

Pravila programa lojalnosti »Petrol klub«

- Petrol d.o.o. Beograd, je pokretač programa lojalnosti Petrol klub.
- Zlatna Petrol kartica je virtuelna kartica lojalnosti Petrol kluba, kao i fizička kartica koja je korisniku izdata pre 1.9.2026. godine i koja je i dalje važeća. Kartica predstavlja instrument za identifikaciju korisnika i ostvarivanje pogodnosti u okviru programa lojalnosti Petrol kluba.
- Petrol karticu može posedovati svaka punoletna osoba sa prebivalištem u Republici Srbiji, koja putem registracije stavi na raspolaganje obavezne podatke.
- Od 1.9.2026. godine, pa nadalje, registracija, odnosno pristupanje programu lojalnosti Petrol kluba, vrši se isključivo putem aplikacije Petrol GO. Nakon uspešno završene registracije korisniku se izdaje Petrol kartica isključivo u virtuelnom obliku. Od navedenog datuma nije moguće pristupiti programu popunjavanjem fizičke pristupnice niti dobiti novu fizičku karticu na prodajnom mestu. Fizičke Petrol kartice izdate pre 1.9.2026. godine ostaju važeće i mogu se koristiti u skladu sa ovim pravilima sve dok ne prestanu da važe, ne budu otkazane ili blokirane.
- Petrol GO je mobilna aplikacija izdavaoca putem koje korisnik može pristupiti programu lojalnosti Petrol kluba, dobiti i koristiti virtuelnu karticu, pratiti stanje i korišćenje Zlatnih bodova i drugih pogodnosti, kao i koristiti druge funkcionalnosti koje izdavalac omoguću u aplikaciji.
- U smislu ovih pravila, Zlatni bodovi predstavljaju pogodnost programa lojalnosti, koja se evidentira na korisničkom računu korisnika i može se koristiti za ostvarivanje popusta, posebnih cena i drugih pogodnosti, pod uslovima utvrđenim ovim pravilima i uslovima pojedinačne ponude. Korisnički račun predstavlja evidenciju korisnika na kojoj se vode Zlatni bodovi, povrat novca i druge ostvarene pogodnosti, ako su omogućene.
- Korišćenje aplikacije Petrol GO uređeno je posebnim Opštim uslovima korišćenja aplikacije Petrol GO. U slučaju pitanja koja se odnose na članstvo u programu lojalnosti, Zlatne bodove, karticu i druge pogodnosti primenjuju se ova Pravila programa lojalnosti, dok se na tehničko korišćenje, pristup i funkcionalnosti aplikacije primenjuju Opšti uslovi korišćenja aplikacije Petrol GO.
- Korisnik je odgovoran za tačnost i ažurnost podataka unetih prilikom registracije, kao i za bezbedno čuvanje podataka za pristup aplikaciji. Korisnik ne sme omogućiti drugom licu pristup svom korisničkom nalogu, osim kada je pojedina funkcionalnost deljenja ili prenosa pogodnosti izričito omogućena od strane izdavaoca.
- Petrol d.o.o. Beograd, zadržava pravo da u bilo kom trenutku i bez prethodne najave povuče karticu iz opticaja i da promeni ili u potpunosti ukine elemente programa Petrol kartice.
- Podaci o ličnosti koje korisnik dostavi tokom registracije obrađuju se radi registracije i članstva u programu lojalnosti Petrol kluba, vođenja korisničkog naloga, izdavanja i korišćenja kartice, evidentiranja i korišćenja Zlatnih bodova i drugih pogodnosti, pružanja podrške korisniku, rešavanja reklamacija i ispunjavanja drugih obaveza u vezi sa sprovođenjem programa lojalnosti.
- Podaci korisnika mogu se koristiti za direktno marketinško obaveštavanje, informisanje o ponudama, pogodnostima i akcijama, kao i za profilisanje i marketinška istraživanja, samo ako za takvu obradu postoji odgovarajući pravni osnov, odnosno saglasnost korisnika. Korisnik može opozvati datu saglasnost u bilo kom trenutku.
- Podaci o ličnosti korisnika ne otkrivaju se drugim korisnicima, osim kada je to potrebno za korišćenje funkcionalnosti koju je korisnik sam izabrao i pokrenuo, niti se dostavljaju neovlašćenim licima. Podaci se obrađuju u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i Politikom privatnosti društva Petrol d.o.o. Beograd.
- Radi sprovođenja programa lojalnosti, Petrol obrađuje i podatke o korišćenju kartice, kupovinama, vremenu i mestu kupovine, načinu plaćanja, stečenim i iskorišćenim Zlatnim bodovima, povratu novca i drugim pogodnostima. Obrada za potrebe programa lojalnosti odvaja se od obrade za direktni marketing i profilisanje, koja se vrši samo na odgovarajućem pravnom osnovu i u skladu sa važećim propisima.

- Petrol kartica je vezana za registrovanog korisnika i nije prenosiva. Korisnik ne sme ustupiti karticu, njene podatke ili pristup korisničkom računu drugom licu, osim ako Petrol u okviru posebne funkcionalnosti izričito omogući prenos ili zajedničko korišćenje određene pogodnosti. Nakon uspešno završene registracije putem aplikacije Petrol GO i elektronskog prihvatanja ovih pravila, korisniku se izdaje virtuelna Petrol kartica, koju može odmah koristiti za ostvarivanje pogodnosti programa lojalnosti.
- Korisnik može koristiti digitalni prikaz kartice u aplikaciji Petrol GO. Korisnik kome je fizička Petrol kartica izdata pre 1.9.2026. godine može nastaviti da koristi takvu karticu dok je ona važeća.
- Način registracije korisnika i korišćenja pogodnosti detaljnije je opisan u aplikaciji Petrol GO i na internet stranici izdavaoca. Na prodajnim mestima korisnik može dobiti osnovne informacije i pomoć u vezi sa registracijom, ali se registracija vrši isključivo putem aplikacije Petrol GO
- Pravo na popust ili povrat novca na svoju Petrol karticu korisnik ostvaruje kupovinom tačno određenih artikala. Artikli će biti propisno označeni na svim prodajnim mestima. Spisak artikala će blagovremeno biti dostupan korisnicima na prodajnom mestu. Korisnik Petrol kartice obavezan je da prilikom plaćanja artikala za koje je predviđen popust ili povrat novca prisloni fizičku karticu ili njen digitalni prikaz u aplikaciji Petrol GO na za to predviđeni terminal. Nakon plaćanja, zagarantovani deo novca se prebacuje na karticu na raspolaganje korisniku ili se umanjuje iznos računa. Korisnik već kod naredne kupovine, vraćen iznos može iskoristiti na prodajnim mestima Petrola u RS za kupovinu kompletnog asortimana.
- Pored popusta i povrata novca, korisnik može sticati i koristiti Zlatne bodove. Povrat novca i Zlatni bodovi vode se odvojeno na korisničkom računu. Uslovi pojedinačne ponude određuju da li se pogodnosti mogu koristiti istovremeno odnosno kombinovati.

ZLATNI BODOVI - STICANJE, KORIŠĆENJE I VAŽENJE

1. Sticanje Zlatnih bodova

Korisniku se Zlatni bodovi evidentiraju ako pre zaključenja i plaćanja računa pokaže Petrol karticu ili digitalni prikaz kartice.

Korisnik za svakih 100 RSD vrednosti kupovine stiče 1 Zlatni bod.

Ako kartica nije evidentirana pre zaključenja računa, naknadni upis Zlatnih bodova nije moguć, osim ako Petrol za pojedinačni slučaj ili akciju izričito odredi drugačije.

2. Kupovine kod kojih se bodovi ne stiču

Zlatni bodovi se ne stiču pri kupovini ili plaćanju: (i) duvanskih proizvoda i povezanih proizvoda; (ii) igara na sreću, lutrije i sportskog klađenja; (iii) poklon-kartica; (iv) dopune prepaid kartica, bonova i drugih sredstava za plaćanje; (v) platnih naloga i drugih platnih usluga; (vi) (vii) punjenja električnih vozila - (viii) drugih proizvoda i usluga koji su izričito isključeni u uslovima pojedinačne ponude ili označeni na prodajnom mestu.

3. Korišćenje Zlatnih bodova

Prikupljeni Zlatni bodovi mogu se koristiti za vremenski ograničene pogodnosti, popuste, posebne cene, proizvode ili usluge u okviru programa lojalnosti. Broj potrebnih bodova, period važenja, prodajna mesta, proizvodi i ostali uslovi utvrđuju se za svaku ponudu posebno i objavljuju na prodajnom mestu, internet stranici, u aplikaciji Petrol GO ili drugim komunikacionim kanalima Petrola. Zlatni bodovi nemaju novčanu protivvrednost, ne mogu se zameniti niti isplatiti u gotovini.

4. Istovremeno sticanje i korišćenje

Korisnik ne stiče nove Zlatne bodove za proizvod, uslugu ili digitalni sadržaj za koji koristi Zlatne bodove ili drugu pogodnost, osim ako je uslovima pojedinačne ponude izričito određeno drugačije. Zlatni bodovi se stiču na deo kupovine plaćen povratom novca.

5. Dodatni i promotivni bodovi

Petrol može dodeliti dodatne Zlatne bodove u okviru posebnih akcija, nagradnih aktivnosti, određenih događaja, kupovine određenih proizvoda ili usluga ili drugih unapred objavljenih kriterijuma. Trajanje, broj bodova, uslovi i ograničenja objavljuju se u pravilima pojedinačne akcije ili promotivnom materijalu.

6. Period važenja

Zlatni bodovi prikupljaju se u obračunskom periodu od 1. januara do 31. decembra tekuće godine. Prikupljeni bodovi mogu se iskoristiti najkasnije do 31. januara naredne godine. Bodovi koji do tada nisu iskorišćeni brišu se i ne prenose u naredni obračunski period.

7. Pregled stanja

Korisnik može pratiti stanje, sticanje, korišćenje i rok važenja Zlatnih bodova putem aplikacije Petrol GO, na račun, na prodajnom mestu, putem korisničke podrške ili drugog kanala koji Petrol omogućuje.

8. Greške i reklamacije

Korisnik može podneti reklamaciju u vezi sa evidentiranjem ili korišćenjem Zlatnih bodova putem e-pošte podrska.kupcima@petrol.co u roku od 8 dana od transakcije. Uz reklamaciju prilaže račun i druge podatke potrebne za proveru. Petrol odlučuje o reklamaciji u roku i na način propisan važećim propisima.

9. Gubitak, krađa i nova kartica

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu, korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Petrol. Nakon identifikacije korisnika i provere evidencija, neiskorišćeni Zlatni bodovi mogu se preneti na novu karticu odnosno korisnički račun. Petrol ne odgovara za bodove iskorišćene pre prijave, osim ako prinudnim propisima nije drugačije određeno.

10. Prestanak članstva

Prestankom važenja kartice, otkazom članstva ili trajnim isključenjem iz programa neiskorišćeni Zlatni bodovi se brišu, osim ako je važećim propisima ili posebnom odlukom Petrola određeno drugačije.

- Novi korisnik može pristupiti programu lojalnosti Petrol klub isključivo putem aplikacije Petrol GO. Nakon uspešno završene registracije korisniku se izdaje virtuelna Petrol kartica.
- Povrat novca se sakuplja unutar trenutnog obračunskog perioda, koji počinje za svaku kalendarsku godinu (1.januara) i završi 31.decembra tekuće godine. Prikupljen povrat novca vlasnik Petrol kartice može koristiti najkasnije do 31. januara naredne godine. Prikupljen povrat novca koji nije iskorišćen do 31. januara naredne godine, nije prenosiv u naredni obračunski period i na kraju perioda se briše. Znači da obračunski period počinje od trenutka aktiviranja kartice do 31. januara naredne godine. Korisnici mogu sakupljati novac na svojoj Petrol kartici u tom periodu. Na kraju obračunskog perioda prikupljeni iznos novca se može iskoristiti na bilo kom Petrol prodajnom mestu u RS. Po isteku obračunskog perioda kompletan sakupljeni iznos u tom obračunskom periodu se poništava.
- Pre isključenja zbog neaktivnosti Petrol će korisnika obavestiti na odgovarajući način, ako je takvo obaveštenje obavezno prema važećim propisima. Isključenjem se brišu neiskorišćeni Zlatni bodovi i druge pogodnosti, uz prethodno obaveštenje o posledicama i roku za korišćenje, kada je to primenljivo.
- Korisnik ima pravo da u svako doba pisanim putem zatraži izmenu podataka koje je prethodno dostavio Petrol d.o.o. Beograd. Korisnik takođe ima pravo da pisanim putem otkáže korišćenje kartice na mail: zlatnakartica.srb@petrol.co.rs. Petrol kartica prestaje da važi od trenutka kada izdavač primi obaveštenje o otkazu iste.
- Pre otkaza korisnik treba da iskoristi raspoložive Zlatne bodove i druge pogodnosti. Prijemom otkaza i prestankom članstva neiskorišćeni Zlatni bodovi se brišu, osim ako važećim propisima nije drugačije određeno.

Javno

Petrol, d.o.o. Beograd
Ulica Zmajeva 12v
11080 Zemun, Beograd

PETROL

T: +381117152230

www.petrol.co.rs

- Petrol d.o.o. Beograd može prema sopstvenoj proceni i bez prethodne najave, isključiti iz programa Petrol kartice bilo kog korisnika. Petrol d.o.o. Beograd nije dužan da Korisnika obavesti o isključenju i nije obavezan da obrazloži svoju odluku Korisniku.
 - O svakoj izmeni ovih pravila programa, Petrol d.o.o. Beograd će Korisnika obavestiti na odgovarajući način, putem maila ili na zvaničnoj web adresi: www.petrol.co.rs. Aktuelna pravila su dostupna na internet stranici www.petrol.co.rs
 - Izmene stupaju na snagu u roku od 8 dana od dana objavljivanja, osim ako je samim izmenama određen duži rok.
 - Korisnik koji ne prihvata izmene može prestati da koristi program
 - Izmene koje utiču na način sticanja, korišćenja ili rok važenja Zlatnih bodova objavljuju se pre početka primene u roku i na način koji zahteva važeće pravo. Objavom se navodi datum početka primene i prava korisnika u vezi sa izmenama.
-
- U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu fizičke kartice izdate pre 1. 9. 2026. godine, korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Petrol putem dostupnog kanala za prijavu. Po prijavi Petrol blokira fizičku karticu. Nakon identifikacije korisnika i provere evidencija, korisniku se omogućava korišćenje virtuelne kartice putem aplikacije Petrol GO, dok se nova fizička kartica ne izdaje. Zlatni bodovi i druge pogodnosti ostaju evidentirani na korisničkom računu.
 - Svako neovlašćeno kopiranje i umnožavanje Petrol kartice, biće sankcionisano u skladu sa zakonskim propisima. Elektronskom potvrdom registracije putem aplikacije Petrol GO korisnik potvrđuje da je upoznat sa ovim pravilima i da ih prihvata.