

# Splošna pravila uporabe Petrol klub plačilne kartice zvestobe

## I. Splošne določbe

### 1. člen (Vsebina splošnih pravil)

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

### 2. člen (Temeljni pojmi)

Posamezni pojmi uporabljeni v teh splošnih pravilih imajo naslednji pomen:

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

**Kartica** je Petrol klub plačilna kartica zvestobe. Kartica je plačilni instrument, s katerim lahko imetnik poravnava kupnino za prejeto izdajateljevo blago, digitalne vsebine ter opravljene storitve, ter omogoča dodatne ugodnosti, ki jih določajo ta splošna pravila oz. izdajatelj. Kartica je last izdajatelja. Glede na imetnika kartice ločimo dve temeljni kategoriji kartic, in sicer osnovne ter dodatne kartice. S pridobitvijo kartice imetnik postane član Petrol kluba.

**Kartica elektromobilnosti** je Petrol klub plačilna kartica z znakom elektromobilnosti, ki omogoča tudi brezkontaktno avtorizacijo pri polnjenju vozil z električno energijo na polnilnih postajah izdajatelja ter plačevanje same storitve polnjenja.

**Partnerska kartica** je kartica, ki jo izdajatelj izda fizičnim osebam kot članom določene pravne osebe (npr. zbornice, društva).

**Petrol klub** je program zvestobe, ki ga vodi izdajatelj, ki omogoča imetniku kartice pridobivanje in koriščenje ugodnosti na prodajnih mestih izdajatelja.

**Ugodnosti, ki jih lahko pridobi imetnik kartice**, so Zlate točke, popusti, dobroimetje in druge ugodnosti, kot je npr. možnost sodelovanja v nagradnih igrah ipd.

**Petrol klub cena ali Zlata cena** je redna maloprodajna cena izbranega izdelka ali storitev, ki je znižana za označen ali oglaševan odstotek popusta oz. nominalno vrednosti izraženo v EUR, in velja le za imetnike kartic, pri čemer se kot dodaten pogoj za pridobitev označenega popusta lahko zahteva od imetnika kartice tudi poraba določenega števila Zlatih točk.

**Dobroimetje** so denarna sredstva, ki jih imetnik položi na kartico ali jih na kartico prejme kot ugodnost s strani izdajatelja ter z njimi plačuje na izdajateljevih prodajnih mestih, kot to določajo ta splošna pravila.

**Imetnik osnovne kartice** je prosilec, kateremu izdajatelj ob izpolnjevanju pogojev, določenih v teh pravilih, izda kartico.

**Imetnik dodatne kartice** je ožji družinski član imetnika osnovne kartice, ki mu izdajatelj na zaprosilo imetnika osnovne kartice in ob izpolnjevanju pogojev iz teh pravil izda dodatno kartico.

**Limit porabe** je najvišji znesek porabe, ki ga imetniku kartice določi izdajatelj.

**Osebna številka - PIN** je osebno štirimestno numerično geslo, ki je namenjeno avtorizaciji pri plačevanju na pooblaščenem prodajnem mestu.

**Prodajno mesto** je fizično ali spletno prodajno mesto izdajatelja ali člana omejene mreže ponudnikov, kjer je omogočena uporaba kartice pri prodaji oz. nakupu blaga in storitev oz. digitalnih vsebin, ki jih ponuja izdajatelj.

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

**Potrdilo o plačilu - SLIP** je potrdilo o opravljenem brezgotovinskem plačilu s kartico.

**Povezani imetnik** je imetnik (povezane) kartice, ki mu na njegovo zaprosilo ter ob soglasju drugega imetnika kartice, tj. nosilca skupine povezanih kartic, izdajatelj kartici medsebojno poveže na način in po postopku, kot to določajo ta splošna pravila.

**Nosilec skupine povezanih kartic** je imetnik osnovne kartice, na katero se ob njegovem soglasju povezujejo (povezane) kartice ostalih imetnikov kartic, ki so za to izrecno zaprosili, kot je to določeno v teh splošnih pravilih (v nadaljevanju tudi le: nosilec skupine).

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

**Avtorizacija** je proces, s katerim prodajno mesto pridobi potrditev, da lahko izvrši transakcijo.

**Cenik** je izdajateljev seznam storitev z navedbo cen, ki je objavljen na izdajateljevi spletni strani [www.petrol.si/cenik-storitev](http://www.petrol.si/cenik-storitev).

**Članarina** je obvezni denarni prispevek imetnikov kartice, ki ga izdajatelj določi v vsakokrat veljavnem ceniku.

**E-račun** je račun v elektronski obliki, ki ga izdajatelj izda imetniku kartice pod pogoji in na način, kot to določajo vsakokrat veljavni splošni pogoji izdajatelja, ki urejajo poslovanje z e-računi.

## II. Postopek za pridobitev kartice

### 3. člen

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

Prosilec osnovne kartice je lahko vsaka fizična oseba, ki izpolnjuje naslednje kumulativno podane pogoje:

- je polnoletna,
- je državljan/ka Evropske unije ali članic Evropskega združenja za prosto trgovino (v nadaljevanju: EFTA) ali Srbije, Bosne in Hercegovine, Makedonije ter Črne gore,
- ima stalno prebivališče v Evropski uniji ali EFTI,
- ima redne prejemke,
- izpolnjuje druge pogoje, ki jih določi izdajatelj.

Ne glede na določila prejšnjega odstavka lahko Izdajatelj v članstvo sprejme tudi druge osebe v skladu s svojimi poslovnimi politikami.

Izdajatelj ob prejemu pristopnice preverja istovetnost prosilca. Prosilec osnovne kartice mora pravilno in popolno izpolniti pristopnico ter jo s priložo, t.j. kopijo veljavne osebne izkaznice ali potnega lista ali novega vozniškega dokumenta, oddati na enem izmed izdajateljevih sprejemnih mest (prodajna mesta, sedež izdajatelja) ali poslati na sedež izdajatelja. V primeru, da prosilec osnovne kartice ne želi predložiti kopije osebne izkaznice ali potnega lista ali vozniškega dovoljenja, se zavezuje, da bo na sedežu izdajatelja omogočil pooblaščenim osebam, da ta vpogleda v osebni dokument in potrdi istovetnost prosilca ter po potrebi prepíše številko predloženega dokumenta.

Prosilec s podpisom pristopnice potrjuje, da se je s temi splošnimi pravili seznanil ter da z njimi v celoti soglaša. Prosilec soglaša, da lahko izdajatelj preveri vse podatke, navedene na pristopnici.

Izdajatelj osebne podatke, ki jih prosilec posreduje na pristopnici obdeluje z namenom ugotavljanja, ali prosilec izpolnjuje pogoje za pridobitev kartice ter za določanje višine limita na kartici, ki je odvisna od osebnih okoliščin prosilca ter glede na interno metodologijo izdajalca kartice. Po prejemu posredovane pristopnice ter pred odobritvijo kartice pooblaščen osebna na sedežu izdajatelja prek javno dostopnih poslovnih registrov preveri obstoj pravne osebe, pri kateri naj bi bil prosilec zaposlen. Izdajatelj lahko od prosilca zahteva tudi dodatne informacije o kreditni sposobnosti prosilca, premoženjskem stanju ter njegovi zadolženosti. Glede zadolženosti

prosilca lahko izdajatelj vpogleda tudi v zbirke osebnih podatkov, ki se vodijo na podlagi zakonov, ki urejajo bančništvo ter potrošniške kredite.

V primeru suma, da izdaja kartice, upoštevajoč posredovane podatke, predstavlja določeno tveganje za izdajatelja, lahko izdajatelj za razjasnitev dejanskega stanja pozove prosilca k dopolnitvi vloge oz. k dodatnim informacijam.

#### **4. člen** **(Pogoji in postopek za pridobitev dodatne kartice)**

Dodatno kartico lahko pridobi ožji družinski član (zakonski ali zunajzakonski partner, otroci, starši, bratje in sestre) imetnika osnovne kartice pod pogojem, da je vsaj omejeno poslovno sposoben in da izpolnjuje pogoje iz 1. odstavka 3. člena teh splošnih pogojev.

Izdajatelj za dodatno kartico osnovnemu imetniku kartice zaračuna znesek v višini stroškov izdelave posamezne dodatne kartice, veljaven po vsakokratnem veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani <https://www.petrol.si/cenik-storitev>.

Imetnik osnovne kartice lahko hkrati poda zaprosilo za izdajo osnovne in dodatne kartice ali pa za izdajo dodatne kartice zaprosi naknadno. V vsakem primeru mora izdajatelju posredovati vse podatke, ki jih zahteva izdajatelj kartice, pri čemer slednjemu jamči za točnost in ažurnost danih podatkov, ter pridobiti soglasje potencialnega imetnika dodatne kartice in njegovega zakonitega zastopnika (starša ali skrbnika).

Imetnik osnovne kartice je dolžan izdajatelju poravnati vse obveznosti, nastale pri uporabi osnovne in dodatnih kartic.

Izdajatelj imetnikom osnovne in dodatnih kartic omogoča skupno zbiranje in uveljavljanje ugodnosti, ki jih lahko pridobi imetnik kartic. Te ugodnosti se evidentirajo na osnovni kartici in se lahko pod pogoji, določenimi s temi splošnimi pravili, izkoristijo s strani imetnika osnovne kot dodatne kartice. Skupno zbiranje in koriščenje dobroimetja med imetniki osnovne in dodatnih kartic ni omogočeno.

S preklicem osnovne kartice s strani imetnika osnovne kartice se hkrati prekličejo tudi vse dodatne kartice.

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

#### **5. člen** **(Pogoji in postopek za povezavo kartice)**

Imetnik kartice lahko z zaprosilom, tj. izpolnitvijo ustreznega obrazca za povezavo kartic, kot je ta vsakokrat objavljen na izdajateljevi spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si), prične s postopkom povezave kartic, katerega namen je medsebojna povezava dveh ali več kartic z namenom skupnega zbiranja ter koriščenja Zlatih točk, Zlatih kapelj ter Zlatih zrn in/ali drugih ugodnosti, ki so vnaprej definirane kot možne za združitev oz. medsebojno povezavo. Poleg izpolnitve, podpisa in oddaje danega zaprosila pa morajo biti za obravnavo zaprosila s strani izdajatelja izpolnjeni še naslednji predpogoji:

- imetniki kartic podajo soglasje k povezavi - med posamezniki imetniki kartic, ki za povezavo ne bodo podali izrecnega soglasja, povezava oz. združitev kartic ne bo izvršena,
- s podajo soglasja imetniki kartic lahko pooblastijo nosilca skupine povezanih kartic, da v njihovem imenu potrdi in sprejem novega imetnika kartice v obstoječo skupino povezanih kartic,
- imetniki kartic posredujejo izdajatelju vse relevantne informacije oz. podatke, kot so zahtevani na vsakokrat veljavnem zaprosilu.

Po izpolnitvi vseh predpogojev se na podlagi odobritve izdajatelja ugodnosti zbirajo pri vseh imetnikih kartice, ki so za to podali izrecno soglasje. Ugodnosti lahko, v skladu s temi splošnimi pravili, izkoristi vsak član skupine povezanih kartic.

Združevanje dobroimetja, ki ga imajo posamezni imetniki povezanih kartic na svoji kartici, ni mogoče. Slednji lahko dobroimetje koristijo v skladu z 8. členom teh splošnih pravil.

Imetniki povezanih kartic med seboj lahko dostopajo do naslednjih osebnih podatkov vseh članov skupine povezanih kartic:

- ime in priimek nosilca in pridruženega člana,

- podatke o posameznem nakupu: datum nakupa, znesek nakupa, podatke o kupljenih artiklih/storitvah,
- podatke o pridobljenih in uveljavljenih ugodnostih.

Vsak izmed imetnikov povezanih kartic lahko z enostransko izjavo kadarkoli zahteva razdružitve svoje kartice od obstoječe skupine povezanih kartic, s katero se torej odveže od do tedaj povezanih imetnikov in nosilca skupine povezanih kartic. V kolikor razdružitve zahteva nosilec skupine, pa se razdruži celotna povezana skupina imetnikov kartic. Vse zbrane Zlate točke, Zlate zrna in Zlate kaplje ob razdružitvi izdajatelj prizna zgolj nosilcu skupine, odvezani imetniki kartic pa imajo posledično v trenutku razveze oz. razdružitve skupine povezanih kartic na svojih karticah stanje Zlatih točk, Zlatih kapelj in Zlatih zrn enako nič, ostale ugodnosti pa ostanejo posameznemu imetniku kartice, ki jih je dejansko pridobil.

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

## 6. člen

### (Petrol klub plačilna kartica elektromobilnosti)

Obstoječi imetnik kartice lahko zaprosi za Petrol klub plačilno kartico elektromobilnosti, in sicer z dopisom, naslovljenim na izdajatelja, v katerem jasno in nedvoumno izrazi željo po pridobitvi Petrol klub plačilne kartice elektromobilnosti, navede ime, priimek, naslov, davčno številko ter poda svoj lastnoročni podpis.

Izdajatelj bo v primeru odobritve zaprosila iz predhodnega odstavka, obstoječo kartico imetnika preklical, in posredoval novo kartico s funkcijo elektromobilnosti na imetnikov naslov stalnega prebivališča, naveden na obrazcu ali dopisu.

V obdobju od preklica kartice do prejema kartice elektromobilnosti, imetnik ne bo mogel uporabljati kartice. Izdajatelj bo na kartico elektromobilnosti prenesel vse relevantne podatke, ki so se nahajali na preklicani kartici.

Oseba, ki še ni imetnica Petrol klub plačilne kartice, lahko zaprosi za Petrol klub plačilno kartico s funkcijo polnjenja avtomobila na elektropolnilnicah, t.i. kartico elektromobilnosti, s tem da v pristopnici "Pristopnica za Petrol klub plačilno kartico zvestobe" označi možnost Polnjenje avtomobila na elektropolnilnicah.

Vse določbe teh splošnih pravil se smiselno uporabljajo tudi za imetnike kartice elektromobilnosti, če ni drugače določeno.

Morebitne dodatne informacije, ki zadevajo posebnosti glede dane kartice (npr. glede postopka pridobitve, uporabe ipd.) lahko izdajatelj sporoča prek spletne strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

## 7. člen

### (Partnerska kartica)

Vse določbe teh splošnih pravil se smiselno uporabljajo tudi za imetnike partnerske kartice, če ni drugače določeno.

Morebitne dodatne informacije, ki zadevajo posebnosti glede dane kartice (npr. glede postopka pridobitve, uporabe ipd.) lahko izdajatelj sporoča prek spletne strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

## III. Uporaba kartice

## 8. člen

### (Neprenosljivost kartice)

Kartica se glasi na imetnika in ni prenosljiva, zloraba kartice je kazniva. Iz tega razloga ima izdajatelj zakonit interes preverjanja identifikacije prosilca ob oddaji pristopnice. Imetnik ima lahko zgolj eno izmed kartic, ki jih ponuja izdajatelj. V nasprotnem primeru lahko izdajatelj postopa po 25. členu teh splošnih pravil.

## 9. člen

### (Veljavnost kartice)

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je na njej naveden. Veljavnost kartice se avtomatično obnavlja, če imetnik ob obnovi, tj. 2 meseca pred iztekom zadnjega dne veljavnosti kartice, izpolnjuje vse pogoje, navedene v takrat veljavnih splošnih pravilih.

Če imetnik ne želi prejeti nove kartice in obnoviti pravice uporabe kartice za naslednje obdobje, mora izdajatelju podati pisno odpoved, s katero odstopa od splošnih pravil in pristopnice, najmanj 2 meseca pred potekom veljavnosti kartice ter uničiti novo izdano kartico, v kolikor jo je že prejel. Izdajatelj bo ob prejemu pisne odpovedi imetnika črtal s seznama imetnikov kartic ter mu prenehal obračunavati članarino iz 10. člena teh splošnih pravil.

Imetnik lahko kadarkoli pisno odpove ta splošna pravila in pristopnico z odpovednim rokom 1 meseca, vendar pa mora izdajatelju povrniti članarino za pripadajoče obdobje.

Ne glede na določbo prejšnjega odstavka lahko imetnik pisno odstopi od teh splošnih pravil in pristopnice v 15 dneh od dne podpisa pristopnice s strani izdajatelja. V tem primeru mora izdajatelju v skladu s temi splošnimi pravili poravnati vse nastale obveznosti ob njihovi zapadlosti.

Izdajatelj na osnovi pisne izjave o odstopu oz. odpovedi iz tega člena, nemudoma prekliče izdano kartico in morebitno dodatno kartico.

Po prejemu nove kartice mora imetnik staro kartico nemudoma uničiti.

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

Ne glede na določbe prejšnjih odstavkov imetnik kartice, katere veljavnost poteče po 31. 12. 2023 in se njena veljavnost avtomatično obnovi, ne bo prejel nove kartice s podaljšanim dnem veljavnosti. Kartica s pretečeno veljavnostjo ostane v veljavi in se bo uporabljala tudi po datumu veljavnosti, navedenem na njej. Datum veljavnosti kartice, naveden na kartici ne vpliva na obveznosti imetnika kartice za plačilo obveznosti iz porabe po kartici.

## **10. člen (Članarina)**

Za uporabo kartice izdajatelj zaračunava imetniku članarino po vsakokrat veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani <https://www.petrol.si/cenik-storitev>.

Članarina se prične zaračunavati z dnem izdaje kartice.

Letna članarina je zaračunana v dveh polletnih obrokih. Prvi se plača ob izdaji kartice, nato pa periodično na 6 mesecev in je obračunana na mesečnem obvestilu oz. računu, ki ga imetniku pošilja izdajatelj.

## **11. člen (Zlate točke)**

V kolikor ni drugače določeno s strani izdajatelja, lahko imetniki dano blago, storitve in digitalne vsebine kupijo zgolj v količini oz. obsegu, primernemu za zadovoljitev potreb povprečnega gospodinjstva.

Imetnikom kartice se ob predložitvi kartice ali navedbi številke kartice pred plačilom, takoj ob nakupu blaga ali storitev oz. digitalnih vsebin na izdajateljevih prodajnih mestih, s strani izdajatelja na imetnikovo kartico priznajo oz. zabeležijo Zlate točke, in sicer z vsakim porabljenim enim evrom imetniki na izdajateljevih prodajnih mestih pridobijo eno Zlato točko. V kolikor imetnik kartic le-te ne predloži takoj ob samem nakupu, naknaden zapis Zlatih točk na kartico ni mogoč in se ne dopusti.

Zlate točke se ne priznajo v primeru:

- nakupa »Kave na poti« s kovanci na kavomatu,
- plačila univerzalnih plačilnih nalogov na bencinskih servisih,
- nakupa darilnih kartic Petrol,
- nakupa in nalaganja denarja na predplačniške kartice ali bone za spletno plačevanje (npr. Paysafecard, Aircash, mBills, ipd.),
- nakupa tobaka, tobačnih izdelkov in povezanih izdelkov,
- vplačila in/ali izplačila v povezavi z igrami na srečo (srečke, loterija, športne stave),
- nakupa drugih izdelkov in storitev v posebnih akcijah, ki so iz zbiranja oz. pridobivanja Zlatih točk izrecno izvzeti s predhodno objavo o tem v prodajnih katalogih, letakih ali neposredno na prodajnem mestu izdajatelja, kjer se izdelek nahaja za nakup.

Zbrane Zlate točke lahko imetnik kartice unovči za različne časovno omejene ugodnosti v okviru Petrol kluba. Pridobitev Zlatih točk ni možna pri tistem blagu ali storitvi ali digitalnih vsebinah, pri kateri imetnik unovči Zlate točke ali izkoristi katerokoli drugo ugodnost vezano na artikel ali storitev.

Zlate točke se ob smiselni uporabi ostalih določil tega člena prizna tudi ob nakupih, pri katerih je imetnik kartice kot plačilno sredstvo uporabil oz. izkoristil (delno ali v celoti) dobroimetje na kartici.

Izdajatelj lahko imetnikom kartic prizna Zlate točke tudi z naslova različnih akcij, dogodkov, aktivnosti imetnika in socio-demografskih podatkov (npr. rojstni dan imetnika kartice) ter nagradnih iger, o čemer bo imetnike kartice ustrezno obvestil preko izbranih kanalov komuniciranja. Izdajatelj lahko ob nakupu določenega blaga in/ali storitev in/ali digitalnih vsebin prizna imetniku tudi večje število Zlatih točk, kot je to sicer opredeljeno v prvem odstavku tega člena, v navedenem primeru izdajatelj opredeli podrobnosti tovrstnih akcij v promocijskih gradivih, kot so objavljena na izdajateljevi spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

V primeru izgube kartice lahko imetnik kartice izjemoma poda izdajatelju pisno zahtevo, kateri priloži ustrezna dokazila, iz katerih sta jasno razvidna številka izgubljene kartice ter stanje Zlatih točk na kartici v trenutku izgube le-te (kot npr. račun, izdan v mesecu pred podajo navedene pisne zahteve). Izdajatelj lahko po prostem preudarku ter ob izpolnitvi pogojev iz tega odstavka s strani imetnika, le-temu izda novo kartico ter imetniku kartice prizna in na novo kartico zabeleži Zlate točke, katerih obstoj je izkazal imetnik ter ki ob preklicu kartice oz. ob izgubi še niso bile unovčene, kar izdajatelj preveri tudi v lastnih evidencah.

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

## **12. člen (Dobroimetje)**

Imetnik lahko na vseh fizičnih prodajnih mestih izdajatelja na kartico naloži denarna sredstva (dobroimetje) in z njimi plačuje na vseh izdajateljevih prodajnih mestih, pri čemer skupni znesek dobroimetja na kartici ne sme preseči 500,00 EUR.

Imetnik lahko dobroimetje na svojo kartico naloži le na fizičnem prodajnem mestu izdajatelja.

Dobroimetje lahko imetnik kartice naloži samo v gotovini oz. s plačilom v gotovini. Tako naloženo dobroimetje velja časovno neomejeno oz. do datuma prenehanja veljavnosti imetnikove kartice, kot opredeljeno v 9. členu teh splošnih pravil.

Dobroimetje lahko imetnik pridobi tudi v okviru različnih akcij, ko mu ga izdajatelj kot ugodnost za opravljen nakup ali določeno ravnanje naloži na njegovo kartico oz. Petrol klub račun (npr. dobroimetje, ki se imetniku kartice lahko naloži kot dobrodošlica ob sklenitvi pogodbe s Petrolom za dobavo elektrike).

Izplačilo naloženega in/ali pridobljenega dobroimetja (npr. na tekoči račun, v obliki gotovine) imetniku ni mogoče.

V primeru, da imetnik odpove kartico, ker je ne želi več imeti, je priporočljivo, da pred prenehanjem veljavnosti kartice dobroimetje v celoti porabi. Izdajatelj mu lahko preostalo dobroimetje, na imetnikovo pisno zahtevo, naloži na Petrol darilno kartico, katere uporaba je skladna s Splošnimi pravili uporabe darilne kartice. Imetnik lahko tako pisno zahtevo poda v roku 2 let po preteku veljavnosti kartice, sicer mu dobroimetje propade.

## **13. člen (Dodatne ugodnosti)**

Izdajatelj imetniku omogoča zbiranje in koriščenje dodatnih ugodnosti z naslova vsakokrat veljavnih prodajnih akcij s strani izdajatelja (v nadaljevanju: dodatne ugodnosti). Glede uveljavljanja dodatnih ugodnosti se smiselno uporabljajo določila 11. člena teh splošnih pravil.

Izdajatelj lahko v izbranem terminu ponudi določeno količino izbranega blaga in/ali obseg storitev in/ali digitalnih vsebin po posebej ugodni ceni, tj. Petrol klubi ceni ali Zlati ceni, zgolj imetnikom kartic, pri čemer morebitne posebne oz. dodatne pogoje in pravila tovrstnih akcij izdajatelj opredeli v reklamnih oz. promocijskih gradivih in/ali na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si) in/ali ob označitvi cen izbranega blaga in/ali storitev in/ali digitalnih vsebin na posameznih prodajnih mestih.



Izdajatelj lahko v izbranem terminu ponudi določeno količino blaga in/ali obseg storitev in/ali digitalnih vsebin po posebej ugodni ceni zgolj imetnikom kartic, pri čemer morebitne posebne pogoje in pravila tovrstnih akcij opredeli v reklamnih oz. promocijskih gradivih in/ali na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

Izdajatelj imetnikom kartice omogoča tudi pridobivanje dodatnih ugodnosti in ponudb (kot so darila, dodatni popusti, možnost udeležbe v nagradnih igrah, idr.), prilagojenih posameznemu imetniku kartice glede na njegove socio-demografske podatke, nakupne navade, lokacijo izvedenega nakupa, ostale pogodbe, ki jih imetnik sklene z izdajateljem (npr. pogodba o dobavi električne energije, ipd.), ki jih bo izdajatelj omogočal imetniku, in sicer pod pogojem, da je imetnik kartice skladno s 5. odstavkom 34. člena podal soglasje za obdelavo osebnih podatkov s profiliranjem za pripravo prilagojenih ponudb. Ugodnosti, ki jih prejemajo imetniki kartic na podlagi soglasja za segmentirano profiliranje, Petrol klub definirana za vsak segment posebej.

Petrol bo v okviru Petrol kluba večkrat letno izvajal nagradne igre, v katerih samodejno sodelujejo vsi imetniki kartic, ki so za to oddali soglasje za obdelavo osebnih podatkov s profiliranjem za pripravo prilagojenih ponudb ter hkrati tudi izpolnjujejo vsakokratne pogoje za sodelovanje v posamezni nagradni igri, kot so za posamezno nagradno igro objavljeni in opredeljeni na spletni strani [www.petrol.si/nagradne-igre](http://www.petrol.si/nagradne-igre), pri čemer bodo pogoji za sodelovanje v posamezni nagradni igri opredeljeni:

- bodisi na podlagi obstoja določenega pogodbenega razmerja imetnika kartice z izdajateljem (npr. sklenjena pogodba o dobavi električne energije);
- bodisi kot kumulativna ali posamična vrednost nakupov, frekvenca nakupov, lokacija nakupov, način plačila ter nakupi določenih artiklov in/ali storitev;
- bodisi kot oblika oz. vrsta zahtevanega obnašanja oz. ravnanja imetnika kartice (npr. všečkanje, komentiranje spletnih / družbenih profilov izdajatelja ali njegove ponudbe ipd.), pri čemer nakup ni pogoj za sodelovanje v nagradni igri.

#### **14. člen**

##### **(Prikaz ugodnosti vezanih na kartico)**

Vse ugodnosti, ki se na podlagi teh splošnih pravil dodelijo imetniku na kartico, imetnik lahko spremlja v okviru mobilne aplikacije Na poti in v okviru spletnega portala in mobilne aplikacije Moj Petrol, kakor tudi na izpisu računa na prodajnih mestih ali na podlagi vsakokratne poizvedbe v Prodajno kontaktnem centru Petrola, dosegljivem na brezplačni telefonski številki: 080 22 66.

#### **15. člen**

##### **(Petrol portali in mobilne aplikacije)**

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

Portal Moj Petrol je na voljo tudi kot aplikacija za mobilne naprave. Vse funkcionalnosti in navodila za uporabo aplikacije Moj Petrol so opisane v Splošnih pogojih uporabe portala in mobilne aplikacije MOJ PETROL, ki so dostopni na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

Na poti je mobilna aplikacija izdajatelja, ki v mobilni aplikaciji registriranim imetnikom kartice omogoča plačevanje v aplikaciji navedenega blaga in/ali storitev z uporabo mobilne aplikacije. Vse funkcionalnosti in navodila za uporabo aplikacije Na poti, ki je povezana s kartico, so opisane v Splošnih pogojih uporabe mobilne aplikacije Na poti, ki so dostopni na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

#### **16. člen**

##### **(Limit porabe)**

Izdajatelj določi najvišji možen limit porabe na kartici in z njim seznanjeni imetnik kartice ob izdaji kartice oz. ob vsakokratni spremembi tega limita. Šteje se, da je bil imetnik ustrezno seznanjen z odobrenim limitom porabe, če je bil o tem obveščen preko telefona, navadne pošte, elektronske pošte ali na spletnem portalu oz. mobilni aplikaciji Moj Petrol.

V kolikor imetnik osnovne kartice razpolaga še z dodatno kartico, velja skupni enotni limit porabe določen za osnovno kartico.

Imetnik se zavezuje, da bo pri uporabi kartice upošteval tako odobreni limit porabe kot tudi svoje finančne zmožnosti.

Izdajatelj si pridržuje pravico, da v primeru spremembe plačilne sposobnosti oz. bonitete imetnika spremeni višino limita porabe po lastni presoji.

Izdajatelj lahko ob:

- prekoračitvi zneska limita porabe in/ali
- zamudi s plačili imetnika do izdajatelja, in sicer iz kateregakoli pravnega odnosa oz. naslova, ki obstaja med imetnikom in izdajateljem,
- sumu zlorabe kartice s strani imetnika,

imetniku začasno, bodisi trajno prepove, bodisi kakor koli omeji uporabo kartice. O prepovedi oz. omejitvi uporabe kartice iz tega člena bo izdajatelj obvestil imetnika v pozivu za plačilo zapadlih obveznosti.

Za povečanje limita porabe imetnik lahko pisno zaprosi izdajatelja. Izdajatelj ima diskrecijsko pravico pri odločanju odobritvi začasnega ali trajnega povečanja limita porabe ter lahko imetnika pozove k priložitvi dodatnih dokazil o kreditni sposobnosti.

### **17. člen (Potek plačilne transakcije)**

Imetnik uporablja kartico za negotovinsko plačevanje blaga in/ali storitev in/ali digitalnih vsebin na prodajnih mestih. Izdajatelj prične s postopkom izvršitve plačilne transakcije, če imetnik predhodno odobri plačilno transakcijo tako, da poda soglasje za njeno izvršitev s podpisom potrdila o nakupu (SLIP) ali prek POS terminala odtipka svojo osebno številko PIN. S podpisom SLIP oz. vnosom osebne številke PIN, imetnik jamči, da je znesek pravilen in da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pravili.

### **18. člen (Preverjanje upravičenosti uporabe kartice)**

Osebe na prodajnem mestu (v nadaljevanju: osebe) lahko pred pričetkom, kot tudi med izvrševanjem transakcije, pri imetniku kartice preveri:

- veljavnost kartice;
- ali je uporaba kartice prepovedana oz. omejena zaradi kršitev teh splošnih pravil;
- ali je bila kartica v skladu s temi splošnimi pravili preklicana;
- ali se podpis na kartici opazneje razlikuje od podpisa na SLIP.

V primeru suma zlorabe in v cilju zavarovanja pravega imetnika kartice pred morebitno zlorabo ima osebe pravico zahtevati identifikacijo prinositelja kartice z osebno izkaznico ali drugim veljavnim osebnim dokumentom. Imetnik soglaša, da si lahko osebe prepiše relevantne podatke iz predloženega dokumenta na potrdilo o plačilu s kartico. Izdajatelj bo zapisane podatke varoval v skladu z veljavnimi predpisi ter jih uničil takoj po končanem postopku preverjanja upravičenosti uporabe kartice.

### **19. člen (Ravnanje s kartico)**

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

- kartice ne sme prepogibati, izpostavljati prekomerni toploti ali kakorkoli drugače (fizično) poškodovati;
- 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);
- kartice ne sme posojati ali omogočiti njene uporabe, saj jo lahko uporablja le imetnik kartice; po prejemu osebne številke PIN si le to zapomni, ovojnico z njo pa takoj po prejemu uniči;
- v nobenem primeru osebne številke PIN ne hrani ali nosi zapisane na listku ali kako drugače skupaj s kartico;
- kartice med uporabo ne izpusti iz vidnega polja ter nadzoruje celoten postopek plačevanja s kartico in z drugo roko med vpisovanjem osebne številke PIN vedno zakriva številčnico;



PETROL, Slovenska energetska družba, d.d., Ljubljana  
Dunajska c. 50, 1000 Ljubljana  
tel.: 01 47 14 234  
www.petrol.si

- pred podpisom potrdila o nakupu ali vnosom osebne številke PIN mora imetnik preveriti znesek, ki je izpisan na potrdilu o nakupu;
- v primeru suma, da je nepooblaščen osebni seznanjenec z njegovo osebno številko PIN, o tem obvesti izdajatelja, in sicer takoj, ko imetnik za to seznanitev izve ali pa bi moral izvedeti;
- imetnik mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in jih hraniti do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija. Potrdilo o nakupu pa po preverjanju izpiska porabe uniči in tako prepreči nepooblaščen osebni seznanjenec s pomembnimi podatki o kartici.

-

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

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

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

##### **20. člen (Obveznost imetnika)**

Če imetnik:

- kartico izgubi;
- sumi, da mu je bila ukradena;
- sumi, da je z njegovo osebno številko PIN seznanjena nepooblaščen oseba;
- sumi, da je bila kartica zlorabljena s strani tretjih oseb, pri čemer pa kartica ni bila izgubljena ali ukradena (primeri ponarejanja kartic ali zlorabe podatkov o kartici);

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

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

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

Takoj po prejemu imetnikovega obvestila bo izdajatelj kartico preklical oz. blokiral. Imetnik ne sme uporabljati blokirane kartice in jo mora nemudoma uničiti.

Na osnovi imetnikove pisne prošnje izdajatelj imetniku izda novo kartico in tudi novo osebno številko PIN.

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

V primeru, da imetnik najde kartico za tem, ko je že izvršil prijavo po 20. členu teh splošnih pravil, je ne sme več uporabljati in je kartico dolžan nemudoma uničiti.

##### **23. člen (večkratna izguba ali kraja, stroški)**

V primeru izgube ali kraje kartice izdajatelj ponovno izdajo kartice zaračuna po veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani <https://www.petrol.si/cenik-storitev> ali pa izdajo zavrne.

V primeru ponovne dodelitve osebne številke PIN po 21. členu teh splošnih pravil ali na pisno zahtevo imetnika po dodelitvi osebne številke PIN iz drugega razloga izdajatelj zaračuna imetniku izdajo po vsakokrat veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani <https://www.petrol.si/cenik-storitev>.

##### **24. člen (Kritje škode)**

V primeru, da uporaba 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 prijavo po 20. členu teh splošnih pravil in mu sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade.

Škodo, ki imetniku nastane kot posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene 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. Trajna ali začasna omejitev pravice uporabe kartice

### 25. člen (Razlogi)

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

- prekoračitve zneska okvirne porabe in/ali zamude s plačili imetnika do izdajatelja in/ali neplačevanjem svojih obveznosti do izdajatelja, in sicer iz katerega koli pravnega odnosa oz. naslova, ki obstaja med imetnikom in izdajateljem;
- ko imetnik z uporabo kartice krši veljavno zakonodajo in/ali določila teh splošnih pravil ali to poskuša storiti ali omogočiti kršitev drugi osebi;
- objektivno utemeljenih razlogov, povezanih z varnostjo kartice;
- obstaja suma, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice;
- če oseba, ki jo je imetnik postavil za poroka, prekliče poroštvo;
- ko imetnik ne prevzame kartice in se kartica vrne na sedež družbe, se kartica po treh mesecih lahko blokira ali uniči.

Imetnik mora kartico v primeru trajne omejitve uporabe kartice uničiti ter poravnati vse obveznosti, nastale do njenega uničenja, in sicer ob njihovi zapadlosti.

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

### 26. člen (Odvzem kartice na prodajnem mestu)

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

### 27. člen (Zaprosilo za ponovno izdajo kartice)

V primeru, da želi nekdanji imetnik kartice po trajni omejitvi uporabe kartice zaprositi za ponovno izdajo kartice, lahko to stori pisno po prenehanju razloga, zaradi katerega mu je bila pravica uporabe kartice trajno omejena. Pri tem mora izpolniti pristopnico ter priložiti bančni izpisek svojega osebnega računa za pretekli mesec in zadnjo plačilno listo.

Ponovna izdaja kartice po tem členu se zaračuna po vsakokrat veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani <https://www.petrol.si/cenik-storitev>.

## VI. Plačilo obveznosti

### 28. člen (Izdaja računov)

Izdajatelj pošilja imetniku obračun z izpiskom posameznih postavk enkrat mesečno. Izdajatelj lahko posreduje e-račune imetniku kartice pod pogoji in na način, kot to določajo vsakokrat veljavna pravila izdajatelja, ki urejajo poslovanje z e-računom.

Izdajatelj bo ta obračun z izpiskom posredoval na osnovi kontaktnih podatkov, s katerimi razpolaga. Šteje se, da je bil obračun pravilno vročen, če je bil poslan na naslov, ki je bil s strani imetnika nazadnje posredovan izdajatelju.

V primeru, da imetnik ne prejme mesečnega obračuna, mora o tem nemudoma, a najkasneje do 18. v tekočem mesecu za preteklo obračunsko obdobje, obvestiti izdajatelja, sicer šteje, da je bil obračun pravilno vročen.

Izdajatelj lahko zaračuna papirno izdajo obračuna, kopijo obračuna, ločene obračune iz različnih pravnih odnosov oz. naslovov, ki obstajajo med imetnikom in izdajateljem za isto obračunsko obdobje oz. izpis odprtih postavk po veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani <https://www.petrol.si/cenik-storitev>.

### **29. člen (Plačevanje obračunov)**

Vse obveznosti, nastale v Republiki Sloveniji in tujini, imetnik poravnava v evrih (EUR). Rok plačila je označen na prejetem obračunu. Pri plačilu na transakcijski račun je potrebno sklicevanje, ki je zapisano na UPN obrazcu izstavljenem s strani izdajatelja. V nasprotnem primeru mora poravnati tudi morebitne stroške nepopolnega plačilnega naloga, zamudne obresti, stroške opominjanja in stroške izterjave.

V primeru zamud s plačili lahko izdajatelj postopa v skladu s V. poglavjem teh splošnih pravil.

Izdajatelj lahko za zavarovanje obveznosti oz. terjatev do imetnika kartice od slednjega zahteva poroštveno izjavo solidarnega poroka ali sklenitev pogodbe o pristopu k dolgu.

Če imetnik kartico uporablja za nakupe v tujini, se ti nakupi preračunajo iz valute države nakupa v evre na dan nakupa, in sicer po srednjem tečaju centralne banke države nakupa.

### **30. a člen (Prodaja na obroke)**

Izdajatelj kartice bo lahko za določeno blago, storitve ali digitalne vsebine imetniku kartice na določenih pooblaščenih prodajnih mestih, nudil tudi prodajo na obroke z obrestovanjem, skladno z zakonom, ki ureja potrošniško kreditiranje in posebno pogodbo, ki se sklene na podlagi tega zakona (prodaja na obroke z obrestovanjem). Izdajatelj kartice bo lahko za določeno blago, storitve ali digitalne vsebine imetniku kartice na določenih pooblaščenih prodajnih mestih, nudil tudi prodajo na obroke brez obresti, skladno z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov in določili v nadaljevanju teh pravil (v nadaljevanju: prodaja na obroke).

V primeru prodaje na obroke bosta izdani račun imetniku in vsakokrat veljavna splošna pravila tvorila vsebinsko povezano celoto ter kot taka predstavljala pogodbo o prodaji na obroke, sklenjeno med izdajateljem in imetnikom (v nadaljevanju: pogodba o prodaji na obroke).

Če se pogodba o prodaji na obroke razveže, mora izdajatelj imetniku vrniti prejete obroke z zakonitimi obrestmi od dneva, ko jih je prejel, in mu povrniti nujne stroške, ki jih je imel za blago, storitve ali digitalne vsebine in katere je izdajatelju priglasil. Izdajatelj in imetnik kartice se lahko dogovorita, da se medsebojne denarne obveznosti iz tega odstavka pobotajo z denarnimi obveznostmi iz 3. alineje 1. odstavka 30. b člena teh splošnih pravil.

Do poplačila celotne kupnine za blago ohrani izdajatelj na izročnem blagu lastninsko pravico.

Določila teh splošnih pravil o prodaji na obroke se smiselno uporabljajo tudi v primeru prodaje s strani izdajateljevih poslovnih partnerjev, ki na osnovi sklenjene pogodbe z izdajateljem, omogočajo prodajo na obroke.

### **30. b člen (Pravice imetnika pri prodaji na obroke)**

Imetnik ima pri prodaji na obroke pravico, da:

- kadarkoli predčasno odplača ostanek dolžne kupnine, in sicer brez pogodbenih obresti, pri čemer ima izdajatelj pravico obračunati stroške izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine, skladno z veljavnim cenikom izdajatelja, objavljenim na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si);
- poda zahtevo izdajatelju po podaljšanju roka za plačilo zamujenih obrokov, pri čemer mora podati ustrezno zavarovanje, da bo izpolnil obveznosti ob dodatnem pogoju, da izdajatelj ne trpi škode;
- lahko v vsakem primeru odstopi od pogodbe o prodaji na obroke v 15 dneh od dne sklenitve te pogodbe. Kot dan sklenitve se šteje tudi dan, ko je imetnik prejel račun iz 2. odstavka 30. a člena teh splošnih pravil. Pri tem mora imetnik vrniti izdajatelju blago v stanju, v katerem mu je bilo izročeno oz. mora prenehati uporabljati digitalno vsebino in mu izročiti povračilo za uporabo za čas do razveze pogodbe tj. čas od izročitve blaga do vključno dne, ko je bila izjava o odstopu od pogodbe o prodaji na obroke sporočena izdajatelju.

### **30. c člen** **(Pravice izdajatelja pri prodaji na obroke)**

Izdajatelj ima pri prodaji na obroke pravico, da:

- odstopi od pogodbe o prodaji na obroke, če pride imetnik v zamudo z začetnim obrokom;
- odstopi od pogodbe o prodaji na obroke, če pride imetnik v zamudo z najmanj dvema zaporednima obroki, ki pomenita najmanj osmino kupnine;
- odstopi od pogodbe o prodaji na obroke, če imetnik pride v zamudo z enim obrokom, ko za plačilo kupnine niso predvideni več kot štirje obroki.

V primeru iz 2. alineje 1. odstavka tega člena lahko izdajatelj, namesto da bi odstopil od pogodbe o prodaji na obroke, zahteva od imetnika, da plača preostanek kupnine v dodatnem 15-dnevnom roku.

### **30. d člen** **(Izdajanje računov)**

Izdajatelj izda račun za prodajo na obroke imetniku ob prevzemu blaga na pooblaščenem prodajnem mestu. Račun iz tega odstavka vsebuje znesek celotnega nakupa in zneske posameznih obrokov z navedbo zapadlosti posameznega obroka. Posamezni obrok nakupa poravnava imetnik mesečno z mesečnim obračunom ostalih nakupov, opravljenih s kartico, tako kot to predvideva 29. člen teh splošnih pravil.

## **VII. Reklamacije**

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

Vse reklamacije iz naslova stvarnih napak oz. neskladnosti na dobavljenem blagu, opravljenih storitvah ali digitalnih vsebinah bo imetnik uveljavljal na pooblaščenem prodajnem mestu. Pri reševanju reklamacije bo sodelovala odgovorna oseba in pristojna služba izdajatelja.

Reklamacije, povezane s posamezno transakcijo, zneskom iz obračuna, 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 ter obligacijska razmerja.

### **32. člen** **(Izvensodno reševanje potrošniških sporov - IRPS)**

Izdajatelj 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.

## **VIII. Varstvo osebnih podatkov**

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

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

### **34. člen** **(Vrste osebnih podatkov, podlaga ter namen obdelave)**

Za pridobitev Petrol klub plačilne kartice mora imetnik posredovati Izdajatelju svoje osebne podatke: ime, priimek, spol, naslov bivališča, številko mobilnega telefona, naslov elektronske pošte, davčno številko, rojstni

datum, kraj in država rojstva, državljanstvo. Poleg tega še identifikacijske podatke (vrsto in številko osebnega dokumenta, naziv izdajatelja, datum izdaje in datum veljavnosti), namen uporabe kartice, način plačevanja, način prejemanja računov, podatke o zaposlitvi (zaposlitveni status, osebni dohodek, odtegljaji). Za pridobitev Petrol klub plačilne kartice elektromobilnosti pa ime, priimek, naslov, davčno številko ter lastnoročni podpis.

Izdajatelj bo obdeloval navedene podatke za namen:

- preverjanja izpolnjevanja pogojev za pridobitev kartice;
- kontaktiranja imetnika za potrebe nemotene uporabe blaga ali storitev, ki so predmet teh Splošnih pravil;
- zagotavljanja blaga ali storitev, ki so predmet splošnih pravil in sklenitve pogodbe z imetnikom;
- registracije imetnika v Petrol klub;
- določanja višine klasičnega ter obročnega limita skladno z metodologijo izdajatelja;
- izvajanja in pregledovanja plačilnih transakcij, morebitnih neskladnosti pri izvrševanju plačil ter s tem povezanih zlorab in drugih kršitev teh Splošnih pravil;
- postopkov izgube, kraje ali zlorabe kartice;
- izdaje računov, plačevanja obračunov, prodaje na obroke.

Za namen preverjanja istovetnosti prosilca iz 3. člena teh Splošnih pravil izdajatelj preverja tudi kopijo veljavne osebne izkaznice ali potnega lista ali novega vozniškega dokumenta.

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

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

Na podlagi predložitve Petrol klub plačilne kartice zvestobe ob posameznem nakupu izdajatelj obdeluje tudi podatke o nakupljenih izdelkih oz. opravljenih storitvah, plačilu, koriščenju ugodnosti, času in kraju nakupa, načinih plačila, dobroimetjih, zbranih Zlatih točkah in drugih pridobljenih ugodnostih.

Za namen zagotavljanja pomoči ter odgovarjanja na vprašanja v Prodajno kontaktnem centru, bo izdajatelj poleg podatkov iz prvega odstavka 28. člena obdeloval tudi posnetek klica, telefonsko številko, s katere uporabnik kliče, elektronski naslov, s katerega uporabnik pošilja sporočilo ter podatke, ki so povezani s predmetom vprašanja oz. pomoči.

Za namen reševanja reklamacij ali stvarnopravnih zahtevkov Izdajatelj obdeluje tudi podatke o datumu in vsebini reklamacije oz. drugih stvarnopravnih zahtevkov.

Za namen izvedbe nagradne igre iz 13. člena teh Splošnih pogojev izdajatelj obdeluje:

- podatke o določenih pogodbenih razmerjih imetnika kartice z izdajateljem (npr. sklenjena pogodba o dobavi električne energije);
- podatke o vrednosti in frekvenci nakupov, lokaciji nakupov, načinih plačila ter nakupov posameznih artiklov in storitev;
- oblike oz. vrste zahtevanega obnašanja oz. ravnanja imetnika kartice (npr. všečkanje, komentiranje spletnih/družbenih profilov izdajatelja ali njegove ponudbe ipd.).

Petrol lahko vse navedene podatke pa tudi oceno izkušnje imetnika kartice, na podlagi zakonitega interesa obdeluje tudi za namen analiziranja in preučevanja nakupovalnih navad, kar izvaja z namenom optimiziranja ponudbe in stroškov ter za dvig zadovoljstva kupcev.



### **35. člen (Spremembe podatkov)**

V primeru, da se osebni podatki iz prvega odstavka 28. člena spremenijo, mora imetnik sporočiti Izdajatelju spremembo v roku 30 dni od njenega nastanka, in sicer pisno na naslov: Petrol d.d., Ljubljana, Dunajska c. 50, Ljubljana, prek registracije v portalu Moj Petrol, v aplikaciji Moj Petrol ali prek vloge, ki jo pridobi na spletni strani in na prodajnih mestih. V primeru, da imetnik ne dopolni oz. sporoči spremenjenih podatkov, lahko izdajatelj prekliče veljavnost kartice ali jo odvzame, imetnik pa je dolžan poravnati vse stroške, ki izdajatelju nastanejo kot posledica nespoštovanja določil iz tega člena po veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si). Izdajatelj bo spremembo podatkov, posredovanih po navadni pošti, upošteval najkasneje v roku 15 dni od dne prejema pisnega obvestila, v primeru spremembe podatkov prek spletne strani oziroma prek aplikacije pa takoj.

Če mora izdajatelj zaradi spremenjenih podatkov imetnika izdelati novo kartico, mora imetnik v skladu s temi splošnimi pravili staro kartico uničiti. V primeru izdaje nove kartice bo izdajatelj zaračunal s tem povezane stroške imetniku po vsakokrat veljavnem ceniku izdajatelja, objavljenem na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

Sprememba imetnika ter prenos morebitnega dobroimetja na drugo osebo, je dovoljena samo ob soglasju imetnika ter osebe, na katero se predmetni posel prenaša.

### **36. člen (Pravice imetnika)**

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

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

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

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

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

### **37. člen (Uporabniki osebnih podatkov in izvoz v tretje države)**

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

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

Osebni podatki, ki jih na podlagi teh Splošnih pogojev poslovanja obdeluje Petrol se načeloma ne izvažajo v tretje države (države izven EU in EGP), vendar pa imajo nekatere organizacije oz. podjetja, ki jim kot našim

obdelovalcem lahko razkrivamo vaše osebne podatke (npr. vzdrževalci programske opreme ali aplikacije, kjer se podatki hranijo), sedež zunaj Evropske unije, v državah, ki morda nimajo zakonov, ki varujejo pravico do varstva osebnih podatkov na enak način kot v Evropski uniji oz. Sloveniji. V teh primerih skrbimo za zagotovitev in uresničevanje ustreznih ukrepov za zagotavljanje varnosti osebnih podatkov ter temeljnih pravic in svoboščin posameznikov, skladno z veljavnimi nacionalnimi in EU predpisi in temi Splošnimi pogoji poslovanja, tako da uporabljamo predvidene mehanizme, kot so zavezujoča poslovna pravila, standardne pogodbene klavzule, odobreni certifikacijski mehanizmi (npr. ščit zasebnosti EU-ZDA) idr.

### **38. člen (Rok hrambe osebnih podatkov)**

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

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

Družbe iz te alineje so navedene na strani: <http://www.petrol.si/o-podjetju/petrol/skupina-petrol>.

### **39. člen (Pridobivanje podatkov)**

Imetnik izrecno soglaša, da lahko izdajatelj pri pristojnih državnih, upravnih in drugih organih ter upravljavcih zbirk opravi poizvedbe o vseh relevantnih podatkih in te podatke pridobi ter obdeluje za namene poplačila in izterjave obveznosti imetnika do izdajatelja in odobritve potrošniških kreditov po 36. členu teh splošnih pravil.

## **IX. Končne določbe**

### **40. člen (Objava pravil)**

Izdajatelj si pridružuje pravico kadarkoli spremeniti splošna pravila. Obveznost obvestila o spremembi je izpolnjena z ustrežno objavo splošnih pravil na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si). Sprememba splošnih pravil stopi v veljavo z dnem objave na strani, vendar se začne uporabljati 30. dan od njene objave, razen če veljavni predpisi določajo drugače. Izdajatelj lahko v primeru sprememb in dopolnitev splošnih pravil, ki so posledica spremembe relevantne zakonodaje, rok za obvestilo imetnikov iz tega odstavka tudi skrajša.

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

Zaradi spremenjenih splošnih pravil lahko imetnik odpove pogodbo tako, da poda pisno izjavo o odpovedi v roku 30 dni od dneva veljavnosti splošnih pravil, z odpovednim rokom 30 dni, pri čemer poravnava vse stroške, nastale izdajatelju. V primeru, da so splošna pravila spremenjena zaradi uskladitve z zavezujočimi predpisi, imetnik nima pravice odstopiti od pogodbe zaradi sprememb splošnih pravil. Imetnik soglaša, da se mu z začetkom učinkovanja izjave o odpovedi (tj. izteku odpovednega roka) do takrat zbrane in neunovčene Zlate točke in ostale morebitne zbrane in neunovčene ugodnosti črtajo.

### **42. a člen (Izdajatelj kodeks ravnanja)**

Izdajatelj je sprejel Kodeks ravnanja, ki je skupaj s povezanimi vsebinami, dostopen na spletnem naslovu <http://www.petrol.si/o-podjetju/petrol/petrolov-kodeks-ravnanja>.

PETROL, Slovenska energetska družba, d.d., Ljubljana  
Dunajska c. 50, 1000 Ljubljana  
tel.: 01 47 14 234  
www.petro.si

#### **43. člen (Reševanje sporov)**

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

#### **44. člen (Uveljavitev pravil)**

Ta splošna pravila začnejo veljati z dnem objave na spletni strani izdajatelja [www.petro.si](http://www.petro.si), uporabljati pa se začnejo od **13. 04. 2024** dalje.

Z uveljavitvijo teh splošnih pravil prenehajo veljati predhodna splošna pravila z dne **20. 01. 2024**.

—Objavljeno dne **15. 03. 2024**.