



Warszawa, 16 sierpnia 2022 r.

## **Pytania i odpowiedzi do akcji promocyjnej „Tankuj korzyści -10 groszy taniej na Shell AutoGas”**

### ZASADY PROMOCJI

#### **1. Na czym polega promocja „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas”?**

Akcja promocyjna „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” jest odpowiedzią na potrzeby naszych Klientów. Akcja obejmuje zniżkę 10gr/l paliwa Shell AutoGas. Jest adresowana do aktywnych uczestników programu lojalnościowego Shell ClubSmart – czyli osób, które posiadają spersonalizowaną kartę plastikową lub kartę wirtualną. Limit tankowania z rabatem podczas jednej transakcji wynosi 25 litrów.

#### **2. Jakie są zasady promocji?**

Zasady promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” są proste. Aby otrzymać 10 groszy rabatu za każdy litr paliwa biorącego udział w promocji wystarczy przyjechać na stację Shell, zatankować paliwo Shell AutoGas, zeskanować przed płatnością plastikową lub wirtualną kartę Shell ClubSmart. Rabat obowiązuje przy każdym tankowaniu – bez względu na częstotliwość wizyt – przy ograniczeniu, że jednorazowo można otrzymać rabat za zatankowanie maksymalnie 25 litrów paliwa. Jeżeli Klient korzysta z karty plastikowej Shell ClubSmart to karta musi być zarejestrowana, by móc wziąć udział w promocji. Maksymalny rabat, jaki Uczestnik może otrzymać podczas jednego tankowania promocyjnego to 2,5 zł. Rabat naliczany jest od ceny regularnej danego paliwa, obowiązującej na wybranej stacji Shell i udzielany jest przy kasie. W przypadku gdy uczestnik zakupi podczas jednej transakcji większą ilość paliwa, jego cena za każdy litr ponad wskazane 25 litrów, będzie tożsama z ceną regularną, obowiązującą za wybrany produkt na danej stacji Shell.

#### **3. Jaki jest czas trwania promocji?**

Promocja „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” obowiązuje od 16 sierpnia do 30 września 2022 roku.

#### **4. Czy wszystkie stacje Shell biorą udział w akcji promocyjnej?**

Nie wszystkie. Lista stacji biorących udział w akcji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” jest dostępna na stronie internetowej: <https://www.shell.pl/kierowcy/oferty-i-promocje/tankuj-korzysci-ShellAutoGas.html>. Stacje samoobsługowe nie są objęte promocją.

#### **5. Jakie warunki trzeba spełnić, aby skorzystać z rabatu 10 groszy na litrze Shell AutoGas?**

Z rabatu 10 groszy na litrze na zakup Shell AutoGas może skorzystać każdy uczestnik programu lojalnościowego Shell ClubSmart. Wystarczy posiadać i okazać przy płatności zarejestrowaną kartę plastikową Shell ClubSmart lub spersonalizowaną kartę wirtualną, dostępną w aplikacji Shell ClubSmart.

Jednorazowo można otrzymać rabat za zatankowanie maksymalnie 25 litrów paliwa podczas jednej transakcji. Rabat naliczany jest od ceny regularnej danego paliwa, obowiązującej na wybranej stacji Shell i udzielany jest przy kasie. W przypadku gdy uczestnik zakupi podczas jednej transakcji większą ilość paliwa, jego cena za każdy litr ponad wskazane 25 litrów, będzie tożsama z ceną regularną, obowiązującą za wybrany produkt na danej stacji Shell.

## **6. Jak często można wziąć udział w promocji?**

Promocja obowiązuje przez 7 dni w tygodniu i można z niej skorzystać dowolną liczbę razy. Nie ma żadnych limitów dotyczących liczby czy częstotliwości tankowań.

## **7. Jak naliczany jest rabat?**

Rabat jest naliczany automatycznie przy płatności za paliwo - po zeskanowaniu karty w aplikacji Shell ClubSmart lub tradycyjnej plastikowej karty Shell ClubSmart. Za każdy zatankowany 1 litr paliwa Shell AutoGas przyznawany jest rabat w wysokości 10 groszy. Czyli przykładowo, jeśli zatankujemy 10 litrów Shell AutoGas – otrzymamy rabat w wysokości 1 złoty. Przy zatankowaniu 15,5 litra zostanie przyznany rabat w wysokości 1,55 zł. Jednorazowo, w ramach promocji, można otrzymać rabat za zatankowanie maksymalnie 25 litrów paliwa. Tym samym maksymalny rabat jaki można otrzymać podczas jednego tankowania promocyjnego wynosi 2,5 zł.

Rabat naliczany jest od ceny regularnej paliwa biorącego udział w promocji, obowiązującej na wybranej stacji Shell i udzielany jest przy kasie. W przypadku, gdy uczestnik zakupi podczas jednej transakcji większą ilość paliwa, jego cena za każdy litr ponad wskazane 25 litrów, będzie tożsama z ceną regularną, obowiązującą za wybrany produkt na danej stacji Shell.

## **8. Dlaczego limit na jedno tankowanie wynosi 25 litrów?**

Zdecydowana większość Klientów Shell tankuje jednorazowo poniżej 25 litrów. Dlatego zdecydowaliśmy, że tak duży limit będzie wystarczający, by umożliwić kierowcom aut osobowych tańsze tankowanie. Warto zaznaczyć, że w okresie trwania promocji można tankować tak często, jak się chce i kiedy się chce. Nie ma żadnych limitów dotyczących liczby czy częstotliwości tankowań.

## **9. Co jeśli uczestnik promocji zatankuje jednorazowo więcej niż 25 litrów gazu w ramach promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas”?**

Jeśli kierowca zatankuje więcej niż 25 litrów, wtedy w ramach promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” otrzymuje maksymalny rabat w wysokości 2,5 zł, a za każdy

dotatkowy litr płaci po cenie regularnie obowiązującej za wybrany rodzaj paliwa na danej stacji Shell.

**10. Czy rabat zostanie naliczony, jeśli uczestnik zapłaci za paliwo bezdotykowo poprzez usługę Apple Pay, GPay lub poprzez aplikację Shell ClubSmart?**

Rabat zostanie automatycznie naliczony przy płatności poprzez usługę Apple Pay i Gpay, jednak nie dotyczy to użytkowników kart flotowych Shell Card i klientów płacących usługą SmartPay w aplikacji Shell ClubSmart. Klientów flotowych obowiązują indywidualne warunki Umowy o wydanie oraz używanie karty Shell Card, które nie łączą się z rabatem przyznawanym w ramach promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas”.

**11. Czy rabat obowiązuje, jeśli uczestnik będzie chciał otrzymać fakturę za tankowanie?**

Tak. Bez względu na to, czy klient otrzyma paragon czy fakturę – jako uczestnik programu lojalnościowego, otrzyma rabat w wysokości 10 groszy na litrze, do każdego tankowania paliwa biorącego udział w promocji do maksymalnie 25 litrów. Rabat natomiast nie obowiązuje podczas dokonywania transakcji kartami flotowymi i nie łączy się z innymi zniżkami np. z Kartą Dużej Rodziny.

**12. Czy promocja „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” łączy się z ofertą Shell AutoGas (LPG) dla klubowiczów -5gr/l?**

Nie, ta promocja nie łączy się z promocją dostępną dla Klubowiczów w aplikacji Shell ClubSmart: -5gr/l na jednorazowe tankowanie Shell AutoGas.

**13. Czy przy promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” obowiązuje także rabat na Kartę Dużej Rodziny?**

Rabat przyznawany w promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” nie sumuje się i nie łączy się z innymi promocjami rabatowymi na paliwo, w tym ze zniżkami obowiązującymi dla Karty Dużej Rodziny. Szczegółowe zasady przyznawania rabatów dla Karty Dużej Rodziny są opisane [tutaj](#).

**14. Czy w promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” naliczają się rabaty za transakcje dokonywane kartą flotową Shell Card?**

Użytkowników kart flotowych Shell Card obowiązują indywidualne warunki Umowy o wydanie oraz używanie karty Shell Card i nie łączą się z rabatem przyznawanym w ramach promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas”.

## SHELL CLUB SMART

**15. Czy w promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” są naliczane punkty Shell ClubSmart?**

Tak. W promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” za każdy litr paliwa naliczane są punkty w programie lojalnościowym Shell ClubSmart, zgodnie z regulaminem programu, czyli 1l Shell AutoGas = 1 pkt.

**16. Czy w promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” uczestnik może zapłacić punktami Shell ClubSmart za gaz?**

Tak, wystarczy poinformować kasjera o chęci zapłaty punktami za paliwo, zeskanować kartę w aplikacji lub kartę plastikową, a płatność zostanie obniżona o odpowiednią kwotę. 100 pkt Shell ClubSmart = 1 zł.

**17. Czy w promocji są przyznawane dodatkowe punkty w Shell ClubSmart?**

Nie. Za każdy litr zatankowanego paliwa Shell AutoGas kierowca otrzymuje 1 punkt w programie lojalnościowym Shell ClubSmart, zgodnie z zasadami programu.

**18. Jak dołączyć do Shell ClubSmart?**

Należy utworzyć konto, dzięki czemu karta zostanie spersonalizowana. W celu założenia konta oraz uzyskania karty wirtualnej Shell ClubSmart należy pobrać aplikację Shell za pośrednictwem urządzenia mobilnego oraz dokonać rejestracji w Programie zgodnie z wytycznymi aplikacji i wygenerować kartę wirtualną lub zarejestrować się na stronie [www.clubsmart.shell.pl/](http://www.clubsmart.shell.pl/). Ponadto, każdy nowy Klubowicz może otrzymać 250 punktów na start, jeśli wyrazi zgodę na otrzymywanie komunikacji marketingowej. Zebrane punkty można szybko i łatwo wymienić na atrakcyjne nagrody: bony zakupowe on-line, atrakcyjne nagrody oraz jedzenie i napoje na stacji. Punktami można również zapłacić za paliwo oraz za inne produkty dostępne na stacji.

**19. Czy posiadacz niezarejestrowanej karty Shell ClubSmart otrzyma rabat?**

Rabat otrzymują wyłącznie zarejestrowani użytkownicy programu lojalnościowego Shell ClubSmart. Kartę plastikową można zarejestrować i przypisać do konta poprzez wypełnienie prostego formularza na stronie internetowej [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) w zakładce „Zarejestruj się” lub w aplikacji mobilnej Shell, która dostępna jest w Google Play lub App Store.

**20. Jak zarejestrować kartę plastikową Shell ClubSmart?**

Zarejestrować kartę plastikową Shell ClubSmart można na dwa sposoby:

- pobrać aplikację Shell ClubSmart z [Google Play](#) lub [App Store](#), następnie wypełnić prosty formularz rejestracyjny i dodać do aplikacji numer swojej karty plastikowej Shell ClubSmart.
- na stronie [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl) kliknąć w „Zarejestruj się”, wypełnić formularz i przypisać istniejący numer karty plastikowej Shell ClubSmart.

Rabat przyznawany w ramach promocji „Tankuj korzyści 10 groszy taniej na Shell AutoGas” naliczy się automatycznie po zatankowaniu paliwa Shell AutoGas i okazaniu, przed dokonaniem transakcji, zarejestrowanej karty Shell ClubSmart przy kasie.

## OBSŁUGA NA STACJI

### **21. Czy kasjerzy na stacji mogą zeskanować plastikową kartę Shell ClubSmart nie dotykając karty lub nie biorąc karty od klienta?**

Tradycyjną, plastikową kartę Shell ClubSmart skanuje samodzielnie Klient na urządzeniu skanującym, które wskaże pracownik stacji. Tym samym cała operacja skanowania jest realizowana wyłącznie przez Klienta i pracownik stacji nie dotyka karty.

### **22. Czy kasjerzy na stacji mogą zeskanować wirtualną kartę Shell ClubSmart nie biorąc telefonu od klienta?**

Pracownik stacji może zeskanować kartę Shell ClubSmart bezdotykowo, skanując ją z telefonu klienta bez potrzeby brania telefonu klienta do ręki.

### **23. W jaki sposób mogę złożyć reklamację?**

Wszelkie reklamacje związane z przebiegiem Promocji należy zgłaszać Organizatorowi na adres: Biuro Obsługi Klienta, Shell Polska Sp. z o.o., Oddział w Krakowie, ul. Czerwone Maki 85, 30-392 Kraków, z dopiskiem: „Tankuj korzyści-Shell AutoGas -10gr/l taniej” albo poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego online na stronie [www.shell.pl](http://www.shell.pl) do dnia 15.09.2022r. Ścieżka dostępu do formularza reklamacyjnego online: <https://www.shell.pl/o-shell/kontakt-z-shell-w-polsce.html> – należy wybrać „Biuro Obsługi Klienta Indywidualnego” i wypełnić formularz „Opinie/Reklamacje”. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty doręczenia reklamacji Organizatorowi.

## POZOSTAŁE KWESTIE:

### **24. Dlaczego oferta nie jest dostępna dla wszystkich? Dlaczego jest dostępna tylko dla klubowiczów?**

Shell przygotował promocję z myślą o lojalnych Klientach. Rabatem w wysokości 10 groszy za litr chce nagrodzić kierowców, którzy często odwiedzają stacje Shell. Shell chce również zachęcić nowych klientów, dla których taki rabat może być motywacją do odwiedzenia stacji i dołączenia do programu lojalnościowego Shell ClubSmart.

### **25. Czy można tankować do butli lub innego pojemnika?**

Nie można. Zakupu Shell AutoGas można dokonać wyłącznie do atestowanego, zainstalowanego w pojeździe, zbiornika LPG.