynutí 48 hodin od okamžiku jejich připsání. Člen ztrácí nárok na výměnu Bodů za odměnu po uplynutí tří let od konce toho kalendářního roku, v němž mu byly připsány.

9.1.2 Body je možné vyměnit pouze za odměny uvedené v aktuální Nabídce. Body není možné vyměnit za peníze.

9.1.3 Aktuální Nabídka obsahuje (i) popis odměny, (ii) informaci, zda je možné odměnu získat přímo na Čerpací stanici nebo jiným způsobem, (iii) bodovou hodnotu odměny a (iv) v případě doplatkové odměny i výši doplatku v penězích. K odměně patří jen takové příslušenství, jaké je uvedeno v Nabídce.

9.1.4 Odměny jsou k dispozici po dobu platnosti příslušné Nabídky nebo do vyčerpání nebo vyprodání zásob, pokud k nim dojde dříve. Společnost Shell si vyhrazuje právo náhrady odměny, která není k dispozici v daném období, zejména z důvodu vyčerpání (vyprodání) zásob nebo zásahu vyšší moci. Společnost Shell si vyhrazuje právo některou odměnu stáhnout trvale nebo dočasně z Nabídky. Informace o tomto kroku bude uvedena v Oznámení.

9.1.5 Pokud je odměnou poukázka na poskytnutí zboží nebo služby, je tato poukázka použitelná do data, který je na poukázce uvedený. Pokud není datum na poukázce uvedeno, platnost poukázky je časově neomezená.

9.1.6 Pro vyloučení pochybností se konstatuje, že výměna některých druhů odměn (např. alkoholických nápojů) za Body nebude umožněna těm Členům, u nichž platné právní předpisy zakazují, resp. neumožňují poskytnutí takového druhu odměny.

9.2 Žádost o poskytnutí odměny

9.2.1 O odměnu může Člen požádat na Čerpací stanici. Člen v takovém případě předloží obsluze Čerpací stanice svojí Kartu, uveden název odměny a případně jí i popíše. Obsluha Čerpací stanice odepíše odpovídající množství Bodů patřících Členovi a evidovaných v centrální databázi Bodů. V případě, že se poskytuje odměna v hodnotě více než 900 Bodů a obsluha Čerpací stanice má pochybnosti o totožnosti Člena, může požádat tohoto Člena o předložení Dokladu totožnosti k nahlédnutí za účelem ověření totožnosti.

9.2.2 O zásilkové odměny může Člen požádat i prostřednictvím Online účtu nebo telefonicky na Zákaznickém centru.

9.3 Odměny, které je možné odebrat na Čerpací stanici

9.3.1 Člen může získat na Čerpací stanici pouze odměnu, které je na ní aktuálně k dispozici.

9.3.2 Převzetí odměny Člen potvrdí podpisem na účtence z terminálu, který se musí shodovat s podpisem na Kartě. Člen je povinen účtenku odevzdat obsluze Čerpací stanice.

9.3.3 Na Čerpací stanici si může Člen vybrat maximálně 4 kusy odměn denně.

9.3.4 Člen je povinen zkontrolovat si převzatou odměnu přímo na Čerpací stanici. Pozdější reklamace vad, které se vyskytly po převzetí odměny, budou uznány pouze pokud budou uplatněny v záruční lhůtě a z důvodů uvedených v zákoně.

9.4 Zásilkové odměny

9.4.1 Odměna je Členovi doručena zpravidla od jednoho měsíce od odepsání Bodů z jeho účtu. Pokud nebude možné odměnu z důvodu přechodného nedostatku na skladě nebo z jiných vážných důvodů dodat do jednoho měsíce, Společnost Shell oznámí tuto skutečnost Členovi a zajistí dodání odměny hned, jak to bude možné. Odměny doručuje pošta nebo jiný poskytovatel poštovních nebo obdobných služeb (dále jen „pošta“) na aktuální korespondenční adresu. Za prodloužení dodací lhůty způsobené nesprávně uvedenou adresou nebo pozdním informováním o změně adresy nenese Společnost Shell odpovědnost. Společnost Shell také neodpovídá za prodloužení dodací lhůty způsobené nesprávným doručováním poštou.

9.4.2 Při odepsání Bodů Člen dostane potvrzení o této transakci. Člen je povinen uschovat si potvrzení do okamžiku doručení odměny. Při převzetí odměny je Člen povinen potvrdit převzetí zásilkové odměny doručované poštou.

9.4.3 Pokud si Člen odměnu doručovanou poštou nepřevzme do termínu uvedeného na oznámení o uložení zásilky na příslušné pobočce pošty, bude mu odměna na požádání opakovaně zaslána; náklady na poštovní přepravu v tomto případě hradí Člen. Odměna mu bude znovu zaslána, pokud to o to požádá do 30 dní ode dne, kdy uplynula lhůta k převzetí původní zásilky na poště.

9.4.4 V případě, že Člen nepřevzme odměnu, Společnost Shell mu neposkytne náhradu Bodů za nepřevzatou zásilkovou odměnu ani žádnou jinou náhradu.

9.5 Odměny s doplatkem

Výše peněžitého doplatku v českých korunách je uvedena v Nabídce. Člen zaplatí doplatek při převzetí odměny s doplatkem na Čerpací stanici, od poštovního doručovatele nebo jiné osoby, která doručuje odměnu s doplatkem.

9.6 Poukázky

9.6.1 Člen může získat výměnou za Body poukázku na odběr zboží nebo služeb poskytované třetí osobou. V souladu s příslušnou Nabídkou může o výměnu požádat buď prostřednictvím Online účtu nebo přímo na Čerpací stanici.

9.6.2 Pokud požádá Člen o výměnu prostřednictvím Online účtu, poukázka mu bude doručena v písemné podobě buď poštou stejně jako zásilková odměna nebo elektronicky (např. e-mailem).

9.6.3 Pokud Člen požádá o výměnu na Čerpací stanici, poukázku mu vydá obsluha Čerpací stanice.

9.6.4 Osoba poskytující zboží nebo služby na základě poukázky může požadovat od Člena kromě předložení poukázky vydané Společností Shell také předložení Dokladu totožnosti pro účely ověření totožnosti Člena jako osoby oprávněné z poukázky.

9.6.5 Poskytnutí zboží nebo služby třetí osobou se řídí podmínkami určenými touto třetí osobou.

9.7 Sleva za Body na Čerpací stanici

9.7.1 Člen může vyměnit 10 Bodů za slevu ve výši 1,- Kč. Tato sleva se mu odpočítá od ceny nákupu za pohonné hmoty a jiné zboží a služby s výjimkou alkoholických nápojů, tabákových výrobků, mýtných služeb, cenin, losů, služeb sázkového terminálu (např. Sportka). Výše slevy získané výměnou za Body může představovat maximálně 90 % z ceny nákupu. Pokud Člen uplatní slevu za Body na nákup pohonných hmot a současně jiného zboží nebo služeb, sleva bude přednostně poskytnuta z ceny pohonných hmot.

9.7.2 Slevu za Body není možné uplatnit při placení platebními prostředky odlišnými od bankovních platebních karet (např. palivové karty euroShell Card, Shell Card, CCS, OMV, DKV, Benzina, Eurooil). Kombinace slevy za Body s jinou výhodou Programu může být omezená; o této skutečnosti budou Členové informováni v Oznámení.

9.7.3 Uplatnění slevy musí Člen nahlásit obsluze Čerpací stanice před placením. Obsluha odpočítá stanovený počet Bodů vyměněných za slevu z ceny zboží nebo služeb. Výslednou částku po zohlednění slevy Člen zaplatí.

9.7.4 V případě změny výše slevy za Body nebo jiné podmínky jejího čerpání, Společnost Shell oznámí Změnu nejméně jeden měsíc před její účinností; to neplatí, pokud Společnost Shell nabídne zvláštní akci na slevu, která bude vyšší proti slevě za Body podle bodu **9.7.1**

9.8 Reklamace odměn

Vyřizování reklamací se řídí Občanským zákoníkem č.89/2012 Sb., zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. v platném znění, a platným reklamačním řádem, který je Členům k dispozici na Čerpacích stanicích.

9.9 Právo na odstoupení od smlouvy

V případě, že se Člen po převzetí zásilkové odměny rozhodne tuto odměnu vrátit (např. z důvodu že nesplňuje jeho očekávání), může tak učinit do 14 dnů od převzetí odměny. Odměnu musí zaslat zpět na vlastní náklady na adresu zásilkové firmy, která mu odměnu odeslala. Zásilková odměna nesmí být poškozená a musí být v originálním obalu včetně veškerého příslušenství. Po převzetí vrácené zásilkové odměny zásilkovou firmou nebo Společností Shell má Člen nárok na vrácení Bodů a v případě odměny s doplatkem kromě toho také nárok na vrácení doplatku. Člen je povinen v této věci kontaktovat Zákaznické centrum a dohodnout se na způsobu vrácení Bodů.

10 Online účet

10.1 Online účet umožňuje Členům prostřednictvím Webové stránky a Aplikace

- a) kontrolovat historii transakcí (tj. zjišťovat stav připsaných Bodů a historii uplatněných odměn),
- b) vykonávat správu Karty (tj. nahlašovat poškozenou, ztracenou nebo odcizenou Kartu),
- c) prohlížet Personalizované nabídky,
- d) žádat od poskytnutí zásilkových odměn, poukázek a sledovat stav vyřízení těchto žádostí a
- e) provádět změny osobních údajů.

10.2 Každý držitel Karty je oprávněn registrovat se do Online účtu pouze jednou. Pro používání Online účtu je držitel Karty povinen provést registraci vyplněním a odesláním čísla Karty a e-mailové adresy prostřednictvím formuláře dostupného na Webové stránce a v Aplikaci. Z bezpečnostních důvodů bude Online účet po vykonání několika neúspěšných pokusů o přihlášení na 24 hodin zablokován.

10.3 Držitel Karty je povinen heslo k přihlášení do Online účtu utajovat a neumožnit, aby se stalo známé pro třetí osoby, heslo nesmí být žádným způsobem vyznačené na samotné Kartě a ani napsané nebo vytištěné na jiném místě. Držitel Karty je odpovědný za škodu a sám snáší škodu způsobenou používáním Online účtu jinou osobou, který má přístup k Online účtu použitím hesla, bez ohledu na to, zda je oprávněná či nikoliv. Držitel Karty je odpovědný za škodu způsobenou Společností Shell nebo třetím osobám neoprávněným používáním hesla, která vznikla v důsledku nesplnění povinnosti dodržovat ve vztahu k heslu mlčenlivost. Pro vyšší úroveň zabezpečení Online účtu je k dispozici Členům tzv. dvoufázové ověření. Uvedením telefonního čísla pro dvoufázové ověření získává Člen další úroveň zabezpečení pro přístup do Online účtu, kdy musí pro přihlášení do Online účtu zadat autorizační kód, který mu je doručen na zadané telefonní číslo. Jedno telefonní číslo lze použít pro dvoufázové ověření pouze pro jeden Online účet. Doporučujeme využití možnosti dvoufázového ověření, které podstatně zvýší úroveň zabezpečení údajů a využití Online účtu. Ve vztahu k telefonnímu číslu a autorizačnímu kódu se přiměřeně uplatní první tři věty tohoto bodu 10.3

10.4 Společnost Shell je oprávněná z jakéhokoliv důvodu a kdykoliv a) změnit formát Online účtu, b) upravit obsah, vzhled a technickou strukturu Online účtu nebo c) dočasně zastavit používání Online účtu z důvodu údržby, opravy nebo zlepšení. Společnost Shell je oprávněna zrušit Online účet z důvodů, pro které je oprávněná Člena vyloučit z Programu podle bodu 3.2.2, nebo pokud se Člen nepřihlásí do Online

účtu po dobu delší než 1 rok. Nejméně 60 dní před zrušením Online účtu bude Členovi zasláno upozornění na e-mailovou adresu uvedenou při registraci do Online účtu.

11. Služby Zákaznického centra

11.1 Zákaznické centrum zajišťuje formou telefonického, písemného a e-mailového kontaktu se zákazníky následující služby: poskytování informací o Programu a ostatních službách sítě Čerpacích stanic, informací o registraci Karty, řešení provozních problémů Členů (zejména ztráta, odcizená, poškození Karty, reklamace odměn), přijímání stížností, podnětů a připomínek Členů a vyřizování žádostí o výměnu Bodů za odměny.

11.2 Operátoři jsou zákazníkům k dispozici v pracovní dny od 8:00 do 17:00 na tel. 244 025 444. Zákazníci mohou kontaktovat Zákaznické centrum i na e-mailové adrese smartklub.cz@shell.com. Zákaznické centrum může být provozováno prostřednictvím třetí osoby.

12. Informace o věcně příslušném subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Společnost Shell informuje Členy, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s Programem je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetové stránky: www.coi.cz.

13. Ochrana osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů Členů v rámci Programu jsou uvedeny v Zásadách ochrany soukromí, které jsou k dispozici na Čerpacích stanicích a na Webových stránkách.

14. Všeobecná ustanovení

14.1 Členství v Programu a všechna práva s ním spojená jsou nepřevoditelná a zanikají smrtí Člena, a proto nemohou být předmětem dědického práva. Body nepředstavují platební prostředek, jsou také nepřevoditelné a nejsou předmětem dědického práva.

14.2 Společnost Shell si vyhrazuje právo měnit Podmínky prostřednictvím Změny. Změna může být provedena oznámením o změně ustanovení nebo vydáním nového znění Podmínek. Změna bude zveřejněna na Čerpacích stanicích a/nebo na Webové stránce. Společnost Shell má právo oznámit Změny i jiným způsobem. Změna je účinná dnem, který je v ní uvedený.

14.3 Program připravila Společnost Shell s dlouhodobým záměrem. Společnost Shell si však vyhrazuje právo Program zcela ukončit. Datum ukončení provozování Programu se vyhlásí prostřednictvím Oznámení na všech Čerpacích stanicích a na Webové stránce minimálně jeden měsíc předem. Po ukončení Programu nebudou dále přidělovány Body. Za Body nasbírané do data ukončení Programu bude možné získat odměny v průběhu 2 měsíců po tomto datu.

14.4 Tyto Podmínky vydala Společnost Shell jako závazný předpis pro provozování Programu výlučně v ČR a pro Členy, jejichž Karty jsou registrovány a vydány v ČR. Podmínky provozování programu Shell ClubSmart v zahraničí se řídí ustanoveními a předpisy místních společností Skupiny Shell, případně jejich smluvních partnerů. Všechny Karty vydané přede dnem účinnosti těchto Podmínek jsou platné.

14.5 Tyto Všeobecné podmínky a pravidla Shell ClubSmart vstupují v platnost a účinnost dne 8.3.2023 a v celém rozsahu nahrazují Všeobecné podmínky a pravidla Shell ClubSmart platné od 24.8.2022.

NABÍDKA

Objemový koeficient pro pohonné hmoty prodávané na Čerpacích stanicích:

Pondělí až sobota:

- 1 Bod za 1 litr Shell FuelSave
- 1 Bod za 1 litr Shell FuelSave Diesel
- 2 Body za 1 litr Shell V-Power
- 2 Body za 1 litr Shell V-Power Diesel
- 3 Body za 1 litr Shell V-Power Racing 100
- 1 Bod za 1 litr Shell AutoGas
- 1 Bod za 1 kg Shell CNG

V neděli:

- 1 Bod za 1 litr Shell FuelSave
- 1 Bod za 1 litr Shell FuelSave Diesel
- 4 Body za 1 litr Shell V-Power
- 4 Body za 1 litr Shell V-Power Diesel
- 6 Body za 1 litr Shell V-Power Racing 100
- 1 Bod za 1 litr Shell AutoGas
- 1 Bod za 1 kg Shell CNG

Obratový koeficient pro následující druhy zboží a služeb prodávaných na Čerpacích stanicích (s výjimkou pohonných hmot):

- **1 Bod za 25 Kč**