

# **PRAVILA INA/EP CLUB PROGRAMA LOJALNOSTI**

Datum objave: novembar 2023. godine

1. **DEFINICIJE**
2. **UČLANJENJE U PROGRAM LOJALNOSTI / REGISTRACIJA**
3. **KORIŠTENJE INA/EP CLUB APLIKACIJE**
4. **PRIKUPLJANJE BODOVA**
5. **SISTEM STATUSA**
6. **KORIŠTENJE POGODNOSTI**
7. **KUPONI**
8. **POGREŠKE I NEPRAVILNOSTI**
9. **SISTEMSKE PORUKE**
10. **KOMUNIKACIJA, PRIGOVORI, RJEŠAVANJE SPOROVA**
11. **DEAKTIVACIJA ČLANSKOG RAČUNA I BRISANJE LIČNIH PODATAKA**
12. **GUBITAK, KRAĐA, PONIŠTAVANJE I ZAMJENA KARTICE LOJALNOSTI**
13. **PRIVATNOST LIČNIH PODATAKA**
14. **PROMOCIJE I KAMPANJE**
15. **IZMJENE I DOPUNE PRAVILA PROGRAMA**
16. **ODGOVORNOST**
17. **PREKID INA/EP CLUB PROGRAMA LOJALNOSTI**

Organizator programa:  
HOLDINA d.o.o.  
Ul. Azize Šaćirbegović 4b,  
71 000 Sarajevo, BiH,  
ID 4200068200001

**INA/EP CLUB** je program lojalnosti kupaca u kojem oni kao članovi programa kupovinom roba i usluga na HOLDINA i ENERGOPETROL maloprodajnim mjestima prikupljaju bodove na temelju kojih ostvaruju pravo na različite pogodnosti u skladu s Pravilima INA/EP CLUB programa lojalnosti (u daljnjem tekstu **Pravila programa**). Pravila programa sadržavaju opšte uslove ugovornog odnosa između HOLDINE i člana koji nastaje registracijom člana u INA/EP CLUB program lojalnosti u skladu s Pravilima programa.

## 1. DEFINICIJE

**Bodovi:** vrijednosni pokazatelji potrošnje, aktivnosti i statusa koje članu dodjeljuje Organizator programa lojalnosti.

**Brisanje ličnih podataka:** nepovratno i trajno brisanje ličnih podataka s ciljem da se iz njih ne može utvrditi identitet osobe na koju se ti podaci odnose.

Deaktivacija: proces kada Organizator programa deaktivira INA /EP CLUB račun i INA/EP CLUB karticu

**Član:** fizička osoba koja je starija od 16 godina koja je pristupila programu lojalnosti, korisnik je kartice lojalnosti i članskog računa.

**Članski račun:** mjesto bilježenja raspoloživog iznosa bodova za svakog člana, a na kojem Organizator programa lojalnosti registruje transakcije dodavanja bodova. Služi za identifikaciju članova, provjeru ispunjavanja uslova članova koji sudjeluju u programu lojalnosti, prikupljanje bodova, pregled ponuda, novosti i pogodnosti.

**Deaktivacija:** proces kada Organizator programa deaktivira INA /EP CLUB račun i INA/EP CLUB karticu u skladu sa članom 11. Pravila programa.

**INA/EP CLUB aplikacija:** web aplikacija i mobilna aplikacija za pametne telefone koja se može preuzeti sa App Store-a ili Google Play-a, a putem koje član ostvaruje pristup svom članskom računu, pregledu ponuda, novosti, pogodnosti, nagrada i kupona.

**Kartica lojalnosti:** fizička (plastična) i/ili virtualna kartica (jedinствен QR kod) koja služi za identifikaciju članova i provjeru ispunjenja uslova članova koji sudjeluju u INA/EP CLUB program lojalnosti. Putem kartice lojalnosti članovi prikupljaju bodove te ostvaruju i koriste pravo na pogodnosti koje pripadaju različitim statusima (nakon priključivanja u program lojalnosti). Kartica lojalnosti u vlasništvu je Organizatora programa lojalnosti .

**Kvartal:** kalendarski period od tri mjeseca (I kvartal period: 01.01.-31.03.; II kvartal period: 01.04.-30.06.; III kvartal period: 01.07.-30.09.; IV kvartal period: 01.10.-31.12.)

**Kupon:** sredstvo korištenja nagrada ili pogodnosti dodijeljenih članu

**Obrazac za prijavu:** digitalni obrazac koji popunjava kupac u okviru procesa registracije u program lojalnosti.

**Pogodnosti programa lojalnosti:** popusti i ostale pogodnosti dostupne članovima ovisno o statusu u kojem se nalaze. Pogodnosti statusa biti će iskoristive uz identifikaciju članskog računa, kako je to pobliže definirano u **Prilogu 1**. Specijalne pogodnosti vrijediti će samo za članove i biti će vidljive na maloprodajnom mjestu.

**Sistemske poruke:** poruke koje šalje Organizator programa lojalnosti a bitne su za rad programa lojalnosti.

**Sistem statusa:** sistem kojim članovi mogu doseći različite statusse prikupljanjem bodova, i to Regular, Plus, Premium, Ultra.

## 2. UČLANJENJE U PROGRAM LOJALNOSTI / REGISTRACIJA

Proces registracije kupac može uraditi na dva načina:

1. Ispunjavanjem obrazca za prijavu na web aplikaciji INA/EP CLUB programa lojalnosti
  2. Ispunjavanjem obrazca za prijavu na mobilnoj aplikaciji INA/EP CLUB programa lojalnosti
- 2.1. Identifikacijski podaci potrebni za registraciju su ime i prezime, e-mail adresa, broj telefona i mjesto stanovanja. Predajom uredno ispunjenog obrasca za prijavu član potvrđuje da je upoznat i da prihvata (I) Pravila INA/EP CLUB programa lojalnosti i da je, u slučaju člana maloljetnika, stariji od 16 godina i da ima prebivalište u BiH (II) Informacije o obradi podataka, (III) da li želi primati opće obavijesti o proizvodima, uslugama, popustima i novostima putem e-mail adrese, ili SMS-a te ankete o INA/EP CLUB programu lojalnosti kao i da, (IV) želi primati personalizirane ponude i promocije kreirane na osnovu profila .
- 2.2. Korisnicima su fizičke kartice dostupne na HOLDINA i Energopetrol maloprodajnim mjestima. Kupci preuzimanjem fizičke kartice mogu odmah koristiti pogodnosti INA/EP CLUB programa lojalnosti a kako bi ih nastavili koristi neophodno ih je povezati sa aktivnim Članskim računom putem mobilne aplikacije ili web aplikacije. Potrebno je registrirati se i unijeti broj fizičke kartice u predviđeno polje nakon čega može služiti za prikupljanje bodova i korištenje pogodnosti.
- 2.3. Način registracije, vrijednost, ostvarivanje i korištenje pogodnosti, kao i ograničenja, detaljnije su opisani na web stranici [www.inaepclub.ba](http://www.inaepclub.ba) , a članovi se o istim mogu informisati i na maloprodajnim mjestima i pozivom besplatnog Kontakt centra na broj 080 02 03 13 ili putem e- mail adrese: [info@inaepclub.ba](mailto:info@inaepclub.ba).
- 2.4. Ugovorni odnos između člana i Organizatora programa uspostavlja se prihvatanjem Pravila programa.
- 2.5. U procesu registracije član dobiva verifikacijsku e- mail poruku na e-mail adresu koju je naveo, tako da član jednostavnim klikom na odgovarajuće polje u e-mail poruci može potvrditi pripada li mu ta e-mail adresa.
- 2.6. Organizator programa nije odgovoran za tačnost, potpunost i ažurnost zaprimljenih podataka. Ima pravo, ali ne i obavezu provjeravati jesu li podaci navedeni tačni te neće biti odgovoran ni za kakve štete koje proizlaze iz mogućih zlouporaba povezanih s davanjem netačnih, nepotpunih ili neažurnih podataka.
- 2.7. Kartica lojalnosti ne smije se prenijeti niti ustupiti drugoj osobi na korištenje. Član ne smije zasnovati založno pravo na kartici lojalnosti te je ne može dati kao polog za osiguranje transakcije.

## 3. KORIŠTENJE INA/EP CLUB APLIKACIJE

3.1 Za korištenje INA /CLUB mobilne aplikacije član mora preuzeti i redovito ažurirati aplikaciju iz odgovarajuće trgovine aplikacija. Postoje specifične verzije aplikacija za različite vrste mobilnih telefona. Iz tehničkih razloga za neke vrste mobilnih telefona nije moguće ponuditi odgovarajuću aplikaciju te korisnici takvih mobilnih telefona neće moći koristiti INA/EP CLUB mobilnu aplikaciju.

3.2. Korištenje usluge INA/EP CLUB programa lojalnosti zahtijeva dovoljnu napunjenost baterije i svjetlinu zaslona mobilnog telefona kako bi se mogao skenirati barkod programa lojalnosti i/ili kupona na blagajni.

3.3. Član se obvezuje da će instalirati dostupne nadogradnje INA/EP CLUB aplikacije, o čemu će biti na odgovarajući način obavješten tokom korištenja aplikacije. Korištenje INA/EP CLUB aplikacije na manipuliranim krajnjim uređajima (npr. jail break / rooting) nije dopušteno i Organizator programa ne preuzima odgovornost za bilo kakve štetne posljedice korištenja takvih uređaja.

## 4. PRIKUPLJANJE BODOVA

4.1. Član može prikupljati Bodove pri transakcijama kupovine robe ili usluga na HOLDINA i ENERGOPETROL maloprodajnim mjestima te pri izvršavanju drugih aktivnosti u okviru INA/EP CLUB programa lojalnosti.

4.2. Članu će se dodijeliti bodovi za izvršenu transakciju ako tu transakciju registrira svojom karticom lojalnosti u skladu s uslovima i ograničenjima propisanim Pravilima programa.

4.3. Bodovi se prikupljaju za gorivo, robe široke potrošnje i usluge. 1 KM vrijedi 1 bod. Bodovi se računaju na ukupnu potrošnju. Ukoliko iznos ukupne potrošnja sadrži decimalni broj, matematičkim zaokruživanjem dodjeljuje se broj bodova.

4.4. Proizvodi i usluge koji su izuzeti iz bodovanja su: loživo ulje, cigarete, novine i časopisi, lutrijske igre, elektronske usluge, dopune cestarina i mobilnih telefona, poklon-kartice, plaćanje računa, vinjete, kao i kupovine obavljene veleprodajnim karticama, samouslužne autopraonice.

4.5. Organizator programa će registrirati Bodove na članskom računu. Član može pratiti iznos svojih bodova na članskom računu te može provjeriti svoj status, trenutačne promocije na slijedeće načine:

- Trenutačno stanje može se vidjeti:
  - u INA/EP CLUB mobilnoj aplikaciji
  - u INA/EP CLUB web aplikaciji
- pozivom Kontakt centra.

4.6. Član bodove ne može kupiti, nego samo prikupljati kupovinom roba i usluga.

## 5. SISTEM STATUSA

5.1. INA/EP CLUB program lojalnosti temelji se na sistemu statusa, i to statusima REGULAR, PLUS, PREMIUM i ULTRA, kako je objašnjeno u nastavku. Pristupanjem programu lojalnosti član se nalazi u statusu Regular koji predstavlja početni status. Sistem statusa temelji se na kvartalnom obračunu.

Regular	Plus	Premium	Ultra
0-599 bodova	600-999 bodova	1000-1499 bodova	1500 ≥ bodova

Grafikon 1. Pregled Sistema statusa

5.2. Statusi funkcioniraju na način da je status u trenutnom kvartalu definiran potrošnjom u prethodnom kvartalu.

5.3. Član može napredovati u sistemu statusa ukoliko sa posljednjim danom trenutnog kvartala skupi dovoljan broj bodova za viši status te će sa novim kvartalom započeti trajanje novog statusa.

5.4. Član može preći u niži status u sistemu statusa ukoliko sa posljednjim danom trenutnog kvartala skupi broj bodova u rasponu nižeg kvartala te će sa novim kvartalom započeti trajanje novog statusa.

5.5. Član zadržava status ukoliko je sa posljednjim danom trenutnog kvartala prikupio dovoljno bodova koji mu osiguravaju isti status tokom narednog kvartala te će sa novim kvartalom započeti trajanje novog statusa.

5.6. Nakon napredovanja, nazadovanja, zadržavanja statusa i pokretanja novog kvartalnog trajanja statusa prikupljanje bodova započinje ponovno, tj. svi dotad prikupljeni bodovi se brišu i skupljanje bodova počinje od 0 (nule).

## 6. KORIŠTENJE POGODNOSTI

6.1. Članovi programa lojalnosti koriste pogodnosti na način kako je to utvrđeno u nastavku ovog člana.

6.2. Pogodnosti programa lojalnosti član može koristiti samo pri izvršavanju transakcija u svoje ime i za svoj račun. Pogodnosti ne mogu biti korištene pri izvršavanju transakcija za račun poslovnih korisnika ili trećih osoba.

6.3. Uposlenici koji rade na HOLDINA I ENERGOPETROL maloprodajnim mjestima, nakon što su očitali barkod sa fizičke kartice / virtualne kartice članskog računa, pretpostavljaju da je osoba koja koristi fizičku karticu/ članski računa stvarni nositelj, pri čemu nisu obvezni provjeravati identitet osobe.

6.4. Pripadnost određenom statusu određuje koje pogodnosti član ima.

6.5. Na jedan proizvod može se primijeniti samo jedna pogodnost programa lojalnosti. Pogodnosti programa lojalnosti ne mogu se kombinirati niti zbrajati te nisu prenosive.

6.6. Korištenje pogodnosti programa lojalnosti može biti podložno posebnim uslovima (npr. određeni iznos kupovine u zadanoj transakciji, a opis pogodnosti ili kupona sadržava tačne uslove). Primjeri takvih uslova su: (i) uslov pogodnosti na razini košarice – npr. ako je zadan određeni iznos transakcije za korištenje Kupona ili popusta, (ii) uslov pogodnosti na razini proizvoda – npr. ako je zadana vrsta ili količina proizvoda za korištenje kupona ili popusta.

## 7. KUPONI

7.1 Sredstvo korištenja nagrada ili pogodnosti dodijeljenih članu INA/EP CLUB programa lojalnosti su i kuponi koji se članovima dostavljaju/stavljaju na raspolaganje putem e-maila, web stranice programa lojalnosti ili INA/EP CLUB mobilne aplikacije. Kuponi su označeni jedinstvenim identifikacijskim brojem i mogu se koristiti samo uz identifikaciju INA/EP CLUB kartice, skeniranjem jedinstvenog identifikacijskog broja kupona (bar-koda) i broja INA/EP CLUB kartice (bar-koda). Kuponi su aktivni odmah nakon izvršene distribucije članu, izuzev kupona s ograničenim vremenom trajanja (npr. happy hour). Ustupanje i prenošenje kupona drugim osobama nije dopušteno.

7.2 Ovisno o tipu ponude moguće vrste kupona su: Kuponi za jednokratnu ili višekratnu upotrebu, kuponi s ograničenim rokom trajanja ili kuponi iskoristivi u određenom dijelu dana do određenog datuma, kuponi iskoristivi na određenim INA ili Energopetrol maloprodajnim mjestima, uslovni kuponi (iskoristiv na temelju unaprijed definiranih uslova). Na svakom kuponu detaljno su

navedene specifičnosti pojedinog kupona (trajanje, mogući broj korištenja, lokacije dostupnosti, uslovi sl.).

## 8. POGREŠKE I NEPRAVILNOSTI

8.1. Članovi mogu zatražiti izmjenu bodova koji su greškom dodijeljeni ili nisu im dodijeljeni, putem Kontakt centra. Takav se zahtjev prijavljuje s obrazloženjem i što je prije moguće nakon otkrivanja pogrešne dodjele bodova.

8.2. Dodjela bodova ili kupona može biti neuspješna, npr. u sljedećim slučajevima:

- ako su fizička kartica lojalnosti ili tehnički sistem neispravni (npr. pad sistema , kibernetički napad, nedostatak internetske veze, IT greške itd.).

- ako je kartica lojalnosti nevažeća. U tom slučaju naknadna dodjela bodova nije moguća.

8.3. Organizator programa ima pravo na poništavanje kartice lojalnosti u slučajevima definiranim u Pravilima programa.

Kartica lojalnosti može se poništiti u slučaju gubitka (krađe) ili neupotrebljivosti zbog oštećenja koje je član prijavio kontaktirajući Kontakt centar. U takvom slučaju poništavanje se vrši nakon što kontakt centar zaprimi prijavu, najkasnije u roku od 24 sata od prijave.

8.4. Organizator programa isključuje odgovornost za bilo kakvu štetu nastalu iz slučajeva navedenih u slučaju gubitka i/ili pogrešnog, slučajnog ili nenamjernog oštećenja/uništenja fizičke kartice.

8.5. Organizator programa ima pravo provesti poništavanje članskog računa u sljedećim slučajevima:

- kartica lojalnosti zloupotrebljava se na bilo koji način (npr. Dijeljenje )

- član svojim postupcima ili izjavama ugrožava rad INA/EP CLUB programa lojalnosti, legitimne interese ili prava ostalih članova (npr. Davanje nezakonitih, neistinitih ili klevetničkih komentara u odnosu na INA/EP CLUB program lojalnosti)

- član je uvršten na bilo koji popis sankcija u BIH i šire.

8.6. Neovisno o navedenom Organizator programa zadržava pravo deaktivacije članskog računa, odnosno zabrane daljnjeg korištenja kartice lojalnosti s trenutnim učinkom, u slučajevima kada se, prema slobodnoj procjeni Organizatora programa, radi o kršenju Pravila programa, a posebno:

- ako je to nužno radi uklanjanja nastanka štete za Organizatora programa ili treće osobe, ili

- ako član bude uvršten na bilo koji popis sankcija.

## 9. SISTEMSKE PORUKE

9.1 U sklopu INA/EP CLUB programa lojalnosti, Organizator programa šalje članovima sljedeće e-mail, sistemske poruke:

- verifikacija e-mail adrese u toku registracije; slanje verifikacijskog e-maila u slučaju promjene lozinke

- e-mail poruka dobrodošlice

- e-mail informacija o spajanju fizičke kartice sa članskim računom

- e-mail podsjetnik za izvršenje transakcije potrebne za ostvarivanje pogodnosti

- e-mail informacije o napredovanju ili prijelazu u niži status te obnovi statusa

- informaciju o dostupnim kuponima

## 10. KOMUNIKACIJA, PRIGOVORI, RJEŠAVANJE SPOROVA

10.1. Za podršku i informacije kao i za bilo koji vid prigovora u vezi s INA/EP CLUB programom lojalnosti Član se može obratiti Kontakt centru putem:

1. telefona, na broj 080 02 03 13 , od 0 do 24
2. e-pošte upućene na [info@inaepclub.ba](mailto:info@inaepclub.ba)

Organizator programa ukoliko nije u mogućnosti pozitivno riješiti prigovor člana zaprimljen telefonskim putem ili putem e-pošte, istog će uputiti da prigovor dostavi u pisanoj formi.

10.2. Član može podnijeti pisani prigovor u vezi s INA/EP CLUB programom lojalnosti na sljedeći način:

1. na poštansku adresu HOLDINA d.o.o. Azize Šaćirbegovića 4b 71000 Sarajevo
2. e-poštom na [info@inaepclub.ba](mailto:info@inaepclub.ba)

Pri podnošenju prigovora član je dužan organizatoru programa staviti na raspolaganje kontakt podatke na koje mu Organizator programa može dostaviti povratne informacije.

Kontakt centar zaprima pisane prigovore u vezi s transakcijama ili bilo kojim drugim problemima sa sudjelovanjem u INA/EP CLUB programu lojalnosti isključivo od člana ili od osobe koja djeluje u ime i za račun člana a na temelju pisanog ovlaštenja za zastupanje (ovlašteni predstavnik).

10.3. Postupak rješavanja pisanih prigovora

-Pri podnošenju pisanog prigovora član je dužan Organizatoru programa staviti na raspolaganje sve podatke i dokumente koji podupiru prigovor. Npr., ako se prigovor odnosi na probleme s kupovinom/ Bodovima, član mora predočiti račune/potvrde zaprimljene u vrijeme kupovine.

- U slučaju da Organizator programa nema na raspolaganju dovoljno podataka potrebnih za rješavanje prigovora, može od člana zatražiti da u određenom roku dostavi potrebne podatke. U slučaju da član pravovremeno ne dostavi tražene podatke te Organizator programa zbog nedovoljno podatka ne može riješiti prigovor, ima pravo odbiti prigovor.

- Član će da putem e-maila primiti pisani odgovor Organizatora programa. Sve dok je u toku istraga prigovora, Organizator programa neće ukinuti članski račun.

- Organizator će članu dostaviti odgovor telefonskim putem, putem e-maila ili u pisanoj formi ukoliko je prigovor uspješno riješen, odnosno u roku od 8 dana i u pisanoj formi ukoliko je prigovor osporen.

- Informacije o obradi osobnih podataka mogu se pronaći na [www.inaepclub.ba](http://www.inaepclub.ba)

## 11. DEAKTIVACIJA ČLANSKOG RAČUNA I BRISANJE LIČNIH PODATAKA

11.1. Članski račun moguće je deaktivirati:

- na zahtjev člana – član može zatražiti prekid sudjelovanja u INA/EP CLUB programu lojalnosti i deaktiviranje članskog računa u bilo kojem trenutku putem Kontakt centra. Nakon potvrde identiteta člana od strane Kontakt centra, Organizator programa će ukinuti članski račun i karticu lojalnosti u roku od 72 (sedamdeset dva) sata.

- na zahtjev Organizatora programa u slučaju:

a) nedovršene registracije članskog računa

b) neaktivnosti, kada će Organizator programa deaktivirati članski račun i karticu lojalnosti onih članova koji nisu koristili karticu lojalnosti 1 (jednu) godinu prije datuma provjere, odnosno kada član nije prikupio nijedan bod na članski račun uz koji je povezan sa karticom lojalnosti.

c) kršenja Pravila programa

11.2. Nakon deaktiviranja član se ne može prijaviti u članski račun, ne može skupljati bodove te nema pravo na korištenje pogodnosti programa.

11.3. Brisanje ličnih podataka

11.4. Lični podatci člana brišu se u roku od:

- 48 (četrdeset osam) sati od zaprimanja zahtjeva člana za brisanje njegovih ličnih podataka u INA/EP CLUB programu lojalnosti upućenog Organizatoru programa lojalnosti.

30 (trideset) dana od dana deaktivacije članskog računa U slučaju komunikacije telefonom predmetni rok počinje teći od trenutka kada član takav zahtjev potvrdi sa svoje registrirane e-mail adrese.

11.5. Od dana brisanja osobnih korisničkih podataka članski račun više neće biti dostupan članu, a kartica lojalnosti biti će poništena. Nakon brisanja ličnih korisničkih podataka reaktivacija članskog računa i kartice lojalnosti više nije moguća.

## 12. GUBITAK, KRAĐA, PONIŠTAVANJE I ZAMJENA FIZIČKE KARTICE LOJALNOSTI

12.1. Član je dužan što je prije moguće obavijestiti Kontakt centar u slučaju gubitka ili krađe fizičke kartice lojalnosti. Na temelju zaprimljene obavijesti Organizator programa će poništiti fizičku karticu lojalnosti.

12.2. U slučaju gubitka, krađe, uništenja, neispravnosti, pogrešne identifikacije ili oštećenja kartice član može na maloprodajnom mjestu zatražiti novu fizičku karticu lojalnosti.

12.3. Član povezuje novu fizičku karticu lojalnosti sa postojećim članskim računom te pomoću nje može dalje prikupljati nove bodove.

12.4 Bodovi, registrirani na članskom računu, koji su prikupljeni na prijašnjoj fizičkoj kartici kartici, prenose se na novu fizičku karticu te se pomoću nje mogu dalje prikupljati novi bodovi.

## 13. PRIVATNOST LIČNIH PODATAKA

13.1. Osobne podatke Člana INA/EP CLUB programa lojalnosti obrađuje Organizator. Organizator određuje svrhu i načine obrade podataka te se informacije o obradi ličnih podataka u INA/EP CLUB programa lojalnosti, mogu pronaći na poveznici:

<https://inaepclub.ba/datoteke/Informacija%20o%20obradi%20licnih%20podataka.pdf> (u daljnjem tekstu Informacija o obradi ličnih podataka podataka). U Informaciji o obradi ličnih podataka može se pročitati kako i u koje svrhe Organizator prikuplja i obrađuje lične podatke člana u okviru INA/EP CLUB programa lojalnosti, način na koji osigurava zaštitu ličnih podataka članova, kako i u koje svrhe ih koristi i koja su prava člana u vezi sa zaštitom ličnih podataka.

13.2. U okviru INA/EP CLUB programa lojalnosti Organizator programa koristi lične podatke članova u marketinške svrhe, pri čemu se razlikuju opći i personalizirani marketing. Organizator koristi e-mail adresu, kojom se članovi registriraju na program lojalnosti, te Viber ili SMS poruke, ako su članovi odabrali te kanale komunikacije, za slanje općih marketinških poruka i promotivnih ponuda, upita za sudjelovanje u istraživanju tržišta te istraživanju zadovoljstva članova. Taj tip marketinga zove se opći jer se poruke istog sadržaja šalju svim članovima, odnosno poruke nisu individualizirane za pojedine članove ili grupe članova.

13.3. Ako Član ne želi primati takve opće marketinške poruke, može u bilo kojem trenutku uložiti prigovor (u aplikaciji maknuti kvačicu za primanje općeg marketinga), nakon čega mu Organizator više neće slati opći marketing. Članovi mogu prigovoriti na primanje općih marketinških poruka pozivom na Kontakt centra.



13.4. S ciljem kreiranja članovima relevantnih ponuda, posebno prilagođenih njihovim kupovnim navikama, Organizator će članovima, koji su dali suglasnost za primanje personaliziranih marketinških poruka, putem kanala komunikacije koje su članovi odabrali, slati personalizirane informacije o ponudama, akcijama, kuponima i izazovima Ine koji u najvećoj mjeri odgovaraju interesima pojedinog člana.

13.5. U ovom slučaju Organizator, na temelju suglasnosti Člana, koristi podatke o kupovnim navikama Člana, koji su Organizatoru dostupni na temelju dosadašnjih kupovina i korištenja Kartice lojalnosti, za kreiranje individualiziranih ponuda za Člana, koje su time za Člana relevantnije od ponuda koje su opće marketinške poruke.

13.6. Ako Član ne želi primati takve personalizirane marketinške poruke, može u bilo kojem trenutku uložiti prigovor (u aplikaciji maknuti kvačicu za primanje personaliziranog marketinga), nakon čega mu Organizator više neće slati personalizirani marketing. Članovi mogu prigovoriti na primanje personaliziranih marketinških poruka pozivom u Kontakt centar.

13.7. S ciljem kreiranja članovima relevantnih ponuda, posebno prilagođenih njihovim kupovnim navikama, Organizator će članovima, koji su dali suglasnost za primanje personaliziranih marketinških poruka, putem kanala komunikacije koje su članovi odabrali, slati personalizirane informacije o ponudama, akcijama, kuponima i izazovima Organizatora koji u najvećoj mjeri odgovaraju interesima pojedinog člana.

13.8. U ovom slučaju Organizator, na temelju saglasnosti člana, koristi podatke o kupovnim navikama člana, koji su Organizatoru dostupni na temelju dosadašnjih kupnji i korištenja kartice lojalnosti, za kreiranje individualiziranih ponuda za člana, koje su time za člana relevantnije od ponuda koje su opće marketinške poruke.

13.9. Ako član ne želi primati takve personalizirane marketinške poruke, može u bilo kojem trenutku uložiti prigovor (u aplikaciji maknuti kvačicu za primanje personaliziranog marketinga), nakon čega mu Organizator više neće slati personalizirani marketing. Članovi mogu prigovoriti na primanje personaliziranih marketinških poruka pozivom u Kontakt centar.

## **14. PROMOCIJE I KAMPANJE**

14.1. Organizator programa ima pravo objavljivati privremene promocije i kampanje radi postizanja uspjeha INA/EP CLUB programa lojalnosti i uspostaviti posebna pravila za njih. članovima se šalje prethodna obavijest o pravilima promocija i kampanja putem e-mail adrese ili in-app poruka.

## **15. IZMJENE I DOPUNE PRAVILA PROGRAMA**

15.1. Kako se poslovanje Organizatora programa neprestano razvija i mijenja, moguće je da će se i Pravila programa povremeno izmijeniti i dopuniti/ažurirati, uključujući INA/EP CLUB program lojalnosti i njegove uslove i Pogodnosti statusa (Prilog 1), a članovi će o tome biti pravovremeno obaviješteni. Izmjene i dopune/ažuriranja neće imati retroaktivni učinak, tj. neće utjecati na bodove koje su članovi već prikupili.

15.2. Obavijest o izmjenama i dopunama objavit će se putem web stranice i/ili elektroničkim putem (e-mail i/ili putem Vibera i/ili SMS-om).

15.3. Izmjene i dopune Pravila programa stupaju na snagu 5. (petog) dana od dana objave na web stranici. Stupanjem na snagu novih Pravila programa stara pravila prestaju vrijediti.

15.4. Ako u ostavljenom roku član ne izjavi da raskida ugovorni odnos, smatra se da je saglasan s izmjenama Pravila programa. Član je također saglasan da se korištenje kartice lojalnosti unutar roka za raskid ugovora smatra pristankom člana na izmijenjena Pravila programa.

## 16. ODGOVORNOST

16.1. Organizator programa nije odgovorna ni za kakve zloupotrebe Kartice lojalnosti ili za bilo kakvu štetu nastalu zbog gubitka, krađe, uništenja ili oštećenja fizičke kartice lojalnosti.

## 17. PREKID INA/EP CLUB PROGRAMA LOJALNOSTI

17.1. Organizator programa ima pravo u bilo kojem trenutku prekinuti INA/EP CLUB program lojalnosti. Obavijestit će članove o prekidu INA/EP CLUB program lojalnosti putem web stranice i u INA/EP CLUB aplikaciji putem push obavijesti najmanje 90 (devedeset) dana prije prekida. Nakon što nastupi prekid INA/EP CLUB program lojalnosti, bodovi se više ne mogu prikupljati te se ne mogu koristiti nagrade i pogodnosti.

PRILOG 1. Kvartalni sistem statusa INA/EP CLUB program lojalnosti sa pripadajućim popustima

Kategorija	Pod kategorija		REGULAR	PLUS	PREMIUM	ULTRA
			0-599 bodova	600-999 bodova	1000-1499 bodova	1500 ≥ bodova
<b>Gorivo</b>	<b>Premium</b>	KM/Lit	0,03	0,05	0,07	0,09
	<b>Osnovna goriva</b>	KM/Lit	0,02	0,03	0,05	0,07
<b>Shop proizvodi</b>		%	1%	3%	5%	7%
<b>Gastro proizvodi</b>		%	5%	10%	15%	20%
<b>Autopraonica</b>		%	10%	20%	30%	50%