

# Pravila programa lojalnosti – Planika klub kartica

## Opće odredbe

### Član 1.

Opće odredbe poslovanja su pravna osnova za poslovanje sa karticom lojalnosti Planika. Sa upotrebom kartice lojalnosti Planika, svaki imalac kartice Planika se obavezuje da će se upoznati i poštovati odredbe o poslovanju sa karticom lojalnosti Planika, koje navodimo u nastavku.

## Izdavanje kartice

### Član 2

Izdavač kartice lojalnosti Planika (u daljem tekstu: kartica lojalnosti) je Planika Flex d.o.o Sarajevo, ul: Hajrudina Šabanija 39, 71000 Sarajevo (u daljem tekstu: izdavač).

### Član 3

U ovim općim odredbama poslovanja, korišteni znakovi znače:

- "kupac" – je potrošač, koji prilikom kupovine robe koristi karticu lojalnosti karticu za skupljanje bodova
- "imalac" – je trenutni vlasnik kartice lojalnosti, odn. osoba, koja neposredno u datom momentu fizički raspolaže karticom lojalnosti.
- „kartica lojalnosti“ – je u skladu s ovim općim uvjetima poslovanja zamišljena kao kartica lojalnosti Planika, sredstvo koje služi za prikupljanje bodova pri kupovini
- „naručilac“ – je fizička ili pravna osoba, koja naručuje karticu lojalnosti
- „bodovi“ – su bodovi dobiveni u skladu s pravilima sistema boniteta kod vrijednosti kupovine.

### Član 4

Narudžba kartice lojalnosti moguća je na svim prodajnim mjestima Planike na teritoriju FBiH/RS/BD.

Karticu lojalnosti je moguće koristiti u skladu sa njenom namjenom. Kartica lojalnosti je na raspolaganju sa ranije određenim motivima.

### Član 5

Vrijednost jednog boda je 1 KM. Bodovi se mogu skupljati za gotovinsko i kartično plaćanje. Za odgođeno plaćanje na rate tj. Kredite, bodovi se ne mogu skupljati niti iskorištavati. Ispod se nalazi skala ostvarivanja pogodnosti/popusta:

<b>Ostvareni bodovi</b>	<b>Pogodnosti/Popusti koje kupac može iskoristiti</b>
od 400 do 599 bodova	ostvareno pravo popusta 15% na sljedeću kupovinu
od 600 do 699 bodova	ostvareno pravo popusta 20% na sljedeću kupovinu
od 700 do 799 bodova	ostvareno pravo popusta 25% na sljedeću kupovinu
preko 800 bodova	ostvareno pravo popusta 30% na sljedeću kupovinu

**Maksimalni popust ne može biti veći od 500,00 KM.**

**Popust po osnovu ostvarenih pragova se ne može koristiti za robu koja se nalazi na akciji odnosno kod koje se popust obračunava na kasi. Popust po osnovu ostvarenih pragova se može koristiti na već sniženu robu.**

**Popust se može koristiti na proizvode koji su već na popustu isključivo na način da se važeći popust poništi.**

**Obračunski period za bodove je 1 (jedna) godina, koja se računa od momenta aktivacije kartice, nakon toga svi neiskorišteni bodovi se poništavaju.**

**Dodjela bodova odnosno korištenje ostvarenog popusta je moguća isključivo pri kupovini uz predodženu Planika Club kartice. Naknadna dodjela bodova po već izvršenoj kupovini nije dozvoljena.**

**Bodovi se mogu sakupljati, a popust koristiti kako u svim trgovinama Planika, Salamander, Ecco i Peko, tako i na online shopu [www.planika.ba](http://www.planika.ba)**

#### Član 6

Važnost kartice lojalnosti je 5 godina od dana izdavanja. Imalac kartice može na prodajnom mjestu provjeriti datum važnosti i stanje na kartici lojalnosti, kao i putem web stranice [www.planika.ba](http://www.planika.ba)

### **Gold Member – Zlatni status programa lojalnosti**

#### Član 7

Imalac kartice i član programa lojalnosti može ostvariti i status Zlatnog člana – Gold Member, a na osnovu lojalnosti i ostvarenih kupovina uz korištenje kartice u iznosu većem od 4.000,00 KM ukupno pod uslovom da su bodovi sakupljeni u periodu od najviše 3 godine.

Zlatno članstvo podrazumijeva da će ovakvom članu po ispunjenju navedenog praga biti dodjeljena posebna personalizirana Zlatna kartica – Gold Member Planika Club kartica na osnovu koje može ostvariti posebne pogodnosti i benefite.

#### Član 8

Posebne pogodnosti i benefiti koje ostvaruje imalac personalizirane Zlatne kartice – Gold Member su:

1. Besplatne dostave za sve online narudžbe bez obzira na iznos narudžbe na ime statusa Zlatnog člana
2. Planika Gold Club Welcome Gift Box po ostvicanju statusa Zlatnog člana
3. Ekskluzivni pristup informacijama i svim aktivnostima prije ostalih kupaca
4. Druge vrste pogodnosti

#### Član 9

Status Zlatnog člana – Gold Member može prestati u slučaju da imalac kartice u toku jedne godine od momenta dodjele statusa Zlatnog člana ostvari kupovinu manju od 1.000,00 KM u svim Planika, Salamander, Ecco i Peko trgovinama ili putem online shopa [www.planika.ba](http://www.planika.ba), a uz korištenje zlatne kartice.

Status Zlatnog člana se ne gubi nepovratno i isti je moguće ponovo ostvariti uz uslove navedene u Članu 7. i to u periodu od datuma brisanja statusa u Gold Club članstvu.

U slučaju gubitka statusa Zlatnog člana imalac Zlatne – Planika Gold Club kartice može nastaviti koristiti istu, ali gubi pravo korištenja benefita koje članstvo u Planika Gold klubu podrazumijeva.

### **Upotreba kartice, gubitak, oštećenje i prestanak prava upotrebe**

#### Član 10

Imalac je dužan karticu lojalnosti brižljivo čuvati i s njom poslovati u skladu sa zakonom. Kartica lojalnosti nije na ime osobe i može se prenositi. Imalac kartice lojalnosti istu može koristiti u svim prodavnicama Planike, Salamandera, Ecce i Peka i Pjalanka pod istim uslovima.

#### Član 11

Izdavač kartice lojalnosti ne odgovara za gubitak ili krađu kartice i svu eventualno nastalu štetu, koja bi nastala sa neopravdanim raspolaganjem kartice.

Svaki imalac kartice može takođe koristiti elektronsku karticu putem mobilne aplikacije koju može preuzeti na stranici [www.planika.ba](http://www.planika.ba)

### **Odredbe o narudžbi osobne kartice lojalnosti**

#### Član 12

Naručilac može naručiti karticu lojalnosti Planika (u daljem tekstu: kartica) putem internet aplikacije na internet stranici [www.planika.ba](http://www.planika.ba). Kartica se izdaje, odnosno njezino preuzimanje je moguće samo na prodajnim mjestima, koja su određena i navedena na internet aplikaciji za izdavanje kartice.

#### Član 13

Narudžbom kartice lojalnosti se izdavač obavezuje, da će narudžbu realizirati, a naručilac se obavezuje, da će istu preuzeti, u skladu s odredbama Zakona o obligacijama i u skladu s odredbama ovih općih uvjeta poslovanja.

#### Član 14

Naručilac kartice lojalnosti kod predaje narudžbe putem e-maila aplikacije potvrđuje, da je saglasan sa ovim općim odredbama poslovanja i istovremeno potvrđuje, da je upoznat s tehničkim uslovima, rokovima nabavke naručene kartice i sa koracima naručivanja, koji su navedeni u nastavku ovih općih odredbi poslovanja.

#### Član 15

Izdavač obavještava naručioca o potvrdi prijema zahtjeva za izradu kartice na kontakt podatak najkasnije u roku od tri radna dana od prijema zahtjeva. Nakon prijema ove obavijesti, u skladu sa članom 15. ovih općih uvjeta poslovanja, naručilac ne može opozvati narudžbu niti istu mijenjati.

### **Tehnički uvjeti za izdavanje kartice lojalnosti**

#### Član 16

Na svakoj kartici lojalnosti su utisnuti podaci o izdavaču kartice, broj kartice, i motiv prema izboru izdavača.

#### Član 17

Naručilac kartice može izvršiti narudžbu isključivo za sebe, a ne za druga lica. Svaki naručilac kartice može naručiti samo jednu karticu.

#### Član 18

Korisnik Planika Club kartice lojalnosti ne može biti uposlenik firme Planika Flex d.o.o. Sarajevo.

### **Izmjena i opoziv narudžbe za izdavanje osobne kartice lojalnosti**

#### Član 19

Naručilac može opozvati narudžbu kartice lojalnosti do momenta prijema potvrde o narudžbi. Nakon što primi potvrdu i preda narudžbu na izradu, izdavač istu smatra konačnom. Nakon toga, naručilac istu ne može popraviti, dopuniti ili mijenjati.

Nakon prijema potvrde i obavijesti o predaji narudžbe na izradu, naručilac također ne može ostvariti pravo na reklamaciju.

U slučaju kada naručilac ne poštuje gore navedene stavke, isti odgovara izdavaču za štetu, koja bi mu nastala sa realizacijom narudžbe i u skladu sa odredbama ovih općih uvjeta poslovanja.

### **Cijena kartice lojalnosti**

#### Član 20

Izdavač kartice lojalnosti snosi sve troškove oko pripreme, organizacije, izrade i uručenja kartice lojalnosti.

Naručilac karite je oslobođen svih troškova vezano za izradu kartice.

## **Rokovi i mjesto dostavljanja kartice lojalnosti**

### **Član 21**

Izdavač će narudžbu realizirati najkasnije u roku od 10 radnih dana od potvrde narudžbe. Ako je dan prijema narudžbe slobodan dan (dan, kada izdavač ne posluje, subota, nedjelja, praznici i drugi slobodni dani), smatra se da je dan prijema narudžbe prvi slijedeći radni dan.

Naručena kartica će biti dostavljena na prodajno mjesto, kojeg je naručilac naveo kod narudžbe. Naručilac je dužan dostavljenju osobnu karticu preuzeti u skladu sa rokom i sa adresom, predviđenom u dostavljenoj narudžbi, u suprotnom slučaju odgovara izdavaču za nastalu štetu, koju je pretrpio sa realizacijom i dostavljanjem narudžbe.

## **Odgovornost naručioca kartice lojalnosti**

### **Član 22**

Naručilac odgovara za pravilnost i istinitost podataka na kartici lojalnosti.

## **Obaveze izdavača kartice lojalnosti**

### **Član 23**

Izdavač se obavezuje, da će:

- sve izmjene i novosti vezano za opće uvjete poslovanja, objaviti na internet stranici [www.planika.ba](http://www.planika.ba) i na vidljivom mjestu na prodajnim mjestima, gdje se može koristiti kartica lojalnosti,
- osigurati odgovarajuću infrastrukturu za nesmetano naručivanje prema tim općim odredbama i čuvati prostore, opremu i programsku opremu, spriječavati neovlašten pristup do podataka kod njihovog prenosa, uključujući prenos putem telekomunikacijskim mrežama,
- usvojiti sve propisane postupke i mjere, potrebne za zaštitu i čuvanje osobnih podataka, spriječavanje slučajnog ili namjernog neovlaštenog uništavanja podataka, njihove izmjene ili gubitke, te neovlaštene obrade tih podataka,
- naručiocima i njihovim ovlaštenim osobama osigurati stalan i nesmetan pristup do elektronskog naručivanja kartice lojalnosti.

## **Zaštita osobnih podataka kod kartice lojalnosti**

### **Član 24**

Izdavač se obavezuje, da će sve osobne podatke, dobivene za izvršavanje narudžbe, upotrijebiti i obraditi u skladu sa odredbama Zakona o čuvanju ličnih/osobnih podataka, i to u svrhu izrade naručene kartice lojalnosti, za dostavljanje osobne kartice lojalnosti naručiocu na prodajno mjesto, i u drugim slučajevima, koji su bitni za provođenje narudžbe, ali nisu posebno navedeni u ovim općim odredbama.

Svi podaci, koje naručilac navede u narudžbi, se mogu upotrebljavati u obimu i u svrhu, koji je određen u ovom članu i za koje je naručilac dao suglasnost.

## **Rješavanje reklamacija kod izdavanja kartice lojalnosti**

### **Član 25**

Izdavač je nadležan za rješavanje reklamacija kod izdavanja kartice lojalnosti. Eventualne reklamacije kod izdavanja, naručilac mora pismeno reklamirati u roku od 8 dana nakon preuzimanja kartice.

## Konačne odredbe

### Član 26

Izdavač može pratiti opće uvjete poslovanja za izdavanje i upotrebu kartice lojalnosti Planika. O suštinskim izmjenama u poslovanju, obavjest mora objaviti na vidljivom mjestu na prodajnim mjestima i na web stranici [www.planika.ba](http://www.planika.ba)

### Član 27

Neovlaštena i nezakonita upotreba kartice lojalnosti je kažnjiva. Eventualne sporove između imaoca kartice i izdavača , rješava nadležan sud u Sarajevu.

Sarajevo, decembar 2018.godine.

Planika Flex d.o.o Sarajevo

---

DIREKTOR