

Stručné pravidlá vernostného programu pre klienta Sphere

1. Úvod

Sphere je najväčším vernostným programom v Slovenskej a Českej republike od roku 1994. V súčasnej dobe je viac ako 10.000 možností, ako môže Držiteľ karty/Člen programu využívať Výhody, Zľavy aj Body za svoje nákupy u Partnerov Programu.

2. Pojmy

"Program" všeobecné označenie vernostného programu, Sphere alebo Carte.

"Sphere" je vernostný program umožňujúci jeho užívateľom získavať výhody (zľavy, body) za svoje nákupy u Partnerov programu Sphere.

"Sphere plus" je súčasťou vernostného programu Sphere, ktorý umožňuje jeho Členom získavať body za svoje nákupy u Partnerov programu.

"Karta" - je vernostná karta, plastová alebo platobná alebo elektronická (E-karta) v mobilnej aplikácii, obsahujúca identifikačné prvky k Programu, vydaná Prevádzkovateľom alebo obchodným partnerom (tiež aj ako licencia), personifikovaná na meno Držiteľa karty.

"Promo kód" - je unikátny kód, ktorým možno po zadaní v aplikácii aktivovať Kartu a Vernostný účet.

"Identifikačné prvky Karty" - Logo Programu, koniec platnosti vo forme mesiac/rok (12/2099), unikátny čiarový kód (EAN13), meno a priezvisko držiteľa (technologicky personifikované alebo vypísané paličkovým písmom) a odkaz na klientsku podporu programu).

"Držiteľ karty" je fyzická osoba s platnou kartou Programu personifikovanou na jeho meno.

"Držiteľ Promo - kódu" je fyzická osoba s platným Promo - kódom.

"Člen programu" je všeobecne člen Programu **"Sphere"** alebo **"Carte"**.

"Člen Programu Sphere" je Držiteľ karty Sphere, ktorý má vernostný účet a aktivovanú kartu.

"Partner" je zmluvný subjekt Programu (právnická alebo fyzická osoba - podnikateľ), u ktorého môžu Držitelia kariet získať výhody (zľavy, body).

"Vernostný účet" je všeobecne vernostný účet **"Sphere"** alebo **"Carte"**.

"Vernostný účet Sphere" - je účet člena Programu Sphere so základnými informáciami a prehľadom Bodov.

"Aktivácia Karty" - proces registrácie Karty na webe/v aplikácii - pomocou zadania Promo - kódu alebo opísania číselnej hodnoty EAN kódu z plastovej Karty.

"Výhoda" je pridaná hodnota, ktorú poskytuje Partner Držiteľovi karty/Členovi programu, vo forme Zľavy a/alebo Bodov a iné.

"Zľava" je forma Výhody ktorú Držiteľ karty uplatňuje u Partnera za realizovaný nákup (znížením predajnej ceny vo výške prezentovanej Výhody).

"Bod" je forma Výhody (ako zúčtovateľná jednotka), ktorá vzniká Členovi programu za nákupnú transakciu u Partnera poskytujúceho výhody formou Bodov.

"Nákupná transakcia" - je uskutočnená obchodná transakcia vrátane DPH medzi Držiteľom karty a Partnerom.

(Nákupná transakcia v e-shope Partnera s preklikom z www.sphere.sk do Katalógu Partnerov je uskutočnená obchodná transakcia, medzi Držiteľom karty a Partnerom, bez DPH).

"Webové stránky Programu Sphere" - www.sphere.sk pre SR alebo www.sphere.cz pre ČR.

"Katalóg odmien" je elektronická forma ponuky odmien na Webových stránkach pre Členov programov, ktoré je možné získať za získané body z Vernostného účtu.

"Poukážka" - Člen programu Sphere si za Body v Katalógu odmien vyberá odmenu, na základe ktorej dostane poukážku a tú uplatňuje u Partnera, Prevádzkovateľa.

"Systém vernostného programu" - je súbor technologických a prevádzkových informácií, pravidiel a opatrení, software, licenčných práv, technických prostriedkov a ľudských zdrojov potrebných na prevádzku a zabezpečenie Programu, jeho funkcionality a spoľahlivosti, prenosu dát a plnenie zmluvných podmienok zúčastnených subjektov v Programe, spracúvajúcí všetky údaje a transakcie Vernostného programu Sphere a Carte.

3. Účasť v Programe

Držiteľom karty sa môže stať každá fyzická osoba staršia ako 15 rokov.

4. Vytvorenie Vernostného účtu

Vzniká aktiváciou plastovej karty na Webovej stránke alebo v aplikácii zadaním EAN kódu Karty a následnou registráciou Držiteľa karty.

V prípade elektronickej Karty vzniká vernostný účet zadaním Promo kódu na webe Programu alebo v aplikácii zadaním Promo kódu Karty a následnou registráciou.

5. Využívanie Výhod v Programe Sphere

Partneri môžu poskytovať Výhody rôznymi formami –

- Zľavy - priama zľava na tovar alebo službu v kamennej prevádzke
- Zľavy - priama zľava na tovar alebo službu v e-shope
- Body - z nákupu tovaru alebo služby v kamennej prevádzke
- Body - z nákupu tovaru alebo služby v e-shope
- kombinácia Výhod na kamenných prevádzkach a v e-shopoch

Pred nákupom v prevádzke Partnera alebo v prípade rezervácie služby u Partnera sa pred platením/rezerváciou vždy preukážte vašou plastovou alebo elektronicou Kartou. Výhoda je poskytnutá len osobe, ktorá je Držiteľom karty.

Partner je oprávnený vyžadovať od Držiteľa karty, v prípade že sa jedná o platobnú kartu s identifikáciou Programu, vykonanie Nákupnej transakcie touto Kartou.

Karty Programu po aktivácii Vernostného účtu umožňujú Držiteľom kariet využívať všetky Výhody poskytované Partnermi po celú dobu platnosti Karty.

Najmä mu umožní získať Body za svoje nákupy a čerpať odmeny za nazbierané body, dostávať novinky, špeciálne akcie a zľavy, zúčastňovať sa súťaží a podobne. Aktivácia Vernostného účtu/Karty sa vykonáva na www.sphere.sk, alebo v mobilnej aplikácii, vyplnením aktivačného formulára a zaškrtnutím súhlasu s podmienkami.

Informácie, ktoré Člen programu zadáva pre vytvorenie Vernostného účtu sú chránené podľa platnej legislatívy k GDPR.

V rámci jedného Vernostného účtu je možné mať viac aktivovaných Kariet.

Pre využitie Výhod v on-line prostredí postupujte podľa konkrétnych podmienok Partnera - zadaním EAN kódu Karty, zadaním zľavového kódu, alebo preklikom priamo zo stránok www.sphere.sk - konkrétny spôsob využitia Výhody je popísaný v Katalógu Partnerov na www.sphere.sk.

Zľavy sa nedajú sčítať s inými zľavami a akciami (vrátane obedových menu, last a first minute zájazdov, pobytových balíčkov atď.), štandardne sa nevzťahujú na tabakové výrobky a doplatky za lieky na predpis. Pri nákupe dovolenky, hotelových služieb alebo platby v reštaurácii môže byť obmedzené poskytnutie výhody na 6 osôb, nákup vstupeniek na kultúrne akcie na 2 vstupenky, na skipass na celodenný atď. Pokiaľ nie je u konkrétneho Partnera sčítanie zliav a akcií povolené - konkrétne podmienky sú uvedené v Katalógu Programov na www.sphere.sk.

Všetky zmeny a úpravy v poskytovaní Výhod a Programu sú uvedené v médiách prevádzkovateľa, primárne na Webových stránkach.

6. Získavanie Bodov vo Sphere plus a ich využívanie

Body získava Držiteľ karty nákupom u Partnerov, ktorí poskytujú Výhody formou Bodov - ich konkrétny zoznam je uvedený na www.sphere.sk. Pre načítanie a využitie Bodov je nevyhnutná Aktivácia Karty a Vernostného účtu, z ktorého môže Člen programu Body uplatniť za odmeny v Katalógu odmien, kontrolovať svoje Bodové transakcie a využívať ďalšie služby.

Získanie Bodov je podmienené presne daným procesom nákupu, ktorý sa môže u Partnerov líšiť - zadaním čísla Karty (EANu), preklikom z Webových stránok www.sphere.sk, alebo preukázaním sa Kartou na prevádzke Partnera. U vybraných on-line Partnerov poskytujúcich výhody formou Bodov je pripísanie realizované až po uplynutí času, ktorú má Partner stanovenú. Body, ktoré má Člen programu v tej chvíli pripísané za takú transakciu, sú uvedené v záložke účtu ako nespracované transakcie, a sú len informatívne.

Napríklad nižšie časová os pre prírpis Bodov za objednávku ubytovanie na Booking -

- dňa 1.1. objednávka, po objednávke sú Body zaznamenané v sekcii Transakcie na spracovanie
- dňa 1.7. ubytovanie
- dňa 1.10. prírpis Bodov na Vernostný účet

Počet získaných Bodov za nákup sa u jednotlivých Partnerov líši, podľa špecifických podmienok. Body sú uvádzané v hodnotách, môžu byť však uvádzané podľa objemu nákupu, komodity, produktov a podobne.

Ak Držiteľ karty nemal v čase získania Bodov aktivovanú Kartou, má možnosť do 60 dní aktiváciu vykonať. Následne je mu príslušný počet Bodov pripísaný.

Získať Body je možné tiež v súťažiach a akciách, presné podmienky ku konkrétnej akcii sú vždy uvedené na www.sphere.sk.

Získanie odmeny je podmienené dostatočným počtom Bodov, ktoré má Člen programu na svojom účte. Nákupom v Katalógu odmien sa odpočíta adekvátny časť, podľa ceny odmeny.

Body majú platnosť 24 mesiacov od kalendárneho roka, v ktorom boli získané.

Nevyčerpané Body môže Člen programu darovať vybranej Nadácii (podľa výberu Sphere) alebo prepadať v prospech Prevádzkovateľa/akcie Partnera, kde boli získané.

7. Poukážky a ich uplatnenie

Odmena je spravidla realizovaná Poukážkou, ktorú Člen programu uplatní u Partnera/Prevádzkovateľa. Súčasťou každej poukážky je jej hodnota, akceptačný kód, platnosť a názov Partnera, na ktorom možno poukážku uplatniť. Ponuky v Katalógu odmien môžu byť časovo obmedzené.

8. Ukončenie platnosti, strata, poškodenie alebo odcudzenie karty

Po skončení platnosti Karty je Vernostný účet otvorený po dobu 12 mesiacov. Do tejto doby je nutné aktivovať novú Kartú.

Akékoľvek zneužitie, straty alebo krádeže Karty, ktorú má Člen programu evidovanú na svojom vernostnom účte, je povinný bezodkladne hlásiť Prevádzkovateľovi prostredníctvom kontaktného formulára zo svojho účtu alebo na klientsku podporu, e-mail: klientservis@sphere.sk s požiadavkou na zablokovanie Karty pred jej zneužitím.

O vydanie novej Karty môže Člen programu požiadať u Partnera, u ktorého získal pôvodnú Kartú alebo u Prevádzkovateľa za poplatok (vydanie, poštovné 6 EUR) alebo získa elektronickú kartu zadarmo.

9. Reklamácia - neposkytnutie výhody

V prípade, že nebola poskytnutá Výhoda a Držiteľ karty splnil podmienky na jej udelenie, je nevyhnutné, aby reklamáciu riešil pri nákupe s personálom Partnera. V prípade, že nebola poskytnutá Výhoda a Držiteľ karty splnil podmienky pre udelenie, je možné potom reklamovať takú transakciu na klientskom servise Sphere. Pre spracovanie reklamácie je nevyhnutné mať potvrdenie o transakcii (účtenka, faktúra a podobne), údaj o čase a mieste transakcie, prípadne ďalšie podrobnosti.

10. Ukončenie účasti Člena programu

Členovia programu sú oprávnení svoju účasť v Programe kedykoľvek ukončiť na základe žiadosti o ukončení, zaslanú zo svojho vernostného účtu s využitím kontaktného formulára. Odporúčame, pred podaním žiadosti k ukončeniu, vyčerpať si Body z vernostného účtu, inak po jej vykonaní bude Bodové konto vynulované.

Ukončenie účasti Člena programu je zo strany Prevádzkovateľa možné z dôvodu porušovania Pravidiel programu formou odstúpenia - ukončenie okamžite.

Prevádzkovateľ môže ukončiť Program s minimálnou dobou pre vysporiadanie 6 mesiacov.

11. Záverečné ustanovenia

Informácie, ktoré Člen programu zadáva pre vytvorenie Vernostného účtu sú chránené podľa platnej legislatívy k GDPR.

Tieto Pravidlá rozširujú Všeobecné pravidlá vernostného Programu.

Tieto Pravidlá sa riadia platným právom Slovenskej republiky.