



MEMBER OF MOL GROUP

MOL Česká republika, s.r.o.
Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1
IČO: 49450301, DIČ: CZ49450301
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 96735
t: +420 241 080 811
molcesko.cz

Pravidla MOL zákaznického programu

1 MOL zákaznický program

MOL zákaznický program je zákaznický program společností MOL Česká republika, s.r.o., IČO: 494 50 301, se sídlem Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1, Česká republika, MOL Plc., identifikační číslo: 01-10-041683, se sídlem Október huszonharmadika u. 18, 1117 Budapešť, Maďarsko, a Multipont Program Zrt., identifikační číslo: 01-10-047197, Budafoki út 79., 1117 Budapešť, Maďarsko, ze Skupiny MOL (dále jen „**Společnosti**“) pro zákazníky čerpacích stanic MOL zařazených do MOL zákaznického programu (dále jen „**ČS MOL**“, „**Čerpací stanice**“ nebo „**ČS**“) v České republice nakupující motorová paliva a další vybrané zboží a služby. Cílem MOL zákaznického programu je zvýšení kvality v oblasti prodeje zboží a poskytování služeb na Čerpacích stanicích a poskytování kvalitnějších a rozsáhlejších služeb zákazníkům, zejména v podobě slevových bonusů, akcí a jiných nabídek spojených s MOL zákaznickým programem. Aktuální seznam Čerpacích stanic najdete na webových stránkách <http://cerpacistanice.molcesko.cz>.

Hlavním obsahem a nedílnou součástí MOL zákaznického programu jsou:

- sbírání věrnostních bodů a jejich následné uplatňování při koupi zboží a služeb;
- poskytování slev při koupi zboží a služeb;
- soutěže a věrnostní kampaně.

Mezi ostatní marketingové aktivity patří, na základě výslovného zvlášť poskytnutého souhlasu člena MOL zákaznického programu je dále součástí MOL zákaznického programu:

- zasílání obecných obchodních sdělení;
- zasílání adresných nabídek na akční zboží a služby včetně profilování nákupního chování za účelem zaslání adresné nabídky na akční zboží a služby;
- účast na průzkumech trhu za účelem vývoje nabízeného zboží a služeb.

Zákazníkům Čerpacích stanic vydá obsluha Čerpacích stanic MOL zákaznickou kartu (dále jen „**Karta**“). Na účet Karty jsou při koupi motorových paliv a dalšího vybraného zboží a služeb na Čerpacích stanicích připisovány body podle přepočítacího koeficientu. Přepočítací koeficient určuje, kolik bodů je připsáno na účet Karty při koupi určitého zboží nebo služby. Přepočítací koeficienty jsou uvedeny v bodě 4.2 níže.

Členství v MOL zákaznickém programu (dále jen „**Členství**“) vzniká zaevidováním řádně vyplněné přihlášky zákazníka do MOL zákaznického programu (dále jen „**Přihláška**“). Společnosti jsou oprávněny přizvat další partnery k účasti v MOL zákaznickém programu.

2 Vydání Karty a Členství

Členství může nabýt pouze fyzická osoba starší 18 let. Fyzické osoby s bydlištěm mimo území České republiky se mohou stát členy MOL zákaznického programu (dále jen „**Členové**“) v případě, že v Přihlášce uvedou kontaktní adresu na území České republiky. Jako kontaktní adresu lze uvést i adresu Čerpací stanice. Podmínkou nabytí Členství je řádné vyplnění Přihlášky, tj. úplné, pravdivé a čitelné vyplnění povinných údajů na Přihlášce (minimálně jméno, příjmení, město, telefon, datum podpisu a podpis) na některé z Čerpacích stanic a odevzdání Přihlášky obsluze Čerpací stanice, která zákazníkovi vydá Kartu. Odevzdáním řádně vyplněné Přihlášky na Čerpací stanici zákazník potvrzuje, že splňuje podmínky Členství, že se s těmito pravidly MOL zákaznického programu (dále jen „**Pravidla**“) a informací o zpracování osobních údajů (dále jen „**Informace**“) seznámil a že s nimi souhlasí. Pravidla a Informace jsou dostupné na každé Čerpací stanici a dále na www.molprogram.cz. Zákazník je oprávněn okamžitě začít sbírat body na účet Karty. Zákazník je oprávněn Kartu používat pouze v souladu s těmito Pravidly.

Členství vzniká zaevidováním Přihlášky odevzdané na Čerpací stanici. Zaevidování Přihlášky proběhne do 6 týdnů od data odevzdání Přihlášky obsahující veškeré povinné údaje na Čerpací stanici. Po vzniku Členství je Člen oprávněn čerpat body. Společnosti si vyhrazují právo nepřijmout nebo nezaevidovat Přihlášky se zjevně nesprávně, neúplně nebo nečitelně uvedenými údaji (tj. v případě, že chybí min.



MEMBER OF MOL GROUP

MOL Česká republika, s.r.o.
Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1
IČO: 49450301, DIČ: CZ49450301
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 96735
t: +420 241 080 811
molcesko.cz

jeden z povinných údajů, povinný údaj je vyplněn chybně nebo nečitelně). Pokud si je zákazník vědom chybného, neúplného nebo nečitelného vyplnění Přihlášky, může aktualizovat své údaje znovu vyplněním aktualizací formuláře, který je k dispozici na každé ČS MOL nebo v rámci svého online účtu na www.molprogram.cz.

Společnosti nenesou odpovědnost za případné škody vzniklé nesprávným, neúplným nebo nečitelným vyplněním Přihlášky. Každý zákazník může mít jen jeden účet a jednu Kartu.

Členy se nemohou stát osoby podílející se na správě provozu Čerpacích stanic a jejich rodinní příslušníci ani jejich zaměstnanci a rodinní příslušníci těchto zaměstnanců. Pro vyloučení pochybností – zaměstnanci Společností a dalších společností Skupiny MOL se mohou stát Členy. Členství je bezplatné. Členem se může stát pouze fyzická osoba splňující podmínky Členství, tj. Členem se nemůže stát obchodní korporace ani jiná právnická osoba.

3 Zpracování osobních údajů Členů

Pravidla zpracování osobních údajů zákazníka ze strany MOL v souvislosti s MOL zákaznickým programem jsou upravena v informaci o zpracování osobních údajů, s níž je zákazník seznámen před podpisem Přihlášky. Informace je spolu s těmito Pravidly dostupná na každé Čerpací stanici a dále na www.molprogram.cz.

4 Používání Karty

Karta je ve vlastnictví společnosti MOL Česká republika, s.r.o. a jejím oprávněným držitelem a uživatelem je výhradně zákazník, kterému byla vydána, tj. Karta je nepřenositelná. Používání Karty nesmí být v rozporu s těmito Pravidly, s dobrými mravy, se zásadou poctivého obchodního styku a s účelem, k němuž byla Karta vydána. Za používání Karty nese plnou odpovědnost zákazník, kterému byla vydána. Je povinen chránit ji před poškozením, ztrátou nebo odcizením. Zákazník rovněž odpovídá za používání Karty způsobem, který je v rozporu s těmito Pravidly.

Platnost Karty není časově omezena. Společnosti si vyhrazují právo v přiměřeném časovém předstihu, nejméně však jeden kalendářní měsíc předem, oznámit na webových stránkách www.molprogram.cz podmínky ukončení platnosti Karet.

Blokované, neaktivní, nefunkční nebo poškozené Karty a Karty po uplynutí doby platnosti zákazník společnosti MOL Česká republika, s.r.o. nevrací. Je však povinen je znehodnotit tak, aby nebylo možné je použít.

Blokovanou Kartou se rozumí Karta zařazená na blokační listinu podle bodu 4.6.1 těchto Pravidel.

Neaktivní Kartou se rozumí Karta držitele, kterému bylo ukončeno Členství v souladu s bodem 4.6.2 těchto Pravidel, nebo Karta po uplynutí doby platnosti.

Zákazníci mohou požádat o sloučení více účtů Karet v rámci MOL zákaznického programu pod jeden účet. Na tento účet budou následně převedeny stávající a připisovány nové body ze všech transakcí Kartami, které náleží k účtům, jež byly sloučeny. Uplatnění nasbíraných bodů bude ode dne sloučení účtů možné ze společného účtu, a to podle specifikace vyplněné v žádosti o sloučení účtů, tj. jestli bude i pro držitele sloučené Karty povoleno či zakázáno čerpání bodů. I po sloučení účtů mohou všichni držitelé Karet, jejichž účty byly sloučeny, nadále po předložení své Karty využívat nabídky aktuálně zvýhodněných cen na vybrané produkty na Čerpacích stanicích. Pro sloučení účtů je nezbytné, aby účty Karet již vznikly. Účty Karet vznikají společně se vznikem Členství. Poté je třeba vyplnit žádost o sloučení účtů umístěnou na www.molprogram.cz a předat ji obsluze na Čerpací stanici. Žádost musí podepsat všichni držitelé Karet, jejichž účty mají být sloučeny. Společnosti zabezpečí sloučení účtů na základě řádně vyplněné žádosti do 15 pracovních dnů ode dne odeslání čitelného skenu žádosti na e-mailovou adresu molprogram@molcesko.cz nebo do 6 týdnů ode dne přijetí žádosti obsluhou na Čerpací stanici.



MEMBER OF MOL GROUP

MOL Česká republika, s.r.o.
Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1
IČO: 49450301, DIČ: CZ49450301
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 96735
t: +420 241 080 811
molcesko.cz

4.1 Připisování bodů

4.1.1 Připisování bodů na Čerpací stanici

Body jsou připisovány na účet Karty podle přepočítacího koeficientu při nákupu motorových paliv a dalšího vybraného zboží a služeb na Čerpacích stanicích při jejím předložení na pokladně před provedením úhrady za zboží a služby.

Body jsou připisovány na účet Karty hned při nákupu. Počet připsaných bodů za nákup a aktuální stav bodů na účtu si může zákazník zkontrolovat na účtence.

Za koupi následujícího zboží a služeb se body nepřipisují: tabákové výrobky, kupony pro mobilní telefony, telefonní karty, pojištění, ceniny, dálniční známky, mýtné, losy a sázkové služby, zboží a služby zakoupené v mincovních automatech.

Dále se body nepřipisují při tankování motorových paliv prostřednictvím fuelomatu a za úhradu doplatku v případě uplatnění bodů na čerpání odměn.

V případě pochybností ze strany obsluhy Čerpací stanice o oprávněnosti použití Karty může obsluha po zákazníkovi požadovat, aby prokázal svou totožnost občanským průkazem, řidičským průkazem nebo cestovním pasem. V případě, že zákazník nepředloží Kartu při nákupu nebo na požádání neprokáže svou totožnost, body nelze na účet Karty připsat, a to ani dodatečně, a nelze ani převzít odměnu vztahující se k této Kartě.

4.1.2 Převod bodů z Karty na jinou Kartu

Člen má možnost převést body nasbírané na své Kartě na Kartu jiného Člena. Převod bodů z Karty na Kartu je možné uskutečnit elektronicky po přihlášení ke svému online účtu na www.molprogram.cz. Body se převádí z Karty Člena, který je přihlášený, na jinou Kartu. Převod bodů z Karty na Kartu není možný, jestliže je Karta dárce bodů zařazena na blokační listině nebo když zákazníkovi dosud nevzniklo Členství.

4.1.3 Reklamáce připsaných/nepřipsaných bodů na ČS MOL

Zákazník je povinen si při každém nákupu zkontrolovat na účtence, zdali mu byly body za nákup při použití MOL zákaznické karty řádně připsány. V případě, že na účtence nejsou body z důvodu technických potíží uvedeny, je zákazník povinen to neprodleně nahlásit obsluze dané ČS. Body budou automaticky zpracovány. Do 7 pracovních dnů od provedení nákupu si může zákazník zkontrolovat připsané body za svůj nákup na www.molprogram.cz na svém online účtu. Na pozdější reklamáce nelze brát zřetel.

V případě zjištění vyššího připisování bodů, než Členovi náleží, v důsledku omylu nebo poruchy technického zařízení ze strany Společností, připraví Společnosti vyrovnání takto chybně připsaných bodů bez nutnosti informování Člena. Společnosti si vyhrazují právo do vyřešení této zjištěné nesrovnalosti na účtu zařadit na blokační listinu Kartu, která k tomuto účtu náleží.

4.2 Přepočítací koeficienty

a) Základní pravidla:

- za každý 1 celý litr nakoupených motorových paliv, s výjimkou prémiových paliv, se připisuje 1 bod,
- za každé 1 celé nakupené kg LPG a CNG se připisuje 1 bod
- za každý 1 celý litr nakoupených prémiových paliv se připisují 3 body,
- za každých 20 Kč nákupu (včetně DPH) nepalivového zboží a služeb, s výjimkou zboží a služeb uvedených v bodě 4.1.1 výše, se připisuje 1 bod,
- za vyplnění e-mailu při registraci se připisuje 50 bodů,
- 2x více bodů pro zákazníka za nákup v den svých narozenin (v případě poskytnutí data narození při registraci).



MEMBER OF MOL GROUP

MOL Česká republika, s.r.o.
Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1
IČO: 49450301, DIČ: CZ49450301
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 96735
t: +420 241 080 811
molcesko.cz

b) Zvláštní pravidla:

- akční body lze získat při nákupu vybraného zboží a služeb nebo při splnění podmínek, které Společnosti vyhlásí nebo označí,
- zvláštní pravidla se uplatní pro připisování akčních bodů (jsou stanovena individuálně pro jednotlivé zboží, služby a akční nabídky).

V případě, že se jednoho druhu zboží týká zároveň vícero zvýhodnění (např. akční body, akční ceny, kupony), lze využít pouze jedno z těchto zvýhodnění. Na Čerpacích stanicích se body podle tohoto bodu písm. a) i b) připisují na účet Karty při platbě v hotovosti, bankovními platebními kartami, kartou CCS a palivovými kartami MOL Group, UTA, DKV a DKV co-brandovaná, E100.

Další pravidla pro připisování bodů budou Společnosti oznamovat na webových stránkách www.molprogram.cz.

4.3 Stav bodů

Aktuální stav bodů zjistí zákazník po přihlášení ke svému online účtu na webových stránkách www.molprogram.cz nebo na Zákaznické lince a na ČS MOL. Platnost bodů je dva roky. Po uplynutí této doby pozbývají body platnosti a nelze je uplatnit. Body se automaticky uplatňují od nejstarších.

4.4 Čerpání výhod

Členové mohou využívat výhod v podobě kampaní a akčních nabídek zveřejněných na Čerpacích stanicích nebo na webových stránkách www.molprogram.cz.

V případě poruchy technického zařízení pro načtení Karty, kdy není možné realizovat žádné transakce s Kartou, nelze získat ani výhodnější cenu za zboží v promoakci s Kartou. Nárok na dodatečné přidělení bodů může zákazník v tomto případě uplatnit písemně zasláním naskenované účtenky včetně čísla Karty na molprogram@molcesko.cz, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od provedení nákupu.

4.5 Uplatnění bodů

4.5.1 Uplatnění bodů na Čerpací stanicích

V případě, že zákazník nasbíral na svou Kartu dostatečný počet bodů, je oprávněn požádat o poskytnutí odměny, a to tak, že uplatní potřebný počet bodů nasbíraných na účtu své Karty a uhradí doplatek ve výši 1 Kč včetně DPH za každou odměnu. Zákazník může body na účtu své Karty takto uplatnit pouze na vybrané odměny, tj. na vybrané zboží v obchodě na ČS nebo na vybrané služby, které jsou v čase uplatnění bodů na dané ČS dostupné. S aktuální nabídkou odměn se zákazník může seznámit na každé Čerpací stanici a na webových stránkách www.molprogram.cz. Zákazník obdrží vybranou odměnu bezprostředně po odečtení bodů a jen na Čerpací stanici, kde bylo příslušné množství bodů odečteno.

Společnosti si vyhrazují právo kdykoliv nabídku odměn změnit či nahradit jinými vhodnými formami.

Zákazník je oprávněn požádat o poskytnutí vybrané odměny pouze při současném předložení jemu vydané Karty. Předložení jiné Karty bude hodnoceno jako závažné porušení těchto Pravidel.

Body nasbírané na účtu Karty není možné vyměnit za finanční hotovost.

Čerpání bodů není možné, pokud nevzniklo zákazníkovi plné Členství nebo je Karta zákazníka zařazena na blokační listinu.

Zboží nebo službu není možné získat ani objednat v případě, že na dané Čerpací stanici není v daném čase dostupná. Společnosti neodpovídají za nedostupnost zboží nebo služby na dané Čerpací stanici.



4.5.2 Reklamacce odměn

Zákazník je povinen odměnu při převzetí na Čerpací stanici zkontrolovat. Zákazník – spotřebitel je oprávněn reklamovat vady odměny, které se u ní vyskytnou, v době 24 měsíců od jejího převzetí.

Reklamacce vad odměny lze uplatnit na kterékoliv provozovně MOL (např. na jakékoliv Čerpací stanici MOL). Zákazník doloží reklamované zboží, dodací list, účtenku za doplatek a sdělí důvod reklamacce. Reklamacce odměny dále upravuje reklamační řád pro spotřebitele dostupný na <http://www.molcesko.cz/cz/o-nas/eticky-kodex> a na Čerpacích stanicích.

V případě, že uznaná reklamacce odměny nebude řešena opravou nebo dodáním nové odměny, Společnosti vrátí Členovi odečtené body na účet jeho Karty a doplatek ve výši 1 Kč včetně DPH za každou odměnu.

V případě zjištění vady a nepřevzetí odměny zákazníkem již na ČS sepíše zákazník na Čerpací stanici reklamační protokol. Reklamační protokol se vystavuje ve dvou vyhotoveních s tím, že jedno obdrží zákazník a jedno předá obsluha ČS zpracovateli určenému Společnosti.

Zákazník je následně informován e-mailem do 10 pracovních dnů o vyřízení reklamacce, např. o možnosti vyzvednutí nové nebo opravené odměny na vybrané Čerpací stanici a je povinen si ji do 20 kalendářních dnů ode dne, kdy mu byl zaslán e-mail o možnosti vyzvednutí odměny, vyzvednout.

4.5.3 Mimosoudní řešení sporů mezi Společnostmi a spotřebiteli

V případě, že dojde mezi Společnostmi a zákazníkem, jenž je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může tento zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jímž je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
E-mail: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

4.6 Blokace Karty, nová Karta a ukončení členství a platnosti Karty

4.6.1 Blokace Karty a nová Karta

V případě ztráty či odcizení Karty je držitel Karty ve vlastním zájmu povinen nahlásit tuto skutečnost telefonicky na Zákaznickou linku nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách www.molprogram.cz, a to bez zbytečného odkladu po zjištění této skutečnosti. V případě zanechání vzkazu na záznamníku Zákaznické linky je nutné uvést jméno a příjmení držitele Karty a telefon. Bez uvedení požadovaných údajů není možné zákazníka identifikovat a Kartu zablokovat (zařadit na blokační listinu). Takto nahlášená ztracená či odcizená Karta bude zablokována co nejdříve v rámci provozní doby Zákaznické linky. V případě uvedení e-mailové adresy bude na tuto e-mailovou adresu zasláno potvrzení o blokaci Karty.

Držiteli zablokované Karty bude na kterékoliv Čerpací stanici vydána na jeho žádost nová Karta, a to po odevzdání Přihlášky s úplně, pravdivě a čitelně vyplněnými povinnými údaji a se zaškrtnutým políčkem „Náhradní karta“ obsluze Čerpací stanice. Zákazník může poté kontaktovat Zákaznickou linku a požádat o připsání bodů, které odpovídají bodovému stavu na účtu Karty v okamžiku zablokování Karty, na účet nové Karty. Za případné zneužití či jakékoliv neoprávněné použití Karty, stejně jako za použití neoprávněně pořízené kopie Karty, Společnosti neodpovídají. Pokud při nahlášení ztráty či odcizení Karty nebude možné držitele Karty identifikovat, Společnosti neodpovídají za nemožnost Kartu zablokovat a související nemožnost body z této Karty připsat na Kartu novou.

Společnosti jsou oprávněny zablokovat Kartu v případě, že vzniklo důvodné podezření, že Karta je



MEMBER OF MOL GROUP

MOL Česká republika, s.r.o.
Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1
IČO: 49450301, DIČ: CZ49450301
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 96735
t: +420 241 080 811
molcesko.cz

používána v rozporu s těmito Pravidly. Členství může být ukončeno bez jakéhokoliv nároku na náhradu škody v případě porušení některého z ustanovení těchto Pravidel či v případě, že Člen jednal neoprávněně či v rozporu s dobrými mravy. Tím není dotčen nárok na náhradu škody způsobené Společností.

4.6.2 Ukončení členství a platnosti Karty

Členství lze ukončit kdykoliv vyplnění formuláře o zrušení členství v MOL zákaznickém programu. Tento formulář je k dispozici na kterékoli ČS MOL na vyžádání, případně také ke stažení na www.molprogram.cz. Tento formulář je třeba vyplnit a odevzdat a obsluze na kterékoli Čerpací stanici.

Členství bude ukončeno Společnostmi do 20 kalendářních dnů od doručení této žádosti.

Členství zaniká též:

- a) v případě úmrtí Člena,
- b) dlouhodobou pasivitou Člena – Členství bude bez dalšího ukončeno, pokud je Člen po dobu dvou po sobě jdoucích let zcela neaktivní, tj. body neshbírání ani neuplatňuje,
- c) jednostranným rozhodnutím Společností v případě zjištění závažného porušení těchto Pravidel ze strany Člena, přičemž za závažné porušení se považuje v pořadí druhé závažné porušení těchto Pravidel, zejména předání Karty k užití jinou fyzickou osobou a vyplnění nepravdivých údajů v Přihlášce.

Společnosti informují Člena o ukončení Členství v MOL zákaznickém programu pouze v případech uvedených v bodě 4.6.2 c). Společnosti si vyhrazují právo v případě, kdy o opětovné Členství žádá zákazník, jehož Členství bylo v minulosti ukončeno z důvodu uvedeného v bodě 4.6.2 c), žádosti o Členství nevyhovět.

V případě ukončení či zániku Členství Karta a nasbírané body pozbývají platnosti a nelze je uplatnit. Obnovení ukončeného Členství není možné. Pro opakované nabytí Členství (v případě ukončení dřívějšího Členství; každý zákazník může být zaevidován jako Člen jen jednou) musí zákazník splnit podmínky stanovené pro vznik Členství uvedené v bodě 2.

4.7 Služby Zákaznické linky

Zákaznická linka poskytuje formou telefonického nebo e-mailového kontaktu zejména následující služby:

- informuje o MOL zákaznickém programu a řeší problémy vztahující se ke Kartám,
- přijímá stížnosti, podněty a připomínky držitelů Karet k MOL zákaznickému programu.

Provozní doba Zákaznické linky je pondělí – pátek 8.00 – 17.00 h, e-mail: molprogram@molcesko.cz, telefon: **840 110 030**.

5 Závěrečná ustanovení

Společnosti si vyhrazují právo v přiměřeném rozsahu měnit tato Pravidla a právo MOL zákaznický program ukončit. O těchto změnách budou zákazníci v přiměřeném předstihu informováni na webových stránkách www.molprogram.cz.

V případě nesouhlasu se změnou Pravidel má Člen možnost tyto změny odmítnout a své Členství ukončit v souladu s bodem 4.6.2.

Tato Pravidla vstupují v platnost a účinnost dnem 1. 10. 2019.