

## Opća pravila programa vjernosti „PETROL KLUB KARTICE VJERNOSTI“

### I. Opće odredbe

#### Članak 1.

##### (Sadržaj općih pravila)

Ova opća pravila programa vjernosti „PETROL KLUB KARTICE VJERNOSTI“ (u nastavku: Opća pravila), koja su sastavni dio pristupnice (u nastavku: Pristupnica), uređuju i određuju: temeljne pojmove, postupak za dobivanje kartice vjernosti, uporabu kartice vjernosti, slučajeve gubitka, krađe ili zlouporabe kartice vjernosti, trajno ili privremeno ograničenje prava uporabe kartice vjernosti, reklamacije, zaštitu osobnih podataka, promjene podataka te trajanje i prestanak trajanja Općih pravila.

#### Članak 2.

##### (Temeljni pojmovi)

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim pravilima imaju sljedeće značenje:

**Izdavatelj** je društvo PETROL d.o.o., Grad Zagreb, Savska Opatovina 36, OIB: 75550985023 (u daljnjem tekstu: Petrol d.o.o. ili Izdavatelj).

**Korisnik kartice** može biti svaka fizička osoba koja je navršila 18 godina i koja ima prebivalište u Republici Hrvatskoj.

**Kartica vjernosti** (u daljnjem tekstu: kartica) jest sredstvo kojim Korisnik kartice pri kupnji robe i usluga na Izdavateljevim prodajnim mjestima ima pravo na dodatne pogodnosti koje određuju ova Opća pravila. Kartica je i ostaje Izdavateljevo vlasništvo.

**Virtualna kartica** jest elektronička kartica vjernosti i dobiva se prilikom ispunjene elektroničke Pristupnice dostupne na [www.petrol.hr/petrol-klub](http://www.petrol.hr/petrol-klub).

**Petrol klub** je program vjernosti koji provodi Izdavatelj i koji Korisniku kartice omogućuje ostvarivanje i korištenje pogodnosti na svojim prodajnim mjestima.

**Račun Petrol kluba** prikazuje podatke o članu Petrol kluba i na njemu se evidentiraju sve dobivene pogodnosti i krediti koje on ima.

**Član Petrol kluba** u skladu s ovim općim pravilima fizička je osoba koja posjeduje valjanu karticu vjernosti, što joj omogućuje prikupljanje Zlatnih bodova, Zlatnih bonova i ostvarenje ostalih pogodnosti te uplatu i dobivanje kredita na vlastiti račun Petrol kluba.

**Pogodnosti** za korisnika kartice su: Zlatni bodovi, Zlatni bonovi, popusti, kredit i ostalo, kao npr. mogućnost sudjelovanja u nagradnim igrama i sl.

**Kredit** čine novčana sredstva koja Korisnik uplati na karticu ili ih prima od Izdavatelja na karticu kao pogodnost i koristi ih za plaćanje na prodajnim mjestima izdavatelja, kao što to definiraju ova opća pravila.

**Prodajno mjesto** je fizičko prodajno mjesto Izdavatelja na kojem se kartica može koristiti u kupnji robe i usluga koje on pruža.

**Zlatni bon** jest pogodnost koja radi tako da:

- Korisnik kartice prilikom kupnje određene trgovačke robe ostvaruje pravo na povrat novca u iznosu od **3 %** od maloprodajne cijene kupljene robe, a koji se može iskoristiti na način kako je određeno ovim Općim pravilima.
- Povrat od **3 %** u obliku zlatnog bona bit će izražen u HRK i bit će odmah vraćen na kupčevu karticu.

**Zlatni bod** jest pogodnost koja radi tako da:

- Svaka kupnja prilikom koje Korisnik kartice upotrebljava karticu bit će nagrađena i za svakih potrošenih **7,00 HRK (0,93 €)** Korisnik kartice dobit će **1 ZLATNI BOD**.
- Skupljene zlatne bodove Korisnik kartice može upotrebljavati za ostvarivanje prava na popust prilikom kupnje proizvoda iz kataloga Petrol kluba.

S ostalim dodatnim pogodnostima Korisnici kartica bit će upoznati na prodajnom mjestu te na Izdavateljevim službenim mrežnim stranicama.

**Pristupnica** je pisani obrazac koji ispunjava podnositelj zahtjeva i na kojem su navedeni osobni podaci podnositelja zahtjeva, pri čemu potpisom i ispunjavanjem potrebnih podataka podnositelj zahtjeva, tj. potencijalni Korisnik kartice izjavljuje da je upoznat i suglasan s ovim Općim pravilima. Sastavni dio Pristupnice čine ova Opća pravila. Pristupnica se može ispuniti i elektronički na službenoj mrežnoj stranici [www.petrol.hr/petrol-klub](http://www.petrol.hr/petrol-klub).

Prodajna su mjesta benzinske postaje Petrol d.o.o. u Hrvatskoj i Sloveniji.

## II. Postupak za dobivanje kartice

### Članak 3.

#### (Uvjeti i postupak za dobivanje kartice)

Podnositelj zahtjeva za izdavanje kartice može biti svaka fizička osoba koja je navršila 18 godina, a koja ima prebivalište u Republici Hrvatskoj. Podnositelj zahtjeva mora u fizičkom obliku pravilno i potpuno ispuniti Pristupnicu te tako ispunjenu i potpisanu Pristupnicu predati na jednom od Izdavateljevih prodajnih mjesta u Hrvatskoj ili elektronički poslati pravilno i potpuno ispunjenu Pristupnicu ispunjavanjem *online* obrasca na mrežnoj stranici [www.petrol.hr/petrol-klub](http://www.petrol.hr/petrol-klub).

Podnositelj zahtjeva potpisom Pristupnice potvrđuje da je upoznat s ovim Općim pravilima i da je s njima u cijelosti suglasan. Ovlaštena osoba na prodajnom mjestu nakon zaprimanja Pristupnice provjerava jesu li svi

podaci potpuni i točni. Ovlaštena osoba može provjeriti identitet podnositelja zahtjeva prije prihvaćanja ispunjene Pristupnice.

Ako podnositelj zahtjeva odbije provjeru identiteta, ovlaštena osoba može odbiti izdati karticu podnositelju zahtjeva. Nakon zaprimanja pravilno popunjene Pristupnice i eventualne provjere identiteta kartica se šalje podnositelju zahtjeva na kućnu adresu navedenu na Pristupnici.

Prilikom elektroničkog ispunjavanja Pristupnice podnositelj zahtjeva dobiva virtualnu karticu.

Elektroničko ispunjavanje Pristupnice vrši se na sljedeći način:

1. Na mrežnoj stranici [www.petrol.hr/petrol-klub](http://www.petrol.hr/petrol-klub) podnositelj zahtjeva upisuje broj mobilnog telefona i e-adresu.
2. Podnositelj zahtjeva odmah zaprima aktivacijski kôd autorizacije za virtualnu karticu SMS-om na mobilni telefon koji je podnositelj zahtjeva unio u elektronički obrazac za prijavu.
3. Podnositelj zahtjeva potvrđuje aktivacijski kôd.
4. Podnositelj zahtjeva ispunjava obrazac s osobnim podacima (ime i prezime, adresa, datum rođenja...).
5. Podnositelj zahtjeva potvrđuje da prihvaća Opća pravila i ima mogućnost narudžbe fizičke kartice vjernosti.
6. Podnositelj zahtjeva zaprima e-poruku dobrodošlice u Petrol klub i bar kod njegove kartice vjernosti.

### III. Uporaba kartice

#### Članak 4.

##### (Neprenosivost kartice)

Karticu može upotrebljavati samo osoba na koju glasi kartica te je ona neprenosiva. Zloupotreba kartice može prouzročiti odštetnu i/ili kaznenu odgovornost Korisnika kartice i/ili trećih osoba.

#### Članak 5.

##### (Valjanost kartice)

Kartica se izdaje na neograničeno vrijeme i vrijedi do opoziva. Izdavatelj kartice u svakom trenutku ima pravo opozvati provedbu programa vjernosti te onemogućiti daljnju uporabu kartice.

#### Članak 6.

##### (Način provođenja programa vjernosti)

Petrol d. o. o.  
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb  
Telefon: 00 385 1 66 80 001, faks: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka  
Telefon: 00 385 51 260 510, faks: 00 385 51 625 554  
www.petrol.hr  
Dio skupine Petrol

Korisnik kartice u sklopu programa vjernosti ostvaruje pravo na:

**1.) Zlatne bonove:**

- Zlatni bon predstavlja pravo na povrat novca u iznosu od 3% od maloprodajne cijene koji se dobije pri kupnji određene robe na prodajnim mjestima, osim robe koja je navedena u alineji 4. ovog stavka.
- Zlatni bon, odnosno pravo na povrat novca može se iskoristiti pri kupnji cjelokupnog asortimana robe i usluga na prodajnim mjestima i to tako da će se za iznos zlatnih bonova umanjiti iznos računa za kupljenu robu.
- Povrat od 3 % u obliku zlatnog bona bit će izražen u HRK i bit će odmah vraćen na kupčevu karticu vjernosti.
- **Zlatni bonovi** ne dobivaju se pri kupnji sljedeće robe: svih vrsta goriva (te određini dio asortimana za automobile), automobilskih guma, duhanskih proizvoda, električnih dopuna, energenata, tiskovina, ulaznica, vinjeta, ENC bonova, lutrije, kurirskih usluga, telefonskih i poklon-kartica, „kave ili čaja na putu“ kovanicama te drugih proizvoda koji se prodaju u sklopu posebnih akcija.

**2.) Zlatne bodove:**

- Svaka kupnja prilikom koje Korisnik kartice upotrijebi karticu bit će nagrađena te će Korisnik za svakih potrošenih **7,00 HRK (0,93 €)** dobiti **1 ZLATNI BOD**.
- Skupljene zlatne bodove Korisnik kartice može upotrebljavati za ostvarivanje prava na popust prilikom kupnje proizvoda iz kataloga Petrol kluba.
- Zlatni bodovi ne dobivaju se pri kupnji sljedeće robe: plavog dizela, lož ulja, lutrije, duhanske proizvode, plaćanja uplatnica

S ostalim dodatnim pogodnostima Korisnici kartica bit će upoznati na prodajnom mjestu te na Izdavateljevim službenim mrežnim stranicama.

Kako bi prilikom kupnje ostvario pravo na povrat u iznosu od 3 % vrijednosti, Korisnik kartice obavezan je prije izdavanja računa karticu dati na uvid prodavaču radi njezina skeniranja. Nakon izvršenog plaćanja iznos **zlatnog bona** bilježi se na Korisnikovoj kartici.

**Zlatne bonove** koji su zabilježeni na kartici Korisnik može iskoristiti pri kupnji cjelokupne ponude proizvoda, osim na kupnju lož ulja i plavog dizela.

Zabilježene **zlatne bonove** Korisnik može iskoristiti prilikom kupnje na svim Petrolovim prodajnim mjestima u Hrvatskoj tako što će mu se umanjiti račun za iznos prikupljenih zlatnih bonova na kartici, a ostatak računa (ako je on veći od iznosa umanjenja) Korisnik kartice može podmiriti gotovinskim ili kartičnim plaćanjem. Stanje zlatnih bonova na kartici nakon izvršene kupnje umanjit će se za iznos iskorištenih zlatnih bonova.

Izdavatelj također može korisnicima kartica priznati Zlatne bodove s naslova različitih kampanji, događanja, aktivnosti korisnika i socio-demografskih podataka (npr. rođendan korisnika kartice) kao i nagradnih igara, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem odabranih komunikacijskih kanala. Izdavatelj može pri kupnji

Petrol d. o. o.  
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb  
Telefon: 00 385 1 66 80 001, faks: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka  
Telefon: 00 385 51 260 510, faks: 00 385 51 625 554  
www.petrol.hr  
Dio skupine Petrol

određene robe i/ili usluge priznati Korisniku i veći broj Zlatnih bodova nego što je to definirano stavku 1 točka 2) ovog članka, te u navedenom slučaju Izdavatelj definira detalje takvih akcija u promotivnim materijalima.

Obračunsko razdoblje prikupljanja **zlatnih bodova** na kartici započinje aktiviranjem kartice i traje do 31. prosinca 2022. godine. Prikupljeni **zlatni bodovi** mogu se iskoristiti do 31. siječnja 2023. godine nakon čega će se neiskorišteni zlatni bodovi brisati. Obračunsko razdoblje prikupljanja **zlatnih bonova** na kartici započinje aktiviranjem kartice i traje do 31. prosinca 2022. godine. Prikupljeni **zlatni bonovi** mogu se iskoristiti do 31. siječnja sljedeće godine nakon čega će se neiskorišteni zlatni bonovi brisati.

Prikupljene **zlatne bonove** i **zlatne bodove** nije moguće zamijeniti za gotovinu. Korisnik kartice nije u mogućnosti iskoristiti prikupljene zlatne bonove i zlatne bodove pri kupnji robe/usluga za koje je ostvario pravo na zlatne bonove/bodove.

Korištenje **zlatnih bonova** i **zlatnih bodova** moguće je samo na Petrolovim prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj.

Prikupljanje **zlatnih bodova** moguće je i na Petrolovim prodajnim mjestima u Sloveniji, ali ih je moguće iskoristiti samo na Petrolovim prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj.

Korisnik može na svim fizičkim prodajnim mjestima izdavatelja na karticu uplatiti novčana sredstva (**kredit**) te njima obavljati plaćanje na svim prodajnim mjestima izdavatelja, pri čemu ukupni iznos kredita na kartici ne smije premašiti 200,00 EUR ili 1500,00 HRK.

Korisnik može uplatiti **kredit** na svoju karticu samo na fizičkom prodajnom mjestu Izdavatelja.

Korisnik može uplatiti **kredit** samo u gotovini, odnosno plaćanjem u gotovini. Tako uplaćeni **kredit** vrijedi vremenski neograničeno, odnosno do datuma prestanka valjanosti kartice Korisnika, kako je definirano u članku 5. ovih općih pravila.

Isplata uplaćenog i/ili dobivenog **kredita** (npr. na tekući račun, u obliku gotovine) Korisniku nije moguća.

Ako Korisnik otkaže karticu jer je više ne želi, preporuča se da prije prestanka valjanosti kartice u cijelosti iskoristi kredit. Izdavatelj može preostali kredit na pisani zahtjev Korisnika prebaciti na darovnu karticu Petrola. Korisnik može takav pisani zahtjev podnijeti u roku od 2 godine od isteka valjanosti kartice, u protivnom mu kredit propada.

## Članak 7.

### (Prikaz pogodnosti na kartici)

Sve pogodnosti koje se na temelju ovih općih pravila dodjeljuju korisniku na karticu on će moći pratiti preko mobilne aplikacije Na putu i na ispisu računa na prodajnim mjestima.

## Članak 8.

### (Dodatne pogodnosti na kartici)

Izdavatelj Korisniku omogućuje prikupljanje i korištenje dodatnih pogodnosti s naslova aktualnih prodajnih kampanji Izdavatelja (u daljnjem tekstu: dodatne pogodnosti). U svezi s ostvarivanjem dodatnih pogodnosti smisleno se primjenjuju odredbe članka 6. ovih općih pravila.

Izdavatelj u odabranom terminu može ponuditi određenu količinu robe i/ili opseg usluga po posebno povoljnoj cijeni isključivo Korisnicima kartica, pri čemu eventualne posebne uvjete i pravila takvih akcija definira u reklamnim, odnosno promotivnim materijalima i/ili na internetskoj stranici [www.petrol.hr](http://www.petrol.hr).

Izdavatelj Korisniku kartice omogućuje i dobivanje dodatnih pogodnosti i ponuda (poput poklona, dodatnih popusta, mogućnosti sudjelovanja u nagradnim igrama itd.), koje su u skladu s njegovim socio-demografskim podacima, navikama kupnje, mjestom izvršene kupnje i/ili, pod uvjetom da je Korisnik kartice za obradu osobnih podataka na taj način i u tu svrhu (obrada osobnih podataka s profiliranjem za pripremu personaliziranih ponuda) dao privolu. Pogodnosti koje vlasnici kartica dobivaju na temelju privole za segmentirano profiliranje Petrol klub definira za svaki segment posebno.

Petrol će u sklopu Petrol kluba više puta godišnje održavati nagradne igre u kojima automatski sudjeluju svi Korisnici kartica koji su dali privolu za obradu osobnih podataka s profiliranjem za pripremu personaliziranih ponuda i koji uz to ispunjavaju uvjete za sudjelovanje u pojedinoj nagradnoj igri, koji uvjeti će za svaku nagradnu igru biti objavljeni i definirani na internetskoj stranici [www.petrol.hr](http://www.petrol.hr), pri čemu će uvjeti za sudjelovanje u pojedinoj nagradnoj igri biti definirani:

- ili na temelju postojanja određenog ugovornog odnosa Korisnika kartice i Izdavatelja,
- ili kao kumulativna ili pojedinačna vrijednost kupnje, njezina učestalost i mjesto kupnje, način plaćanja i kupnja određenih artikala i/ili usluga;
- ili kao oblik, odnosno vrsta zahtijevanog postupanja, odnosno ponašanja Korisnika kartice (npr. lajkanje, komentiranje profila Izdavatelja na internetu / društvenim mrežama ili njegove ponude itd.), pri čemu kupnja nije uvjet za sudjelovanje u nagradnoj igri.

## **Članak 9.**

### **(Dobivanje mišljenja o iskustvu kupnje)**

Izdavatelj zadržava pravo na dobivanje mišljenja Korisnika kartica koji su za to dali odgovarajuću izričitu privolu, i to o iskustvu kupnje i/ili korištenju kartice, odnosno o radu i aktivnostima Petrol kluba.

U slučaju da Korisnik kartice ne želi primati elektroničku poštu s molbom za davanje mišljenja o iskustvu kupnje, on može otkazati primanje preko poveznice koja se nalazi u svakoj elektroničkoj poruci ili pisanom izjavom poslanom na adresu [zop@petrol.hr](mailto:zop@petrol.hr)

## **Članak 10.**

### **(Mobilna aplikacija Na putu)**

Na putu je mobilna aplikacija Izdavatelja koja omogućuje registriranim Korisnicima kartica da robu i/ili usluge navedene u aplikaciji plaćaju preko nje. Sve funkcionalnosti i upute za korištenje aplikacije Na putu,

koja je povezana s karticom, navedene su u Općim uvjetima korištenja mobilne aplikacije NA PUTU koji su objavljeni na internetskoj stranici [www.petrol.hr](http://www.petrol.hr).

## Članak 11.

### (Postupanje s karticom)

Korisnik kartice odgovaran je za čuvanje i pravilnu uporabu kartice u skladu s uvjetima iz ovih Općih pravila te je dužan spriječiti njezinu zlouporabu, krađu ili njezin gubitak.

Karticu:

- nije dopušteno savijati, izlagati prekomjernoj toplini ili na bilo koji drugi način oštetiti;
- treba čuvati na način i na takvom mjestu da se spriječi gubitak, krađa ili drugi oblik oduzimanja ili zlouporabe kartice.

Karticu može upotrebljavati samo njezin Korisnik te nije dopušteno posuđivati ili omogućiti njezinu uporabu trećim osobama. Korisnik je obvezan pridržavati se Izdavateljevih uputa, upozorenja i savjeta koji se odnose na uporabu kartice i koje Izdavatelj objavi ili neposredno priopći Korisniku.

Neispunjavanja odredbi iz ovih Općih pravila smatra se njihovim kršenjem te u takvim slučajevima Izdavatelj ima pravo „blokirati“, odnosno ukinuti pravo uporabe kartice.

## IV. Gubitak, krađa ili zlouporaba kartice

### Članak 12.

#### (Korisnikove obveze)

Ako Korisnik:

- karticu izgubi,
- sumnja da je kartica ukradena,
- sumnja da je karticu zlouporabila treća osoba (u slučajevima kad kartica nije izgubljena ili ukradena – slučajevi krivotvorenja ili zlouporabe podataka o kartici)

**obvezan je odmah po saznanju za prethodno opisani događaj, a najkasnije u roku 24 sata od događaja, o tome obavijestiti Izdavatelja. Korisnik o gubitku, krađi ili eventualnoj drugoj zlouporabi mora Izdavatelja obavijestiti telefonom (broj: 01/668 00 00) ili e-porukom [klub.hrvatska@petrol.hr](mailto:klub.hrvatska@petrol.hr)**

Petrol d. o. o.  
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb  
Telefon: 00 385 1 66 80 001, faks: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka  
Telefon: 00 385 51 260 510, faks: 00 385 51 625 554  
www.petrol.hr  
Dio skupine Petrol

### **Članak 13.**

#### **(Izdavateljeve obveze)**

Odmah po zaprimanju Korisnikove usmene/pisane obavijesti, odnosno prijave, u kojoj je Korisnik Izdavatelju obavezan priopćiti/naznačiti broj kartice, Izdavatelj će karticu otkazati, odnosno blokirati i o tome obavijestiti prodajna mjesta i Korisnika. Korisnik ne smije upotrebljavati blokiranu karticu. Izdavatelj će Korisniku izdati novu karticu. Izdavatelj će se s Korisnikom dogovoriti na kojem će prodajnom mjestu Korisnik preuzeti novu karticu.

### **Članak 14.**

#### **(Pronalazak kartice nakon podnošenja prijave)**

U slučaju da Korisnik pronađe izgubljenu karticu nakon što je izvršio prijavu u skladu s čl. 12. i 13. ovih Općih pravila, nema je više pravo upotrebljavati.

### **Članak 15.**

#### **(Odgovornost za štetu)**

U slučaju gubitka, krađe ili zlouporabe kartice Korisnik kartice snosi svu štetu nastalu do trenutka kad je Izdavatelju podnio prijavu prema čl. 12. ovih Općih pravila i dostavio mu sve potrebne podatke za provedbu blokade kartice, odnosno Izdavatelj nije odgovoran za eventualnu štetu koja nastane Korisniku ili trećim osobama.

U slučaju kad Korisnik upotrebljava karticu suprotno ovim Općim pravilima za eventualnu štetu koja nastane Korisniku, Izdavatelju ili trećim osobama u cijelosti je odgovoran Korisnik.

## **V. Trajno ili privremeno ograničenje prava uporabe kartice**

### **Članak 16.**

#### **(Razlozi)**

Izdavatelj zadržava pravo privremeno ili trajno ograničiti ili oduzeti Korisniku pravo uporabe kartice u slučajevima:

- ako Korisnik uporabom kartice krši važeće propise i/ili odredbe ovih Općih pravila,
- ako postoji sumnja da se radi o neodobrenoj ili prijevernoj uporabi kartice,
- u slučaju promjene okolnosti, propisa koji su vrijedili u trenutku stupanja na snagu ovih Općih pravila ili u slučaju uputa nadležnih tijela,
- u drugim slučajevima navedenim u ovim Općim pravilima.



Petrol d. o. o.  
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb  
Telefon: 00 385 1 66 80 001, faks: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka  
Telefon: 00 385 51 260 510, faks: 00 385 51 625 554  
www.petrol.hr  
Dio skupine Petrol

Korisnik kartice može u bilo kojem trenutku pisano zatražiti ukidanje kartice vjernosti od Izdavatelja uz obavezno navođenje broja kartice vjernosti.

#### **Članak 17.**

##### **(Oduzimanje kartice na prodajnom mjestu)**

U slučaju sumnje na zlouporabu kartice Korisniku se ona može oduzeti i na prodajnom mjestu.

### **VI. Reklamacije**

#### **Članak 18.**

##### **(Rješavanje reklamacija)**

Sve reklamacije vezane uz uporabu kartice vjernosti Korisnik će prijaviti na prodajnom mjestu ili e-porukom. U rješavanju reklamacije sudjelovat će Izdavateljeva odgovorna osoba i nadležna služba. Reklamacije povezane s pojedinačnom transakcijom te sve druge možebitne sporove u vezi s izdavanjem i uporabom kartice rješava Izdavateljeva nadležna služba. Izdavatelj će pri rješavanju svih reklamacija poštovati važeće propise. U slučaju da Korisnik pri kupnji robe ili usluga ne raspolaže karticom, ne postoji mogućnost naknadnog dodavanja bodova.

Reklamacije se mogu prijaviti e-porukom na e-adresu: [klub.hrvatska@petrol.hr](mailto:klub.hrvatska@petrol.hr)

### **VII. Zaštita osobnih podataka**

#### **Članak 19.**

##### **(Obrada osobnih podataka)**

###### **a) Identitet i kontaktni podaci voditelja obrade**

PETROL d.o.o., Zagreb (Grad Zagreb), Savska Opatovina 36, OIB: 75550985023, kao voditelj obrade obrađuje osobne podatke Korisnika kartice u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (uredba GDPR) te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje: Opća uredba o zaštiti podataka) i nacionalnim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Osim poštom na navedenu adresu sjedišta, Korisnici kartice voditelju obrade mogu se obratiti i na e-adresu: [zop@petrol.hr](mailto:zop@petrol.hr)

###### **b) Vrste osobnih podataka**

Petrol d. o. o.  
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb  
Telefon: 00 385 1 66 80 001, faks: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka  
Telefon: 00 385 51 260 510, faks: 00 385 51 625 554  
www.petrol.hr  
Dio skupine Petrol

PETROL d.o.o. u sklopu provođenja programa vjernosti „PETROL KLUB KARTICE VJERNOSTI“ obrađuje isključivo one osobne podatke koje su Korisnici kartice posredovali Petrolu d.o.o. prilikom ispunjavanja Pristupnice i prilikom komunikacije s Petrolom d.o.o., te podatke prikupljene prilikom uporabe kartice vjernosti.

PETROL d.o.o. obrađuje slijedeće podatke:

1. Ime, prezime, adresa prebivališta, broj mobitela, adresu elektroničke pošte i datum rođenja Korisnika kartice.
2. Podatke o transakcijama, ako Korisnik kartice vjernosti upotrebljava karticu prilikom provođenja transakcije, i to:
  - tip transakcije,
  - datum i vrijeme transakcije,
  - prodajno mjesto,
  - šifru računa,
  - potrošeni iznos,
  - način plaćanja,
  - informacije o kupljenom proizvodu ili usluzi te količinu.
3. Podatke o datumu podnošenja Pristupnice i o ostvarenim pogodnostima (npr. o ukupno prikupljenim i iskorištenim zlatnim bodovima i zlatnim bonovima).

Pružanje navedenih osobnih podataka nužno je za dobivanje kartice vjernosti i provođenje programa vjernosti. Navedene je podatke Korisnik kartice obvezan pružiti Petrolu d.o.o. jer mu u suprotnom neće moći biti izdana Kartica vjernosti te neće moći postati Korisnik kartice vjernosti.

4. U slučaju da je zakonskim propisima propisana obveza identifikacije osobe (korisnika) za obavljanje određenih radnji/transakcija, PETROL može obrađivati, pored ranije navedenih, i slijedeće osobne podatke korisnika: OIB, broj identifikacijske isprave, Izdavatelja identifikacijske isprave, državljanstvo.

5. U slučaju da je Korisnik za to dao privolu, PETROL može obrađivati, pored ranije navedenih i podatke vezane za druge ugovore zaključene između Korisnika i PETROLA koji se odnose na; električnu energiju, prirodni plin, eShop narudžbe, LUEL narudžbe, UNP narudžbe.

### **c) Svrha obrade osobnih podataka i pravna osnova za obradu**

1. PETROL d.o.o. će obrađivati osobne podatke Korisnika kartica navedene pod točkom b) alineja 1. do 3. ovog članka u svrhu:

- izdavanja kartice i bilježenja Korisnika kartice kao Korisnika kartice,

PETROL društvo s ograničenom odgovornošću za trgovinu i prijevoz nafte i naftnih derivata, Zagreb (Grad Zagreb), Savska Opatovina 36  
Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 040156017, OIB: 75550985023.

Petrol d. o. o.  
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb  
Telefon: 00 385 1 66 80 001, faks: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka  
Telefon: 00 385 51 260 510, faks: 00 385 51 625 554  
www.petrol.hr  
Dio skupine Petrol

- izvođenja svih radnji potrebnih za provođenje programa vjernosti i izvršavanje Izdavateljevih obveza koje proizlaze iz programa vjernosti i ovih Općih pravila,
- javljanja Korisniku kartice u slučaju reklamacija,
- nesmetane kupnje roba ili usluga koje su predmet ovih Općih pravila,
- provedbe i pregleda platnih transakcija,
- provjere možebitnih neusklađenosti pri izvršavanju plaćanja i s tim povezanih zlouporaba i drugih kršenja ovih Općih pravila.

Obrada osobnih podataka u ove svrhe nužna je za provedbu programa vjernosti koji je predmet ovih Općih pravila i za ispunjavanje prava i obveza tvrtke PETROL d.o.o. povezanih s provedbom navedenog programa vjernosti. Dakle, pravnu osnovu za obradu osobnih podataka u ove svrhe predstavlja članak 6. st. 1. toč. (b) Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na ispitanikov zahtjev prije sklapanja ugovora).

Pored navedenog, pravnu osnovu za obradu osobnih podataka u svrhe provedbe i pregleda platnih transakcija i provjere možebitnih neusklađenosti pri izvršavanju plaćanja i s tim povezanih zlouporaba i drugih kršenja ovih Općih pravila predstavlja i čl. 6., st. 1., toč. (f) Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane) s obzirom na to da je legitimni interes tvrtke PETROL d.o.o. sprečavanje bilo kakve zlouporabe kartica vjernosti ili drugog kršenja ovih Općih pravila i nastanak eventualne materijalne štete za Petrol d.o.o. ili Korisnika kartice vjernosti.

Pravnu osnovu za obradu osobnih podataka u svrhu identifikacije osobe (korisnika) predstavlja čl. 6., st. 1., toč. (c) Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade).

2. PETROL d.o.o. će na temelju posebne pisane privole Korisnika kartice, i u skladu s takvom privolom, obrađivati osobne podatke Korisnika kartice navedene pod točkom b) alineja 1. do 5. ovog članka u svrhu:

- profiliranja Korisnika kartice za pripremu prilagođenih ponuda roba i usluga uporabom adrese elektroničke pošte, SMS-a, MMS-a, telefona ili klasične pošte,
- neposrednog marketinga i obavještanja Korisnika kartice o Izdavateljevim ponudama, akcijskim prodajama i drugim pogodnostima te drugim promjenama ili novostima,
- za provođenje ispitivanja tržišta o kvaliteti proizvoda i usluga te potrebe za dodatnim proizvodima ili uslugama.

Pravnu osnovu za obradu osobnih podataka u ove svrhe predstavlja čl. 6. st. 1. toč. (a) Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha).

Ova obrada osobnih podataka uključuje profiliranje, ali ne i automatizirano donošenje odluka.

#### **d) Primatelji ili kategorije primatelja osobnih podataka**

PETROL d.o.o. s osobnim podacima postupa pažljivo i onemogućuje pristup neovlaštenim osobama. U određenim slučajevima radi pojedinačnih primjera obrade koje PETROL d.o.o. ne izvodi samostalno, osobni podaci Korisnika kartice mogu biti posredovani izvođačima – vanjskim izvršiteljima koji podatke obrađuju u ime, za račun, po uputama i pod nadzorom tvrtke Petrol d.o.o. (povezana društva, distribucijski partneri, marketinške agencije, tiskare, vlasnici programske opreme i dr.)

Osim vanjskim izvršiteljima, PETROL d.o.o. ima pravo posredovati osobne podatke Korisnika kartice i državnim tijelima na temelju njihova obrazložena pisanog zahtjeva za potrebe vođenja konkretnog postupka te u slučajevima zahtjeva Korisnika kartice ili na temelju njegove pisane obavijesti.

#### **e) Razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni**

Osobni podaci iz točke b) ovog članka čuvaju se za vrijeme do isteka trajanja kartice vjernosti pojedinog Korisnika kartice odnosno u slučaju obrade osobnih podataka iz točke c), alineje 2. (Korisnikova posebna privola) do Korisnikova podnošenja zahtjeva za brisanje osobnih podataka.

Nakon isteka trajanja kartice vjernosti pojedinog Korisnika osobni podaci tog Korisnika kartice brišu se u roku od 15 dana, osim ako je te podatke potrebno pohraniti na određeno razdoblje u skladu s važećim propisima (npr. poreznim propisima, propisima o zaštiti potrošača i sl.). U tom se slučaju pohranjeni podaci neće upotrebljavati u druge svrhe.

#### **f) Prava Korisnika kartice**

Korisnik kartice ima pravo:

- u svako doba od tvrtke PETROL d.o.o. zatražiti pristup prikupljenim osobnim podacima koji se na njega odnose, odnosno zahtijevati potvrdu obrađuje li PETROL d.o.o. njegove osobne podatke te popis tih osobnih podataka;
- u svako doba od tvrtke PETROL d.o.o. zatražiti ispravak i brisanje prikupljenih osobnih podataka;
- u svako doba od tvrtke PETROL d.o.o. zatražiti ograničavanje obrade prikupljenih osobnih podataka te ima pravo uložiti prigovor na obradu prikupljenih osobnih podataka koji se na njega odnose te na automatizirano donošenje pojedinačnih odluka, uključujući oblikovanje profila (ako postoji);
- u svako doba povući privolu za prikupljanje i obradu osobnih podataka koji se na njega odnose. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Privola se povlači tako da se PETROL d.o.o. pisano obavijesti o povlačenju privole na adresu Oreškovićeve 6/h, Zagreb ili na e- adresu: [zop@petrol.hr](mailto:zop@petrol.hr) ;
- u odnosu na obradu osobnih podataka koji se na njega odnose podnijeti prigovor nadzornom tijelu;

Petrol d. o. o.  
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb  
Telefon: 00 385 1 66 80 001, faks: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka  
Telefon: 00 385 51 260 510, faks: 00 385 51 625 554  
www.petrol.hr  
Dio skupine Petrol

- u svako doba zaprimiti osobne podatke koji se na njega odnose, a koje je pružio PETROL d.o.o. u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade bez ometanja od strane tvrtke PETROL d.o.o.

Navedena prava Korisnik kartice može upotrebljavati pod uvjetima i u opsegu iz članka 15. do 22. Opće uredbe o zaštiti podataka.

Neovisno o primjeni navedenih prava osobni podaci Korisnika kartice možda će se obrađivati u okviru možebitnih ostalih danih privola te u slučaju da za obradu u skladu s čl. 6. Opće uredbe o zaštiti podataka postoji druga pravna osnova u okviru te osnove.

Zahtjev za primjenu prava iz st. 1. ove točke Korisnik može podnijeti pisano na adresu PETROL d.o.o., Zagreb, Savska Opatovina 36, s naznakom »Za ovlaštenu osobu za zaštitu osobnih podataka« ili e-porukom na e-adresu: [zop@petrol.hr](mailto:zop@petrol.hr). PETROL d.o.o. će u slučaju uporabe Korisnikovih prava u odnosu na prigovor na obradu podataka, povlačenje privole, zahtjev za ograničenje obrade ili brisanje osobnih podataka koji imaju za posljedicu prestanak slanja obavijesti Korisniku, zaustaviti daljnje slanje obavijesti Korisniku najkasnije u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora odnosno promjene podataka u Korisnikovim postavkama na mrežnim stranicama.

U slučaju da je obavijesna kampanja bila spremna prije obrade prigovora ili promjene u postavkama, ostaje mogućnost da će Korisnik unatoč tomu primiti još posljednju obavijest. Uporabu ostalih prava PETROL d.o.o. će osiguravati u rokovima propisanim važećim zakonodavstvom s područja zaštite osobnih podataka. U slučaju da Korisnik kartice zahtijeva brisanje osobnih podataka koji su nužni za izvršavanje programa vjernosti, PETROL d.o.o. će po brisanju osobnih podataka karticu otkazati / blokirati / onemogućiti njezinu uporabu.

#### **g) Promjene podataka**

U slučaju da se Korisnikovi osobni podaci iz točke b) ovog članka promijene, Korisnik je dužan Izdavatelju dostaviti nove osobne podatke u roku od 15 dana od promjene i to pisano na adresu: PETROL d.o.o., Zagreb, Savska Opatovina 36 ili na e-adresu: [klub.hrvatska@petrol.hr](mailto:klub.hrvatska@petrol.hr). U slučaju da Korisnik Izdavatelju ne dostavi obavijest o promjeni podataka, Izdavatelj može otkazati važenje kartice ili je blokirati/oduzeti. Izdavatelj može izvršiti promjenu osobnih podataka u roku od 15 dana od dana zaprimanja pisane obavijesti. Ako Izdavatelj zbog promijenjenih podataka Korisnika kartice mora izdati novu karticu, Korisnik u skladu s ovim Općim pravilima staru karticu mora uništiti.

### **VIII. ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Članak 20.**

#### **(Objava pravila)**

Petrol d. o. o.  
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb  
Telefon: 00 385 1 66 80 001, faks: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka  
Telefon: 00 385 51 260 510, faks: 00 385 51 625 554  
www.petrol.hr  
Dio skupine Petrol

Ova Opća pravila objavljena su na mrežnoj stranici [www.petrol.hr](http://www.petrol.hr) . Isto vrijedi i za eventualne izmjene i dopune Općih pravila.

### **Članak 21.**

#### **(Korisnikova prava po utvrđenju izmijenjenih odnosno novih Općih pravila)**

Izdavatelj u svakom trenutku zadržava pravo izmjene ovih Općih pravila. Obveza obavještanja o promjeni smatra se ispunjenom odgovarajućom objavom Općih pravila na mrežnoj stranici [www.petrol.hr](http://www.petrol.hr). Izmjena Općih pravila stupa na snagu danom objave na stranici. Izdavatelj ima pravo u bilo kojem trenutku odustati od daljnjeg provođenja programa vjernosti, o čemu će obavijestiti Korisnike kartice.

### **Članak 22.**

#### **(Rješavanje sporova)**

Sve će eventualne sporove Izdavatelj i Korisnik rješavati sporazumno, a u slučaju neuspjeha spor će predati stvarno nadležnom sudu.

### **Članak 23.**

#### **(Stupanje na snagu pravila)**

Ova Opća pravila stupaju na snagu danom objave na mrežnoj stranici [www.petrol.hr](http://www.petrol.hr) te Petrolovu intranetskom portalu.

Zagreb, 01.10.2020.

PETROL d.o.o.