

## **Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 18.07.2022**

### **I. Zasady ogólne Programu Shell ClubSmart**

1. Regulamin organizowanego przez Shell Programu Shell ClubSmart (zwanego dalej "Programem"), przeznaczonego dla Stałych Klientów Shell, zawiera warunki i zasady uczestnictwa w tym Programie oraz ustala zasady obowiązujące pomiędzy Uczestnikiem Programu a Shell Polska Sp. z o.o. (zwaną dalej „Shell”), jako jego Organizatorem.
2. Przystąpienie do Programu jest dobrowolne. Poprzez przystąpienie do Programu Uczestnik przyjmuje warunki i zasady określone w niniejszym regulaminie (zwanym dalej „Regulaminem”). Jeżeli Posiadacz Karty naruszy warunki Regulaminu, to tym samym narusza umowę, co może skutkować rozwiązaniem umowy ze skutkiem natychmiastowym i zablokowaniem lub odebraniem karty oraz utratą zgromadzonych przez Uczestnika punktów.
3. Uczestnikami Programu mogą być wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne, które dokonają prawidłowej rejestracji swojego uczestnictwa w Programie za pomocą strony internetowej [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) lub aplikacji Shell ClubSmart. Pracownicy stacji paliw Shell, w tym również stacji patronackich Shell nie mogą uczestniczyć w Programie podczas pracy w placówkach Shell.
4. Shell zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Regulaminu, przy jednoczesnym powiadamianiu o tym Uczestników za pośrednictwem strony internetowej [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) oraz w korespondencji elektronicznej lub poprzez sms, jeżeli Uczestnik udostępnił adres mailowy, lub numer telefonu. Uczestnik ma prawo zrezygnować z udziału w Programie z powodu zmiany Regulaminu, w terminie 14 dni od dnia powiadomienia go o wprowadzeniu zmiany.
5. Shell może wyłączyć poszczególne stacje paliw Shell z Programu. Wówczas za zakup paliwa i dokonywanie innych zakupów w takich placówkach Shell nie można uzyskać Punktów. Stacje paliw Shell uczestniczące w Programie, są oznakowane emblematem Shell ClubSmart.
6. Shell zastrzega możliwość wyłączenia poszczególnych stacji paliw Shell z możliwości płatności punktami za zakup produktów znajdujących się w asortymencie danej Stacji. Aktualna lista stacji z możliwością płatności punktami dostępna jest w Załączniku numer 1 do niniejszego Regulaminu.
7. Shell ma prawo tworzenia w ramach Programu klubów dla określonych grup Uczestników Programu. Zasady uczestniczenia w tych klubach określane będą w odrębnych regulaminach.

### **II. Warunki przystąpienia, karta Shell ClubSmart**

1. Z zastrzeżeniem dalszych postanowień osoba, która chce przystąpić do Programu, zbierać punkty Shell ClubSmart (dalej zwane Punktami) w zamian za swoje zakupy na stacji paliw i wymieniać zebrane Punkty na nagrody lub płacić punktami za zakupy na stacji paliw powinna spełnić następujące warunki:
  - a) Posiadać mobilne urządzenie elektroniczne, podłączone do sieci Internet z wykorzystaniem technologii bezprzewodowej, korzystające z systemu operacyjnego Android lub iOS. Wymagana wersja systemu operacyjnego jest wskazana w Sklepie Google Play lub AppStore.
  - b) Utworzyć konto, dzięki czemu karta zostanie spersonalizowana: w celu założenia Konta oraz uzyskania karty wirtualnej Shell ClubSmart (dalej zwaną Kartą wirtualną) pobrać aplikację Shell ClubSmart za pośrednictwem urządzenia mobilnego oraz dokonać rejestracji w Programie zgodnie z wytycznymi aplikacji i wygenerować oraz spersonalizować kartę wirtualną lub zarejestrować się na stronie <https://www.clubsmart.shell.pl/>.
  - c) Zaakceptować Regulamin Programu i Politykę Prywatności.
2. Shell zastrzega sobie prawo do blokowania kart i unieważnienia punktów z kart zarejestrowanych na dane fikcyjne /dane inne niż dane Uczestnika.
3. Posiadacze kart plastikowych Shell ClubSmart (dalej zwanych Kartą plastikową), którzy nie posiadają internetowego konta Uczestnika powinni pobrać aplikację Shell ClubSmart za pośrednictwem urządzenia mobilnego, zgodnie z wytycznymi aplikacji, zarejestrować się i przy pierwszym logowaniu przypisać swój numer Karty Plastikowej do utworzonego konta lub zarejestrować się na stronie <https://www.clubsmart.shell.pl/> i przypisać Kartę plastikową do utworzonego konta. Uczestnik może korzystać równolegle z Karty plastikowej oraz Karty wirtualnej.
4. Karta plastikowa bez podpisu Uczestnika nie będzie akceptowana przez obsługę stacji. Karta plastikowa podpisana, ale nie spersonalizowana służy wyłącznie do zbierania Punktów.
5. Jedynie pod warunkiem prawidłowego spersonalizowania Karty plastikowej, lub prawidłowego wygenerowania Karty wirtualnej Uczestnik może zamienić Punkty zgromadzone za zakupy towarów

lub usług oraz korzystać z ofert specjalnych na stacji paliw Shell biorącej udział w Programie, na Nagrody lub usługi zgodnie z ofertą umieszczoną na stronie internetowej [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl), na stacjach paliw Shell, ulotkach wydawanych przez Shell oraz innych materiałach wydawanych przez Shell.

6. Personalizacja Karty plastikowej może nastąpić w jeden z następujących sposobów:
  - a) poprzez wypełnienie formularza dostępnego na stronie internetowej [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) w zakładce „Zarejestruj się” i przypisania numeru Karty plastikowej do utworzonego konta.
  - b) poprzez pobranie aplikacji mobilnej Shell i przypisanie posiadanej Karty plastikowej do utworzonego konta.
7. Karta wirtualna zostaje automatycznie spersonalizowana podczas procesu zakładania konta w aplikacji mobilnej Shell ClubSmart.
8. Uczestnik będzie mógł wymienić zebrane Punkty po upływie maksymalnie 12 godzin od spersonalizowania Kart na stronie internetowej poprzez BOK lub za pomocą aplikacji Shell ClubSmart. Poprzez spersonalizowanie Karty uczestnik Programu wyraża zgodę na gromadzenie, systematyzowanie i przetwarzanie przez Shell w celach związanych z realizacją Programu swoich danych osobowych podanych Shell jako organizatorowi Programu. Dane będą służyć identyfikacji Uczestnika oraz w celach kontaktowych związanych m.in. z wyjaśnianiem reklamacji lub przesyłaniem zamówionych Nagród.
9. Uczestnik może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o organizowanych akcjach promocyjnych. Poprzez wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji marketingowych Uczestnik wyraża zgodę na przesyłanie mu drogą elektroniczną na podany adres e-mail, poprzez wiadomość na podany numer, poprzez aplikacje internetowe oraz mobilne na wskazany w zgłoszeniu adres, informacji handlowych, w tym informacji o promocjach objętych Programem.
10. Nieprawidłowo wykonana personalizacja Kart nie skutkuje spersonalizowaniem Kart w rozumieniu Regulaminu.
11. Uczestnik powinien powiadomić Organizatora o zmianach w danych zawartych w zgłoszeniu za pośrednictwem aplikacji internetowej (czatu online), strony internetowej [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) telefonicznie w BOK, lub dokonać samodzielnej aktualizacji danych za pomocą aplikacji Shell ClubSmart, w terminie 10 dni roboczych od wystąpienia zmiany. Wszelkie ewentualne konsekwencje wynikające z niepowiadomienia obciążają Uczestnika.
12. Każdy z Uczestników posiada indywidualne numery należących do niego Kart. Numer Karty plastikowej wraz z numerem Karty wirtualnej są przyporządkowane do konta Uczestnika będącego ich właścicielem. Karty nie mogą być używane przez osoby trzecie lub inne niż osoba, która Kartę podpisała lub w przypadku Karty wirtualnej jest użytkownikiem urządzenia mobilnego, na którym znajduje się Karta wirtualna i która dokonała personalizacji Karty wirtualnej. Shell zastrzega sobie prawo unieważnienia Punktów zdobytych na Karty przez osobę inną niż uprawniony do nich Uczestnik.
13. Karty stanowią własność Shell.
14. Karty są przekazywane Uczestnikom nieodpłatnie.
15. Każdy Uczestnik może korzystać tylko z jednej Karty oraz z jednego jej odpowiednika w postaci Karty wirtualnej. Dopuszczalne jest, iż uczestnik będzie posiadał jedynie Kartę plastikową lub jedynie Kartę wirtualną.
16. Karty nie są kartami kredytowymi, bankomatowymi ani płatniczymi.
17. Karty nie są zbywalne i nie można ich przekazywać osobom trzecim.
18. Shell ma prawo wydawać i tworzyć Karty Shell ClubSmart o różnej szacie graficznej, w tym umieszczać na nich logo poszczególnych Partnerów programu.
19. W ramach prowadzonych promocji lub ofert specjalnych Shell ma prawo wydawać Karty na zasadach odmiennych od określonych w Regulaminie, w tym także za pośrednictwem Partnerów Programu. W takim przypadku zasady wydawania i korzystania z takich Kart określone są w regulaminie danej promocji lub oferty specjalnej.

### **III. Uszkodzenie, zagubienie, zniszczenie, kradzież Karty.**

1. W przypadku zgubienia, uszkodzenia lub kradzieży Karty Shell ClubSmart Uczestnik powinien niezwłocznie zgłosić powyższe zdarzenie do BOK w celu zablokowania Karty plastikowej i przeniesienia punktów na nową Kartę wirtualną. Nie ma możliwości przeniesienia punktów z Karty plastikowej na inną Kartę plastikową.
2. Warunkiem przeniesienia punktów na nową Kartę Wirtualną jest posiadanie mobilnego urządzenia przenośnego zgodnie z punktem II.1. Regulaminu.
3. Uczestnik, który nie posiada Karty wirtualnej, a po utracie Karty plastikowej chce dalej korzystać ze zgromadzonych punktów zobowiązany jest do utworzenia karty wirtualnej zgodnie z punktem II.1 Regulaminu.

4. Jeżeli Uczestnik posiada konto internetowe, po pobraniu aplikacji mobilnej Shell ClubSmart zgodnie z zapisami Punktu II Regulaminu, może korzystać z Karty wirtualnej przypisanej do swojego konta.
5. Jeśli Uczestnik nie posiada konta internetowego powinien pobrać aplikację mobilną Shell ClubSmart zgodnie z zapisami punktu II Regulaminu, utworzyć konto i wygenerować Kartę Wirtualną.
6. Transfer punktów jest możliwy tylko jeśli Karta została wcześniej spersonalizowana. W innym przypadku transfer punktów przez BOK nie będzie możliwy.
7. Po transferze punktów możliwość zbierania i wymiany punktów na nowej wirtualnej karcie jest dostępna do 12h.
8. Karta może także zostać zablokowana w przypadku podania nieprawdziwych danych podczas rejestracji w formularzu zgłoszeniowym, o czym Shell zawiadomi Uczestnika.
9. Shell nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z zagubienia lub uszkodzenia Karty, jeżeli Uczestnik nie zgłosił tego faktu lub jeśli utracona Karta nie była spersonalizowana w sposób prawidłowy. Shell przejmuje odpowiedzialność za zablokowanie Karty i zabezpieczenie zgromadzonych na niej Punktów po 24 godzinach od chwili zgłoszenia utraty lub uszkodzenia Karty.
10. Zablokowanej Karty plastikowej nie można dalej używać ani nie można dokonać jej odblokowania. W razie odnalezienia zablokowanej Karty plastikowej Uczestnik powinien zwrócić ją na najbliższej stacji Shell. W celu dalszego korzystania ze zgromadzonych punktów należy postąpić zgodnie z procedurą w pkt 1 powyżej.

### **III. Niedostępność Karty wirtualnej**

1. Karta wirtualna jest dostępna w Aplikacji Shell ClubSmart lub w Google Pay i Apple Pay. W przypadku braku połączenia z Internetem lub błędów systemu Karta wirtualna może być niedostępna. W przypadku czasowej niedostępności Karty wirtualnej, Uczestnik w celu dodania punktów na konto Uczestnika, zobowiązany jest do kontaktu z Biurem Obsługi Klienta oraz przedstawienia skanu/zdjęcia dowodu dokonania transakcji (paragonu/faktury). Punkty zostaną przyznane po dokonaniu przez BOK weryfikacji zaistniałej sytuacji.

### **IV. Korzystanie z Kart**

#### **A. Gromadzenie Punktów na Kartach**

1. Punkty można zdobywać na stacjach paliw Shell na terenie Polski, a także u Partnerów, zgodnie z ofertą przedstawioną na stronie internetowej [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) oraz informacjami udostępnionymi na stacjach Shell biorących udział w Programie. Z Programu wyłączone są stacje samoobsługowe.
2. W celu zapisu Punktów na Karcie plastikowej Uczestnik powinien przekazać Kartę plastikową kasjerowi przed dokonaniem płatności lub dokonać jej samodzielnego zeskanowania na prośbę kasjera. W przypadku Karty wirtualnej Uczestnik otwiera Aplikację Shell ClubSmart z ekranem Karty wirtualnej, na której znajduje się jej unikalny numer - kod kreskowy i następnie skanuje Kartę wirtualną za pomocą skanera. Punkty za zakupy dokonane na stacjach Shell są zapisywane w systemie informatycznym automatycznie po umieszczeniu przez kasjera karty w czytniku kart lub zeskanowaniu Karty wirtualnej przed zakończeniem transakcji. Punkty można gromadzić na Karcie plastikowej i Karcie wirtualnej jednocześnie lub rozłącznie. Można posiadać jednocześnie obie karty lub tylko Kartę plastikową lub tylko Kartę wirtualną.
3. Punkty nie są naliczane za zakup produktów alkoholowych, tytoniowych, papierosów, papierosów elektronicznych, pojemników zapasowych, nowatorskich wyrobów tytoniowych oraz produktów farmaceutycznych.
4. Korzystanie z Punktów jest możliwe najpóźniej po 12 godzinach od momentu dokonania transakcji. Punkty uzyskane u Partnerów mogą być zapisywane na Kartach w nieznacznie dłuższym terminie. Partner Programu jest zobowiązany poinformować swoich Uczestników o sposobie i terminie naliczania Punktów.
5. Karty są przypisane do osoby, a nie do pojazdu. Kart może używać tylko osoba, której podpis widnieje na Karcie plastikowej lub która jest użytkownikiem urządzenia mobilnego, na którym zarejestrowana jest dana Karta wirtualna i którego dane są tożsame z danymi podanymi podczas procesu rejestracji. Używanie Kart wymaga fizycznej obecności Uczestnika przy zakupie i użyciu Kart. Niedozwolone jest pozostawianie Karty plastikowej na stacji paliw w celu zapisywania punktów lub przekazania w tym celu osobie trzeciej danych niezbędnych do zalogowania się na koncie Uczestnika czy urządzenia mobilnego, na którym znajduje się Karta wirtualna. Karty takie Shell może wycofać i zablokować, a Uczestnika wykluczyć z Programu.

6. Za podstawę do zapisania Punktów może służyć wyłącznie dokonanie zakupów przez Posiadacza Kart. W przypadku, gdy przy wymianie Punktów zaistnieje uzasadnione podejrzenie, że podstawą Punktów zapisanych Posiadaczowi Kart nie były rzeczywiste zakupy Posiadacza, Punkty mogą nie zostać wymienione na Nagrody, a Shell ma prawo zatrzymać Kartę plastikową lub dokonać blokady Karty wirtualnej i wstrzymać wymianę Punktów do czasu wyjaśnienia sprawy.
7. Uczestnik, który nie posiada Kart przy dokonywaniu zakupów lub z jakichkolwiek względów nie przekazał ich kasjerowi przed dokonaniem płatności, nie otrzymuje Punktów. Punkty za dokonany zakup nie mogą być wpisywane na Karty na podstawie później przedstawionego paragonu kasowego lub innego dowodu zakupu.
8. Wszelkie reklamacje związane ze zgromadzonymi Punktami mogą być rozpatrywane tylko po przedstawieniu paragonów kasowych lub dowodu zakupu w terminie do 14 dni od daty zakupu.
9. Jeżeli wskutek awarii systemu nie można w danej chwili zapisać zdobytych Punktów, po zgłoszeniu przez Uczestnika, w terminie do 30 dni od dnia transakcji i przesłaniu paragonu lub dowodu zakupu, BOK przyznaje Punkty na konto Uczestnika na podstawie paragonu lub dowodu zakupu. Punkty pojawiają się automatycznie na koncie Uczestnika w przeciągu 10 dni roboczych od daty zgłoszenia.
10. W przypadku wprowadzenia nowych możliwości zbierania Punktów (np. oferty partnerskie, promocje), okresowych ofert specjalnych lub oferty personalizowanej, Shell poinformuje Uczestników o powyższym za pośrednictwem stacji paliw Shell, na stronach internetowych, w bezpośredniej korespondencji lub za pomocą powiadomień w aplikacji.

## **B. Punkty dodatkowe**

Wszystkie Punkty przyznawane centralnie przez BOK („Punkty dodatkowe”) pojawiają się automatycznie na Kartach Uczestnika.

## **C. Wymiana Punktów na Nagrody**

1. Punkty mogą być wymienione na towary i usługi (zwane dalej „Nagrodami”) wyszczególnione na stronach internetowych Programu lub aplikacji mobilnej na towary znajdujące się w asortymencie w sklepie na stacji paliw Shell. Nie ma możliwości wymiany Punktów na gotówkę.
2. W przypadku wymiany Punktów na Nagrodę, pracownik stacji paliw Shell poprosi Uczestnika Programu o możliwość wczytania Karty plastikowej do terminala lub zeskanowania Karty wirtualnej w Aplikacji Shell ClubSmart za pomocą skanera. Przedstawiony na materiałach promocyjnych oraz na stronie internetowej asortyment Nagród może ulegać zmianom.
3. Shell zachowuje możliwość udostępniania za Punkty innych Nagród, niefigurujących w materiałach promocyjnych oraz na stronie internetowej, a objętych promocją. Shell ma także prawo prowadzić promocje związane ze sprzedażą określonych towarów lub usług, w ramach których Punkty mogą być wymieniane na rabaty na towary lub usługi objęte promocją. O warunkach takich akcji informuje on Uczestników za pośrednictwem stacji paliw Shell, na stronach internetowych lub w bezpośredniej korespondencji.
4. Jeżeli Uczestnik wybierze Nagrodę dostępną bezpośrednio na stacji paliw Shell, to po odjęciu odpowiedniej ilości Punktów lub w przypadku Nagród objętych promocją wiążaną, odjęciu Punktów i uiszczeniu opłaty (za dodatkową opłatą do nagrody nie naliczamy punktów), może odebrać Nagrodę na miejscu. Ilość Nagród na stacjach paliw Shell do natychmiastowego odbioru jest ograniczona.
5. W przypadku, gdy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, z otrzymaniem Nagrody przez Uczestnika Programu wiąże się obowiązek zapłacenia zryczałtowanego podatku dochodowego od osób fizycznych związanego z wartością Nagrody, Uczestnik Programu otrzymuje dodatkową nagrodę w kwocie odpowiadającej wartości należnego podatku. Kwota ta ulega automatycznie pobraniu przez Shell na poczet należnego podatku i zostaje odprowadzona do stosownego Urzędu Skarbowego. Uczestnik otrzymuje Nagrodę wolną od dodatkowych obciążeń.
6. W przypadku Nagród związanych z usługami o charakterze lokalnym, np. biletów wstępu do określonych placówek kulturalno-rozrywkowych, Shell zastrzega sobie prawo udostępniania tych Nagród wyłącznie w wybranych stacjach paliw Shell, położonych w pobliżu miejsca świadczenia tych usług.
7. Każda nagroda z oferty Nagród do odbioru na Stacji jest oznaczona ilością punktów, które należy wymienić, aby otrzymać daną Nagrodę, ponadto Uczestnik zobowiązany jest, w przypadku tego typu Nagród, dokonać dopłaty w kwocie 1 zł (dopłata może być dokonana jedynie w gotówce lub kartą płatniczą).
8. Zakupione e-vouchery (karty podarunkowe) dostępne w katalogu elektronicznym na stronie [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) nie podlegają zwrotowi.

#### D. Płatność Punktami

1. Uczestnik może zapłacić Punktami za całość lub część zakupów za paliwo, lub inne produkty zakupione na stacji Shell z wyłączeniem dokonania zapłaty za zakup winiet, kuponów loterii oraz wynajem przyczep samochodowych. Płatność punktami stanowi dodatkową formę płatności na stacjach Shell.
2. Płatność punktami polega na obniżeniu ceny za nabywane od Shell towary i usługi w zamian za zgromadzone punkty i odbywa się według przelicznika: **1 punkt = 1 grosz**.
3. Punkty nie podlegają wymianie na pieniądze. Punkty nie są pieniądzem elektronicznym.
4. Jeżeli nie dojdzie do nabycia towarów lub usług, za które zostały przyznane Punkty, np. gdy Uczestnik odstąpi od umowy, Shell zastrzega sobie prawo do cofnięcia przyznanych za dany zakup Punktów.
5. W przypadku, gdy Uczestnik chce dokonać płatności:
  - a) za całość transakcji Punktami: Uczestnik musi posiadać wymaganą liczbę Punktów na Kartach, oświadczyć, że jest gotów zapłacić za całość sumy Punktami i okazać Kartę plastikową lub Kartę wirtualną kasjerowi.
  - b) częściowo Punktami, a częściowo inną metodą płatności: Uczestnik musi oświadczyć jaką kwotę zamierza zapłacić Punktami, (Uczestnik musi posiadać wymaganą liczbę Punktów na Kartach), okazać Kartę plastikową lub Kartę wirtualną Kasjerowi i zapłacić resztę kwoty inną metodą płatności tj. gotówką, kartą płatniczą, voucherem lub bonem.
6. W przypadku, gdy uczestnik dokonuje płatności punktami, wartość transakcji nie może przekroczyć kwoty 2000 zł brutto, tj. równowartości 200 000 punktów.
7. Za transakcje opłacane punktami naliczane są Punkty, tak jak za każdą inną transakcję z użyciem Kart Shell ClubSmart.
8. Płatności punktami można dokonać także w przypadku transakcji objętych promocjami.
9. Płatność punktami jest dostępna na wybranych stacjach paliw Shell. Aktualna lista stacji realizująca płatności Punktami znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
10. Z możliwości płatności Punktami wyłączone są transakcje realizowane przy użyciu kart paliwowych.
11. Shell jest uprawniony, po uprzednim odpowiednim, zgodnym z zapisami niniejszego regulaminu, powiadomieniu Uczestników Programu, do zmiany zakresu towarów i usług, za które można zapłacić za pomocą Punktów, do zmiany przelicznika, a także do całkowitego anulowania możliwości pełnej lub częściowej zapłaty ceny za zakupiony towar.
12. Płatność punktami możliwa jest za pomocą obu rodzaju Kart.

#### E. Zwroty i reklamacje

1. Shell dopuszcza, w uzasadnionych przypadkach możliwość zwrotu towaru zakupionego w sklepie na stacji paliw Shell, za którego zakup Uczestnik otrzymał Punkty. Aby dokonać zwrotu, Uczestnik powinien udać się na stację paliw Shell, na której został zakupiony towar i po uzyskaniu akceptacji dokonania zwrotu przez pracownika stacji przekazać mu zwracany towar wraz z okazaniem karty, która została użyta przy transakcji jego zakupu. Nie jest możliwe dokonanie zwrotu towaru bez jednoczesnego okazania Karty.
2. Zwrot towaru jest jednoznaczny z utratą przez Uczestnika Punktów, które zostały naliczone za jego zakup. Punkty zostaną odjęte z konta Uczestnika w ciągu 30 dni.
3. Zwrot towaru może być dokonany maksymalnie w ciągu 5 dni od daty jego zakupu.
4. Nagrody posiadające kartę gwarancyjną producenta powinny być reklamowane w punktach serwisowych danego producenta wymienionych w karcie gwarancyjnej.
5. Reklamacja nagród pobranych na stacji: Uczestnik zobowiązany jest zareklamować wadliwą Nagrodę na stacji, gdzie była pobrana Nagroda oraz wypełnić Formularz Reklamacji – dostępny na stacji.
6. Reklamacje Nagród innego typu niż wyżej wskazane powinny być wysłane na adres Biura Obsługi Klienta [smart.pl@shell.com](mailto:smart.pl@shell.com). W celu złożenia reklamacji należy posiadać potwierdzenie odbioru nagrody.
7. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji.

#### F. Transfer Punktów z Karty na Kartę

1. Posiadacz Kart może przekazać zebrane przez siebie Punkty innemu aktywnemu Uczestnikowi Programu w dowolnej ilości w obrębie posiadanej puli Punktów. Powyższe dotyczy jedynie Punktów

otrzymanych za zakup towarów i usług na Stacji. Punkty, które Uczestnik otrzymał podczas akcji promocyjnych lub w okresie trwania ofert specjalnych nie podlegają transferom. Zabronione jest pobieranie z tego tytułu opłat czy innych korzyści majątkowych.

2. Operacja przekazania Punktów odbywa się za pośrednictwem BOK – według wskazania Shell, związanego z aktualnymi możliwościami technicznymi Programu.
3. Jeżeli Punkty z Kart skradzionych, zgubionych przez innego Uczestnika lub Kart zablokowanej będą przeniesione na inne Karty, Karty te będą automatycznie zablokowane do czasu wyjaśnienia przyczyn transferu.
4. Niedozwolony jest transfer Punktów przy użyciu Kart o różnych numerach należących do jednego Uczestnika (duplikatów Kart).

## **G. Program Shell ClubSmart a karty paliwowe, w tym karty Shell Card**

Shell zastrzega sobie prawo do nieprzyznawania Punktów lub określania maksymalnego limitu Punktów, które mogą być przyznane za transakcje realizowane przy użyciu wszystkich lub niektórych kart paliwowych, w tym karty Shell Card. Przyznanie Punktów jest uzależnione od indywidualnych ustaleń dotyczących zasad wydawania i korzystania z kart Shell Card dokonanych przez dział sprzedaży kart Shell Card.

## **H. Nieprzepisowo zdobyte Karty i Punkty**

1. Karty uważa się za nieprzepisowo zdobyte, jeżeli uzyskano ją podając do zgłoszenia nieprawdziwe dane lub którą w jakikolwiek sposób sfałszowano. Niezwłocznie po stwierdzeniu takiego faktu przez BOK karta jest blokowana do czasu wyjaśnienia.
2. Nieprzepisowo zdobytymi Punktami są te, które uzyskano odpłatnie od innego Uczestnika lub jeżeli podstawą zapisu były transakcje zakupowe niedokonane przez Uczestnika, na którego koncie znalazły się Punkty lub też, jeżeli Punkty zostały zgromadzone w inny sposób, sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
3. W przypadku, w którym zachodzi wątpliwość co do tożsamości osoby posługującej się Kartą podczas uzyskiwania lub przy wymianie Punktów, Shell/pracownik stacji Shell dokonuje weryfikacji tożsamość ww. osoby poprzez okazanie dokumentu tożsamości. W przypadku odmowy okazania dokumentu tożsamości Shell/pracownik stacji Shell ma prawo odmówić dodania lub wymiany Punktów do czasu wyjaśnienia sprawy.
4. W przypadku, jeśli w drodze weryfikacji okaże się, że osoba posługująca się Kartą nie jest Uczestnikiem, niezwłocznie po stwierdzeniu takiego faktu, osoba ta zostanie poinformowana o braku możliwości dodania lub wymiany punktów oraz pracownik stacji skontaktuje się z Biurem Obsługi Klienta, które poinformuje Uczestnika o nieuprawnionej próbie użycia jego karty. Jeżeli Uczestnik do operacji transferu Punktów użyje lub spróbuje użyć Kart cudzych bez udziału właściciela Kart, lub Kart zablokowanych to czyn ten traktowany jest jako ciężkie naruszenie zasad Programu. W takim przypadku Shell ma prawo zablokować Karty i wykluczyć Uczestnika z Programu. Wymiana Punktów z Karty zablokowanej nie będzie możliwa.
5. Shell ma prawo wykluczenia z Programu Uczestnika, który zdobył Punkty lub Karty w sposób niezgodny z Regulaminem i unieważnienia Kart oraz zgromadzonych na nich Punktów.

## **V. Działalność Biura Obsługi Klientów**

1. Wszelkie informacje związane z funkcjonowaniem Programu i używaniem Kart Uczestnicy mogą uzyskać telefonicznie lub drogą korespondencji od BOK. Pracownicy BOK zajmują się też sprawami blokowania Kart, pytaniami i reklamacjami odnośnie Kart oraz wszelkich operacji dokonywanych na Kartach.
2. W interesie ochrony danych Uczestników Programu oraz bezpiecznego stosowania Kart, BOK w przypadku telefonicznego zgłoszenia lub prośby zastosowania blokady przez Uczestnika ma prawo zadawać pytania w celu ustalenia tożsamości Uczestnika w zakresie danych podanych przez niego w związku z przystąpieniem i korzystaniem z Programu. W przypadku odmowy udzielenia odpowiedzi przez Uczestnika BOK nie jest zobowiązany do obsługi zgłaszającej się osoby.

3. Jeżeli pracownik BOK uzna za potrzebne dalsze ustalanie tożsamości dla próśby zgłoszonej telefonicznie, może prosić o potwierdzenie próśby w formie pisemnej.
4. Uczestnik może upoważnić na piśmie inną osobę do reprezentowania go w kontaktach z BOK. BOK w razie wątpliwości może zażądać osobistego kontaktu z uczestnikiem albo pełnomocnictwa poświadczanego notarialnie.

## **VI. Oferta Nagród**

1. Aktualna oferta Nagród dostępnych dla uczestników Programu zamieszczona na stronie internetowej programu: [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) (elektroniczny Katalog), na stacjach paliw oraz w innych materiałach reklamowych.
2. Wartości punktowe zbliżonych Nagród oferowanych Uczestnikom w kolejnych edycjach elektronicznego Katalogu mogą się od siebie różnić. W razie pojawienia się nowej edycji elektronicznego Katalogu oferta z poprzedniego elektronicznego Katalogu traci ważność w dacie określonej przez Shell.
3. Shell ma prawo wycofania z elektronicznego Katalogu Nagród wadliwych.
4. Shell ma prawo wprowadzić promocyjne wartości punktowe w przypadku wybranych Nagród promując w ten sposób określony sposób wymiany Punktów na nagrody np. wymianę Punktów na Nagrody za pośrednictwem strony [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl). Oferta może być ograniczona w czasie.

## **VII. Współpraca z Partnerami**

Dla podniesienia atrakcyjności Programu Shell ma prawo ogłaszania promocji lub akcji na czas określony, dla których wprowadza stronę trzecią jako Partnera na czas trwania tej promocji. O oddzielnych zasadach takich akcji Shell informuje Uczestników w formie reklamy na stacjach Shell, na stronach internetowych, a tych, którzy wyrazili na to zgodę, również w bezpośredniej korespondencji. Dla promocji na czas określony Shell ma prawo ustalać zasady odbiegające od ogólnych, ale nie mogą one naruszać interesu Uczestników.

## **VIII. Ważność Kart i Punktów**

1. Punkty wydane po dniu 30 kwietnia 2011 r. zachowują ważność przez okres 4 lat.
2. Shell unieważnia Punkty starsze niż 4 lata co roku 31 grudnia.
3. Shell wyklucza z Programu Uczestnika, blokuje Karty i unieważnia Punkty znajdujące się na jego Kartach, jeżeli Uczestnik nie jest aktywny przez okres 36 miesięcy. Pod pojęciem nieaktywności Uczestnika rozumie się sytuację, w której Uczestnik nie dokonał zakupu, z którym związany był faktyczny zapis Punktów na Kartach, przez okres 36 miesięcy od dnia ostatniego takiego zapisu, lub nie dokonał wymiany Punktów na Nagrody.
4. Po upływie 36 miesięcy od ostatniej aktywności danego Uczestnika, Shell dokonuje usunięcia wszelkich danych dotyczących danego Uczestnika, w tym jego danych osobowych, danych dotyczących Kart i Punktów, z zastrzeżeniem, że Shell w celach archiwalnych może zachować numer Kart danego Uczestnika oraz informację o dacie usunięcia danych dotyczących danego Uczestnika.
5. Regulamin ma zastosowanie również do wydanych do dnia 12 września 2011 roku Kart SMART i punktów SMART. Przez Karty ClubSmart i Punkty Shell ClubSmart należy rozumieć także odpowiednio karty SMART i punkty SMART oraz do wszystkich Kart wydanych przed wejściem niniejszego Regulaminu w życie.

## **IX. Zmiany i likwidacja Programu**

1. Zmiany niniejszego Regulaminu są wprowadzane poprzez opublikowanie zmienionego tekstu Regulaminu na stronie internetowej [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) oraz wskazanie daty, od której zmieniony Regulamin obowiązuje. Niezależnie od powyższego, Uczestnicy zostaną powiadomieni o zmianach Regulaminu poprzez wysłanie do nich korespondencji mailowej, na podany przez nich adres e-mail lub poprzez sms na wskazany przez Uczestnika numer telefonu. Uczestnicy, którzy nie akceptują zmian, mogą w terminie 14 dni od dnia poinformowania ich o wejściu w życie Regulaminu zgłosić w BOK rezygnację z uczestnictwa w Programie, a wówczas nastąpi rozliczenie ich dotychczasowych Punktów, a następnie zablokowanie Kart.
2. Shell może dowolnie zdecydować o zakończeniu Programu.

3. Obwieszczenie zakończenia Programu będzie przez Shell wystawione na wszystkich stacjach paliw Shell biorących udział w Programie w dobrze widocznym miejscu z wyprzedzeniem przynajmniej 60 dni. Obwieszczenie będzie zawierać szczegółowe warunki zakończenia i datę ostatecznego terminu wymiany Punktów.
4. Po zakończeniu Programu Punkty nie mogą być gromadzone, wymieniane na Nagrody oraz nie mogą służyć do dokonania płatności za produkty znajdujące się w asortymencie danej Stacji.

## **X. Dane osobowe**

1. Shell przetwarza dane osobowe Uczestnika podane przez niego przy personalizacji Kart w celu identyfikacji danej osoby jako Uczestnika Programu.
2. Poprzez spersonalizowanie Kart Uczestnik Programu wyraża zgodę na gromadzenie, systematyzowanie i przetwarzanie przez Shell w celach związanych z realizacją Programu swoich danych osobowych podanych Shell jako organizatorowi Programu.
3. Uczestnik może w każdej chwili zgłosić do Organizatora prośbę o usunięcie z bazy jego danych osobowych przekazanych do Shell podczas procesu personalizacji karty:
  - a) Mailowo pod adresem: [smart.pl@shell.com](mailto:smart.pl@shell.com)
  - b) listownie na adres: ul. Czerwone Maki 85, 30-392 Kraków
  - c) telefonicznie z mailowym potwierdzeniem
  - d) logując się na swoje konto w aplikacji Shell ClubSmart i wybierając w edycji profilu „Zgłoś chęć usunięcia konta”.
4. Po otrzymaniu zgłoszenia z prośbą o usunięcie z bazy danych osobowych Uczestnika, Shell dokona niezwłocznie usunięcia danych z systemu. Wraz z usunięciem danych Uczestnika jednoczesnemu usunięciu ulegają wszystkie zgromadzone przez Uczestnika na Kartach i nie wykorzystane do dnia usunięcia danych Punkty a Karty zostaną usunięte z systemu.
5. Uczestnik akceptuje, iż Shell ma prawo do przekazywania jego danych podmiotom zewnętrznym współpracującym z Shell na potrzeby realizacji promocji, które zapewniają produkty i/lub usługi użytkownikom aplikacji Shell i Programu lojalnościowego Shell. W szczególności Shell może przekazać dane:
  - a) Innym spółkom z grupy Shell;
  - b) Upoważnionym spółkom zewnętrznym współpracującym z Shell, które mogą dostarczać produkty i/lub usługi użytkownikom Aplikacji Shell oraz Programu Lojalnościowego Shell;
  - c) Za Państwa zgodą innym podmiotom, z którymi Shell planuje nawiązać współpracę w ramach realizowania usług związanych z Programem Lojalnościowym Shell oraz jego funkcjonowaniem i promocją;
  - d) Upoważnionym dostawcom usług zaangażowanym w mobilne płatności (takim jak PayPal, Apple Pay czy Android Pay);
  - e) Upoważnionym agentom, licencjobiorcom, dostawcom usług i/ lub podwykonawcom Shell;
  - f) Właściwym organom administracji publicznej i władzy sądowniczej, gdy będzie to konieczne ze względu na ciążący obowiązek prawny lub regulacyjny, któremu podlega spółka z grupy Shell lub zgodnie z zakresem dozwolonym przez obowiązujące prawo
  - g) Dowolnej osobie, której Shell proponuje przeniesienie jakichkolwiek praw i/lub obowiązków, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa.
6. Dalsze informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w ramach programu Shell ClubSmart znajdują się na stronie [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) w zakładce Polityka prywatności.