

## MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2016. augusztus 9. napjától

### I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK, FOGALMAK, SHELL ADATAI, MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT

#### 1. Bevezető rendelkezések

A Shell Hungary zRt. a ClubSmart Program működési feltételeit egyoldalúan, a jelen Működési Szabályzat szerint állapítja meg. A ClubSmart Program a Shell Hungary zRt. tulajdona, azt Magyarországon a Shell Hungary zRt. üzemelteti. A Shell a ClubSmart Programot a SMART Program helyébe léptette, a SMART Program tagjai automatikusan a ClubSmart Program tagjaivá váltak.

#### 2. A Shell Hungary zRt. adatai

Név: Shell Hungary zRt.,  
Székhely: 1113 Budapest, Bocskai út 134-146.  
Levelezési cím: 1519 Budapest, Pf. 590.  
cégjegyzékszám: 01-10-042420,  
adószám: 10891810-2-44,  
(továbbiakban: **Shell Hungary zRt.** vagy **Shell**)

#### 3. Fogalmak

A jelen Működési Szabályzatban az alábbi nagybetűs fogalmak az itt meghatározott jelentéssel bírnak:

**Ajánlat:** a ClubSmart Program során, a Shell Hungary zRt. által a Tag felé tett bármely pontbeváltási és pontkiadási ajánlat.

**Alap ClubSmart Pont:** kizárólag a Töltőállomásokon, a Shell Shopokban vagy a McDonald's éttermekben történt vásárlási tranzakciók során gyűjtött ClubSmart Pontokat jelenti.

**ClubSmart Kártya:** a Shell által kibocsátott, Shell logóval ellátott, mágnescsíkkal vagy chippel rendelkező plastik kártya, amelyen szereplő kártyaszám a Tag azonosítására szolgál.

**ClubSmart Kártya Egyenleg:** a Tag által a ClubSmart Kártyával gyűjtött és beváltott ClubSmart Pontok Shell által nyilvántartott egyenlege.

**ClubSmart Kártyaszám:** a ClubSmart Kártyán feltüntetett kártyaszám.

**ClubSmart Premium Program:** a ClubSmart Program exkluzív alprogramja, amelynek részletes feltételeit jelen Működési Szabályzat 4. számú melléklete tartalmazza.

**ClubSmart Bónuszpont vagy Bónuszpont:** valamely meghirdetett Ajánlatban foglalt feltételek teljesítése esetén jóváírt extra pontok, amelyek után nem jár ClubSmart Premium Pont.

**ClubSmart Katalógus:** a Shell által időről időre kiadott színes, többoldalas ajándékkatalógus, amely többek között a ClubSmart Program egyes feltételeit, az Ajánlatokat, a pontbeváltási és pontgyűjtési szabályokat és feltételeket tartalmazza.

**ClubSmart Pont vagy Pont:** az Alap ClubSmart Pont, a ClubSmart Premium Pont, valamint a ClubSmart Bónuszpont, ezek együttesen és külön-külön is.

**ClubSmart Premium Pont vagy Premium Pont:** a ClubSmart Premium Program Tagjai részére az Alap ClubSmart Pontok után jóváírt pont. Egyebekben a ClubSmart Premium Pontok felhasználására/beváltására a ClubSmart Pontok általános szabályai irányadók.

**ClubSmart Program:** a Shell Hungary zRt. által üzemeltetett vásárlói hűségprogram, amelynek részletes feltételeit jelen Működési Szabályzat tartalmazza.

**Családi Program:** több ClubSmart Kártya pontgyűjtési célra történő összekapcsolása, amelynek részletes feltételeit a jelen Működési Szabályzat IV./4. pontja tartalmazza.

**Jelentkezési Lap:** a ClubSmart Programba történő bejelentkezéshez szükséges formanyomtatvány.

**Kártyaelfogadó Hely:** a Töltőállomás, valamint a Shell által a Weboldalon közzétett pontkibocsátó vagy pontbeváltó hely. A Kártyaelfogadó Helyen a ClubSmart logó megtalálható.

**Kötelező Adatok:** a ClubSmart Programban történő regisztrációhoz és részvételhez szükséges személyes adatok köre, amelyet a jelen Működési Szabályzat II./1./2. pontja tartalmaz részletesen.

**Online Regisztráció:** a jelen Működési Szabályzat II./1./1. pontban meghatározott jelentéssel rendelkezik.

**Regisztráció:** ClubSmart Programba történő jelentkezés Jelentkezési Lap útján, Online Regisztráció útján vagy Ügyfélszolgálati Regisztráció útján.

**Shell Shop:** a Shell Töltőállomásokon működő kiskereskedelmi egység, bolt.

**Tag:** az a magyarországi lakóhellyel rendelkező természetes személy, aki a ClubSmart Programba tagként regisztrált. 18. életévét be nem töltött személy a Jelentkezési Lapon szülője/gondviselője írásbeli hozzájárulásával és aláírásával, míg az Ügyfélszolgálaton történő regisztrációja esetén szülője/gondviselője szóbeli hozzájárulásával válhat a ClubSmart Program tagjává. Nem természetes személy nem vehet részt a ClubSmart Programban.

**Termék:** a ClubSmart Pontokért beváltható áruk, szolgáltatások és kedvezmények.

**Töltőállomás:** a Shell logóval megjelölt magyarországi töltőállomás.

**Ügyfélszolgálat:** a ClubSmart Program ügyfélszolgálat, amelynek adatait a VII./1./2. pont tartalmazza.

**Ügyfélszolgálati Regisztráció:** a jelen Működési Szabályzat II./1./1. pontban meghatározott jelentéssel rendelkezik.

**Weboldal:** a ClubSmart Program weboldala, amely elérhető a [www.clubsmart.hu](http://www.clubsmart.hu) vagy a [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) oldalon.

#### 4. Működési Szabályzat

1. A Működési Szabályzat mindenkor hatályos és irányadó szövege a Weboldalon érhető el.
2. A Shell a Működési Szabályzatot időről időre – a Tagok Weboldalon történő tájékoztatása mellett – bármikor módosíthatja. A Működési Szabályzat módosítása annak a Weboldalon történő közzétételével hatályosul. A Shell fenntartja magának a jogot, hogy bizonyos változások esetén akár más módon is tájékoztatást nyújtson a Működési Szabályzat változásáról. Amennyiben a Tag a Működési Szabályzat módosítását követően ClubSmart Kártyáját használja, a használatlaltal egyidejűleg a Működési Szabályzat módosítását is elfogadja.
3. A Shell a Töltőállomásokon tájékoztató jelleggel helyezi el a Működési Szabályzatot nyomtatott formában. A Shell kizárja felelősségét mindazon vitákkal, észrevételekkel kapcsolatban, amely a Töltőállomáson elhelyezett és esetlegesen már nem hatályos Működési Szabályzat szövegének eltéréseiből ered.

## II. A PROGRAMBAN VALÓ RÉSZVÉTEL FELTÉTELEI

### 1. Regisztrálás a ClubSmart Programba – általános szabályok

1. A ClubSmart Programban a Shell által elfogadott Regisztráció útján lehet részt venni. A jelentkező ClubSmart Programba történő Regisztrációjára a Töltőállomásokon, illetve a magyarországi McDonalds' éttermekben átvehető ClubSmart Kártya birtokában kerülhet sor (a) Jelentkezési Lap leadásával, vagy (b) a Weboldal regisztrációs felületének megfelelő kitöltésével (továbbiakban: **Online Regisztráció**), vagy (c) az Ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségén keresztül (továbbiakban: **Ügyfélszolgálati Regisztráció**). A jelentkező bármelyik Regisztrációt választhatja, azzal, hogy 18 éven aluli jelentkező számára kizárólag a Jelentkezési Lap leadásával történő és az Ügyfélszolgálati Regisztrációt biztosítja a Shell. A Regisztráció előfeltétele, hogy a jelentkező a Regisztrációt megelőzően valamelyik Töltőállomáson vagy magyarországi McDonalds' étteremben egy (még nem regisztrált) ClubSmart Kártyát a személyzettől kérjen és átvegyen. Amennyiben a jelentkező azonos ClubSmart Kártyaszám és Kötelező Adatok megadásával többféle módon vagy ugyanazon módon, de egymás után többször kezdeményezi ClubSmart Programba történő Regisztrációját, a Shell a hozzá legkorábban beérkezett és jelen Működési Szabályzatnak megfelelően

elküldött Regisztrációval rögzíti a ClubSmart Programba a jelentkezőt. Azonos Kötelező Adatokkal és azonos ClubSmart Kártyaszámmal megadott jelentkezés útján csak egy Tagot rögzít a Shell.

2. Regisztrációkor a ClubSmart Kártyaszámot és az alábbi valós Kötelező Adatokat kell megadni: a jelentkező neve, vezeték- és keresztnéve, édesanyja leánykori vezeték- és keresztnéve a jelentkező születési dátuma és lakcíme, továbbá Online Regisztráció esetén az e-mail cím. Lakcímként a pontos, magyarországi lakcímet kell megadni; postafiók megjelölése nem lehetséges. A Shell a felé bejelentett adatok helyességéért felelősséget nem vállal sem a jelentkező, sem harmadik személyek irányában. Amennyiben a Tagnak a Regisztrációkor közölt bármely adata időközben megváltozik, köteles erről a Shellt a 3. számú mellékletben található Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint értesíteni.

3. A ClubSmart Programba jelentkező személy köteles a Jelentkezési Lap aláírásával, Online Regisztráció esetén az „Elofvastam és elfogadom az Adatvédelmi szabályzatot és a ClubSmart Működési szabályzatot\*” bekezdés kipipálásával, Ügyfélszolgálati Regisztráció esetén pedig az Ügyfélszolgálati munkatárs vonatkozó kérdésére egyetértő válaszával nyugtázní, hogy a Működési Szabályzatban és az Adatvédelmi Szabályzatban felsorolt feltételeket és szabályokat megismerte, és azt magára nézve kötelezőnek fogadja el. Ennek hiányában a Shell a jelentkező Regisztrációjának elfogadását elutasítja. Amennyiben a Tag a jelen Működési Szabályzatban foglalt feltételeket, szabályokat bármilyen módon megsérti, a Shell jogosult a jelen Működési Szabályzatban meghatározott következményeket alkalmazni.

4. Amennyiben a jelentkező Regisztrációját a Shell bármely indok miatt elutasítja, a nem regisztrált jelentkező számára mégis úgy tűnhet, hogy a Regisztrációja Shell általi elfogadását megelőzően átvett, birtokában lévő ClubSmart Kártyával vásárlásai után ClubSmart Pontokat gyűjt, azonban – tekintettel a Regisztráció hiányára – a jelentkezőt a Shell rendszerében Tagként nem tartja nyilván, részére a Shell ClubSmart Pontot nem rögzít, és a jelentkező azok beváltására sem lesz jogosult.

## **2. Regisztráció Jelentkezési Lap útján**

1. Jelentkezési Lap a Töltőállomásokon, illetve a magyarországi McDonalds' éttermekben található. A kitöltött és aláírt Jelentkezési Lap a Töltőállomásokon, illetve a magyarországi McDonalds' éttermekben adható le. A Jelentkezési Lap feldolgozása annak leadását követő 30 napon belül történik. A Shell a jelentkezőt, ha a jelen Működési Szabályzat szerinti Jelentkezési Lap útján történő Regisztráció feltételeit teljesíti, a leadott Jelentkezési Lap dátumára visszamenőleges hatállyal regisztrálja Tagként a ClubSmart Programban. Amennyiben a jelentkező a Jelentkezési Lapon e-mail címét is megadja, azzal hozzájárul ahhoz, hogy a Shell a Jelentkezési Lap elfogadásával és a Tagnak a ClubSmart Programban történő rögzítésével egyidejűleg automatikusan elkészítse a Tag személyes online fiókját. A személyes online fiókra vonatkozóan a jelen Működési Szabályzat további rendelkezéseket tartalmaz.

2. A Jelentkezési Lapot a valóságnak megfelelően és olvashatóan kell kitölteni, majd aláírni.

3. A Shell minden külön értesítés nélkül figyelmen kívül hagyja a Jelentkezési Lap útján történő Regisztrációt, ha nem került feltüntetésre minden Kötelező Adat és a ClubSmart Kártya száma, vagy a Jelentkezési Lap kitöltése olvashatatlan, vagy nyilvánvalóan valótlan adatokat tartalmaz, vagy lakcímként a jelentkező postafiókot jelölt meg, vagy a jelentkező a Jelentkezési Lapot nem írta alá. A Shell a figyelmen kívül hagyott Jelentkezési Lapon szereplő jelentkezőt a ClubSmart Programban nem regisztrálja.

## **3. Online Regisztráció**

1. Online Regisztráció választása esetén a Weboldalon található regisztrációs felületet kell a jelentkezőnek kitöltenie. A jelentkező köteles megadni a \*-gal jelölt ClubSmart Kártyaszámot, a Kötelező Adatokat, valamint az e-mail címét. Amennyiben a jelentkező nyilvánvalóan valótlan adatokat adott meg és/vagy lakcímként nem magyarországi címet vagy postafiókot tüntet fel, úgy a Shell a jelentkező Online Regisztrációját elutasítja. Az Online Regisztráció feldolgozása annak jelentkező által történő elküldését követő 48 órán belül történik. A Shell az Online Regisztráció útján jelentkező személyt, az Online Regisztráció elküldésének dátumára visszamenőleges hatállyal regisztrálja Tagként a ClubSmart Programban. A jelentkező az Online Regisztráció során az e-mail címe megadásával hozzájárul ahhoz, hogy részére a Shell az Online Regisztráció elfogadásával és a Tagnak a ClubSmart Programban történő rögzítésével egyidejűleg automatikusan elkészítse a Tag személyes online fiókját. A személyes online fiókra vonatkozóan a jelen Működési Szabályzat további rendelkezéseket tartalmaz.

## **4. Ügyfélszolgálati Regisztráció**

1. Ügyfélszolgálati Regisztráció választása esetén a ClubSmart Programba történő jelentkezés az Ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségén keresztül lehetséges. Ebben az esetben a jelentkező az Ügyfélszolgálatnak megadott és rögzített Kötelező Adatok, a ClubSmart Kártyaszám megadásával és egyéb válaszokkal jelentkezik a ClubSmart Programba. Amennyiben a jelentkező nyilvánvalóan valótlan adatokat adott meg és/vagy lakcímként nem magyarországi címet vagy postafiókot tüntet fel, úgy a Shell a

jelentkező Ügyfélszolgálati Regisztrációját elutasítja. Az Ügyfélszolgálat által rögzített Ügyfélszolgálati Regisztráció feldolgozása annak Ügyfélszolgálat által történő elküldését követő 48 órán belül történik. A Shell az Ügyfélszolgálati Regisztráció útján jelentkező személyt annak rögzítésének dátumára visszamenőleges hatállyal regisztrálja Tagként a ClubSmart Programban. Amennyiben a jelentkező az Ügyfélszolgálati Regisztráció során e-mail címét is megadja, azzal hozzájárul ahhoz, hogy a Shell az Ügyfélszolgálati Regisztráció elfogadásával és a Tagnak a ClubSmart Programban történő rögzítésével egyidejűleg automatikusan elkészítse a Tag személyes online fiókját. A személyes online fiókra vonatkozóan a jelen Működési Szabályzat további rendelkezéseket tartalmaz.

## **5. Ajánlat**

1. A Tag a ClubSmart Programban többek között ClubSmart Pontokat gyűjthet, ClubSmart Pontokat válthat be Ajánlatra, ClubSmart Pontokat adhat át, ClubSmart Tagoknak szóló promóciókban vehet részt. A Shellnek jogában áll az általa kiválasztott egyes Tagok számára speciális Ajánlatot összeállítani. Az egyes, speciális Ajánlatok egyebek között eltérőek lehetnek Tagonként, vagy Tagok Shell által meghatározott csoportjaiként, de eltérőek lehetnek a pontbeváltási vagy pontkiadási Ajánlat tekintetében is.

## **6. Adatkezelési szabályok**

1. A ClubSmart Programmal kapcsolatos adatkezelési szabályokat a jelen Működési Szabályzat 3. számú mellékletében található ClubSmart Program Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza.

## **III. A CLUBSMART KÁRTYA**

### **1. ClubSmart Kártya általános szabályai**

1. A ClubSmart Kártya a Shell tulajdona. A ClubSmart Kártya nem fizetési eszköz.
2. A leendő Tag a ClubSmart Kártya birtokában a ClubSmart Pontok gyűjtését azonnal megkezdheti. A gyűjtött ClubSmart Pontok és a ClubSmart Kártya Egyenlege a Tagnak a ClubSmart Programban történő regisztrálásáig nem elérhetőek. A Tag ClubSmart Programban történő regisztrálását követően a gyűjtött ClubSmart Pontok beválthatóvá, a ClubSmart Kártya Egyenleg elérhetővé válik a Tag számára. Amennyiben a jelentkezőnek a ClubSmart Programba történő Regisztrációja nem sikeres, vagy azt a Shell elutasítja, a ClubSmart Pontok nem jelennek meg a ClubSmart Kártya Egyenlegen és azok értelemszerűen nem használhatóak fel, nem válthatóak be.
3. Minden Tagnak csak egy aktív ClubSmart Kártya lehet a birtokában. Amennyiben a Tagnak a korábbiakban regisztrált Kötelező Adataival megegyező, de más ClubSmart Kártyaszámra szóló Regisztrációja kerül feldolgozásra a ClubSmart Programban, úgy a régi ClubSmart Kártyát a Shell automatikusan érvényteleníti, amelynek eredményeként az további pontgyűjtésre vagy pontbeváltásra nem alkalmas. Ebben az esetben a Shell a Tag korábban kiadott ClubSmart Kártya Egyenlegét egyesíti az új ClubSmart Kártya Egyenlegével a Regisztráció feldolgozásától számított maximum 72 óra elteltével. Ettől kezdődően a Tag az új ClubSmart Kártyát tudja használni a ClubSmart Programban, a birtokában lévő régi ClubSmart Kártyát pedig köteles használhatatlanná tenni vagy megsemmisíteni.
4. A ClubSmart Kártyán található mágnescsík vagy chip kizárólag a Tag birtokában lévő ClubSmart Kártyaszámot tartalmazza. A Tagot a ClubSmart Programban a ClubSmart Kártyaszám azonosítja. A chippel rendelkező ClubSmart Kártyákat a Shell folyamatosan mágneskártyára cseréli.
5. A Kártyaelfogadó Hely nem köteles a ClubSmart Kártya használatakor a Tagot beazonosítani.
6. A Tag kizárólag azt a ClubSmart Kártyát használhatja, amely a saját adataival lett regisztrálva. A ClubSmart Kártya nem átruházható. A ClubSmart Kártya Kártyaelfogadó Helyeken pontgyűjtés céljából történő leadása tilos; a Shell az ilyen ClubSmart Kártyákat letilthatja, és a Tagot a ClubSmart Programból kizárhatja.
7. ClubSmart Kártyával ugyanazon a Kártyaelfogadó Helyen naponta legfeljebb három tranzakció (pl. pontfelírás, pontbeváltás, pontátadás) megengedett, ezen tranzakciószámán felül a ClubSmart Kártyával további tranzakció nem hajtható végre.
8. A Shell érvényteleníti azon ClubSmart Kártyát (és egyidejűleg a ClubSmart Kártya Egyenlegen nyilvántartott ClubSmart Pontokat törli), amelyet a Tag adott naptári évben nem használ, azzal semmilyen tranzakciót nem hajt végre. Az érvénytelenítésre kerülő ClubSmart Kártyákról a Shell minden naptári év december 31. napi záróállapot szerint dönt.
9. A 3 évnél régebben gyűjtött és a tárgyév december 31. napjáig be nem váltott ClubSmart Pontokat a Shell törli a Tag ClubSmart Kártya Egyenlegéről, azokat a Tag a törlést követően már nem használhatja fel.

### **2. Elveszett, megsérült, elloptott ClubSmart Kártya és a ClubSmart Kártya kicserélése**

1. Ha a ClubSmart Kártya elveszett, megsérült vagy ellopták, a Tag köteles erről az Ügyfélszolgálatot haladéktalanul értesíteni. Az értesítésben közölni kell a ClubSmart Kártyaszámot, a Tag Kötelező Adatait valamint az utolsó ClubSmart Kártya-használatra vonatkozó adatokat (helyszín, időpont, vásárlási érték stb.). Az eltűnt ClubSmart Kártya letiltásáról és pótlásáról az Ügyfélszolgálat kizárólag a fentiek szerinti értesítést követően tud intézkedni.
2. Amennyiben a Tag ClubSmart Kártyáját a fenti okokból nem tudja használni, az új ClubSmart Kártya kézhezvételéig, a kártyacseré időszakára – de maximum 30 napra – a Tag korábbi ClubSmart Pontforgalma alapján kalkulált ClubSmart Pont-átlagmennyiség kerül jóváírásra az új ClubSmart Kártya Egyenlegén. Ezen időszak alatt összegyűjtött nyugták ClubSmart Pont-értékének illetve más Tag birtokában lévő ClubSmart Kártyák Egyenlegén nyilvántartott ClubSmart Pontok jóváírására nincs lehetőség. Shell a ClubSmart Kártya elvesztéséből vagy megsérüléséből eredő egyéb kárért nem vállal felelősséget.
3. Az új ClubSmart Kártya kézbesítése a ClubSmart Kártya ellopásának, elvesztésének vagy megsérülésének az Ügyfélszolgálat felé történő bejelentésétől számított 30 napon belül történik. Az új ClubSmart Kártyát a Shell normál postai küldeményként küldi meg a Tag részére.
4. A ClubSmart Kártya kicserélése esetén a korábbi, letiltott ClubSmart Kártya a továbbiakban nem használható, a letiltást követően szerzett ClubSmart Pontoknak az új ClubSmart Kártyára történő transzferálására nincs lehetőség. Ebben az esetben a Tag felelőssége, hogy a letiltott ClubSmart Kártyát a továbbiakban pontgyűjtésre ne használja. Az új ClubSmart Kártyán az előző ClubSmart Kártya Egyenlege automatikusan, a bejelentéstől számított 4 nap alatt jelenik meg.
5. A ClubSmart Kártya tiltására és új ClubSmart Kártya igénylésére egy Tag esetében legfeljebb 9 alkalommal kerülhet sor. A ClubSmart Kártya cseréjének indokoltságát a Shell akár minden alkalommal jogosult megvizsgálni.
6. Talált ClubSmart Kártyát haladéktalanul el kell juttatni a Shellnek.
7. Kártyaelfogadó Helynek jogában áll ClubSmart Kártya elfogadását és használatát visszautasítani, amennyiben a ClubSmart Kártya sérült vagy leolvashatatlan.
8. A ClubSmart Programban nem gyűjthető ClubSmart Pont olyan ClubSmart Kártyával, amely érvénytelenítésre vagy letiltásra került.

#### **IV. A CLUBSMART PONTOK**

##### **1. ClubSmart Pontok kiadása (szerzése)**

1. ClubSmart Pontokat a pontkibocsátó Kártyaelfogadó Helyeken lehet szerezni. Azonos termékek, szolgáltatások vonatkozásában kiadott ClubSmart Pontok értéke Kártyaelfogadó Helyenként eltérhet. A pontkiadásban érintett termékek, szolgáltatások köréről, valamint az adott termék, szolgáltatás vásárlása, igénybevétele után járó ClubSmart Pontok mennyiségéről a Weboldalon, vagy a Kártyaelfogadó Helyeken, vagy a ClubSmart Katalógusban kaphat a Tag tájékoztatást.
2. Kizárólag a Tag tényleges saját vásárlása képez alapot ClubSmart Pontok gyűjtéséhez. Amennyiben bármikor felmerül annak lehetősége, hogy a Tag ClubSmart Pontjainak alapjául nem a Tag tényleges saját vásárlásai szolgáltak, a ClubSmart Pontok nem válhatnak be.
3. Egy tranzakcióban maximum 80 liter üzemanyag vásárlása után gyűjthetők ClubSmart Pontok. A Shell – akár időszakosan is – ettől eltérő szabályt is megállapíthat egyes üzemanyag-fajták vásárlása esetén, amelyet a Weboldalon vagy a kijelölt Töltőállomásokon tesz közzé.
4. Nem szerez vásárlása után ClubSmart Pontot az a Tag, akinél nincs ott vásárláskor ClubSmart Kártyája. A vásárláskor kapott nyugta későbbi bemutatásával nem írható jóvá a ClubSmart Kártyára annak ClubSmart Pont-értéke. Ez alól kivételt képez az online vagy telefonos vásárlás során történő ClubSmart Pont gyűjtése, ugyanis ebben az esetben a Tag a ClubSmart Kártyaszám és a Kötelező Adatok felhasználásával jogosult lesz a ClubSmart Pontoknak a ClubSmart Kártya Egyenlegén történő későbbi jóváírására.
5. Ha a Tag vásárláskor ClubSmart Kártyáját használta, de a gyűjtött ClubSmart Pontokkal kapcsolatban bármilyen kifogása, észrevétele van, akkor csak az adott vásárláskor kapott számlák vagy nyugták bemutatása esetén vizsgálja meg a Shell a kifogást vagy észrevételt. Amennyiben a ClubSmart Kártya elfogadását támogató rendszerek meghibásodása miatt a gyűjtött ClubSmart Pontok nem írhatók jóvá a Kártyaelfogadó Helyen, úgy a ClubSmart Pontokat kizárólag a pontkibocsátó Kártyaelfogadó Helyeknél kiállított jegyzőkönyv alapján lehet utólag a ClubSmart Kártyára felírni. A ClubSmart Pontok jóváírásáról a Shell dönt.
6. A ClubSmart Program során kiadott Bónuszpontok, illetve a jegyzőkönyv vagy a Shell döntése alapján szerzett ClubSmart Pontok utólagosan kerülnek jóváírásra.
7. A ClubSmart Pontok csak a ClubSmart Programban érvényesek és ott használhatók fel, nem köthetők össze más akciókkal, promóciókkal vagy más hasonló (hűség)programmal, kivéve, ha a Weboldal, a ClubSmart Katalógus, a promóció, vagy a ClubSmart Program erre kifejezett lehetőséget biztosít.
8. A Tag ClubSmart Kártya Egyenlegéről csak a ClubSmart Programban történő regisztrációját követően

kaphat tájékoztatást, ahogy ClubSmart Pontjainak beváltására is csak ezt követően kerülhet sor.

9. A Tag által gyűjtött ClubSmart Pontok 72 órán belül kerülnek jóváírásra a ClubSmart Kártya Egyenlegén. Egyes Ajánlatok esetében a ClubSmart Pontok ennél hosszabb idő alatt kerülhetnek jóváírásra a ClubSmart Kártya Egyenlegén.

10. A jelen Működési Szabályzat alapján szerzett ClubSmart Pontokat csak Magyarországon végrehajtott vásárlásokkal vagy a Shell által Magyarországon meghirdetett Ajánlattal lehet gyűjteni, és csak Magyarországon lehet beváltani.

11. A Shell az egyes Kártyaelfogadó Helyet a ClubSmart Programban való közreműködésből kizárhatja. A kizárás pillanatától ezen Kártyaelfogadó Helyen történt vásárlás után ClubSmart Pont nem gyűjthető és nem váltható be. A Shell a Kártyaelfogadó Helyekről, azok változásáról és esetleges kizárásáról a Tagokat a Weboldalon tájékoztatja.

## **2. A ClubSmart Pontok beváltása**

1. A ClubSmart Pontok a ClubSmart Katalógusban, a pontbeváltó Kártyaelfogadó Helyeken, vagy a Weboldalon meghirdetett Termékre válthatók be, az ott megjelölt ClubSmart Pont-értéken. A ClubSmart Pontok, illetve a megszerzett Termékek készpénzre nem válthatók. Amennyiben adott Termékre vonatkozóan a Shell kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a ClubSmart Pontok készpénzfizetéssel kombinált beváltása a Termékekre kizárt. Az egyes Termékek – ettől eltérő kifejezett írásos rendelkezés hiányában – kizárólag a Termék mellett feltüntetett ClubSmart Katalógusban szereplő Termék helyett más beváltásával szerezhetőek meg. A Termékek beváltásához szükséges ClubSmart Pont-értéket a Shell határozza meg. A Shell jogosult a Termékek ClubSmart Pont-értékét bármikor egyoldalúan megváltoztatni.

2. A ClubSmart Katalógusban szereplő Termékek változhatnak. A ClubSmart Katalógusban szereplő Termékek csak a készlet erejéig állnak rendelkezésre. A ClubSmart Katalógus érvényessége alatt a Shellnek jogában áll egyes Termékek rendelkezését megszüntetni, a Termékek kínálatát módosítani, ideértve a jogot a Termékek ClubSmart Pont-értékének módosítására is. A Shell fenntartja magának a jogot arra, hogy a Tag részére ClubSmart Pont beváltása esetén a ClubSmart Katalógusban szereplő Termék helyett más, helyettesítő Terméket nyújtson vagy a megrendelt Termék kiszállítása helyett a levont ClubSmart Pontokat írja jóvá. A Shell fenntartja annak lehetőségét, hogy bizonyos, a ClubSmart Katalógusban nem szereplő Termékek promóciós jelleggel ClubSmart Pontok beváltásával megszerezhetőek legyenek, amelyek feltételeiről a Tagokat a Kártyaelfogadó Helyen vagy a Weboldalon tájékoztatja.

3. Amennyiben a Tag a Kártyaelfogadó Helyen azonnal átvehető Termékek közül választ, a szükséges számú ClubSmart Pont beváltását követően a Termék a helyszínen átvehető. A Termékek a készlet erejéig az erre kijelölt Kártyaelfogadó Helyeken érhetőek el.

4. Amennyiben a Tag Terméket rendel meg Töltőállomáson, vagy az Ügyfélszolgálaton keresztül vagy a Weboldalon, a ClubSmart Kártya Egyenlegéről levonásra kerülnek a Termék ClubSmart Pont-értékével megegyező mértékű ClubSmart Pontok. A Tag ezen megrendeléseiről elismervényt kap, amely online megrendelés esetén a visszaigazoló e-mail, Kártyaelfogadó Helyen történő pontbeváltás esetén pedig a kinyomtatott bizonylat. A megrendelés 4 nap elteltével kerül feldolgozásra, amennyiben erre van elegendő pontfedezet a ClubSmart Kártya Egyenlegen. A Töltőállomáson, az Ügyfélszolgálaton keresztül vagy a Weboldalon megrendelt Termékeket a Shell kizárólag Magyarország területén kézbesíti, díját a Shell fizeti. Egyes Kártyaelfogadó Helyek lehetőséget biztosíthatnak a Kártyaelfogadó Hely weboldalán történő termék megrendelésekre. Ezen megrendelésekre és azok teljesítésére a Kártyaelfogadó Hely a fentiekől eltérő szabályokat állapíthat meg.

5. A Tagnak a Weboldalon vagy az Ügyfélszolgálaton történő megrendelés leadásakor nyilatkoznia kell Kötelező Adatainak esetleges megváltozásáról, különösen amennyiben lakóhelye vagy tartózkodási helye változott meg. A tévesen vagy hiányosan megadott Kötelező Adatok miatti késedelemért vagy nem teljesítésért a Shell felelősséget nem vállal.

6. A megrendeléseket a Shell azok kézhezvételétől számított 30 napon belül teljesíti. Ha a Tag a megrendelésről kapott elismervény kézhezvételétől számított 30. napig nem kapja meg a Terméket, ezt jeleznie kell az Ügyfélszolgálaton. A bejelentés alapján a Shell vizsgálatot kezdeményez. Ha a fenti határidőig nem érkezik visszajelzés a Tagtól, a megrendelt Terméket kézbesítettnek kell tekinteni.

7. Amennyiben a kiszállított Termék hibás, a Tag a jelen Működési Szabályzat 1. számú mellékletében található 'A kellékszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról szóló tájékoztató' alapján tud eljárni.

8. Az on-line megrendelt Termékkel kapcsolatosan gyakorolható elállási jogról szóló tájékoztatót a jelen Működési Szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

9. Amennyiben a Tag a kiküldött Terméket bármely okból nem veszi át, a futárszolgálat még egyszer megkísérli a Termék kézbesítését, ennek sikertelensége esetén pedig a Tag által megadott kézbesítési címen elhelyezett írásbeli irattal tájékoztatja a Tagot, hogy a Termék hol és mennyi ideig érhető még el.

Amennyiben a kapcsolatfelvétel mindezek után sikertelen, úgy a Shell a Termék kézbesítésére több kísérletet nem tesz, és a beváltott ClubSmart Pontokat a Tag ClubSmart Kártya Egyenlegére visszairja.

10. Amennyiben a megrendelés teljesítésével kapcsolatban kifogás merül fel, ezt az Ügyfélszolgálat csak a

fenti IV./2./4. pontban hivatkozott elismervény megléte esetén tudja megvizsgálni.

11. A Termékek tulajdonjogának megszerzésével kapcsolatban felmerülő esetleges adó, illeték a Tagot terheli.

### **3. ClubSmart Pontok átadása**

1. A Tag ClubSmart Pontjait más Tag(ok) részére átadhatja. A Shell nem korlátozza, hogy a Tag hány Tagnak kíván és mekkora mennyiségű ClubSmart Pontot átadni.
2. ClubSmart Pontok átadására kizárólag az Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség, a pontátadásban résztvevő Tagok beazonosítását követően.
3. Az átadott ClubSmart Pontok az átadó Tag ClubSmart Kártya Egyenlegén letiltásra kerülnek és 4 nap elteltével jelennek meg annak a Tagnak a ClubSmart Kártya Egyenlegén, aki részére az átadás történt.

### **4. Családi Program**

1. A Shell létrehozta a Családi Programot közös, több Tag által történő pontgyűjtés érdekében. A Családi Programban résztvevő minden Tag a főkártyához tartozó ClubSmart Kártya Egyenlegre gyűjti ClubSmart Pontjait. Családi Programban bármely Tag részt vehet. A Családi Programba regisztráló Tagok a megjelölt ClubSmart Kártyához, mint főkártyához csatlakoznak, társkártyásként. Egy főkártyához maximum további négy társkártya csatlakoztatható. Családi Program létrehozása az Ügyfélszolgálat elérhetőségein kezdeményezhető.
2. A Családi Programban résztvevő minden Tag által szerzett ClubSmart Pont jóváírása a főkártyához tartozó ClubSmart Kártya Egyenlegére történik. A társkártyák ClubSmart Kártya Egyenlege a Családi Programban való részvétel ideje alatt végig nulla (0) ClubSmart Pont. Ha a Családi Programba tartozó ClubSmart Kártyák együttesen, vagy bármely ClubSmart Kártya külön-külön annyi ClubSmart Pontot gyűjt, hogy ezáltal jogosulttá válna arra, hogy a ClubSmart Premium Program Tagja legyen, úgy a Shell kizárólag a főkártyához tartozó Tagot hívja meg a ClubSmart Premium Programba.
3. A Működési Szabályzat III./1./8. pontja tekintetében a Családi Programba tartozó főkártya és társkártya használatát az adott Családi Programban résztvevő ClubSmart Kártyák egészére vetítve kell figyelembe venni, amelyre tekintettel, ha bármelyik ClubSmart Kártyával történt tranzakció az adott naptári évben, akkor az adott naptári év végén adott Családi Programhoz tartozó egyetlen ClubSmart Kártya sem kerülhet érvénytelenítésre.
4. A Családi Programba tartozó ClubSmart Kártyák közül kizárólag a főkártya jogosult ClubSmart Pont beváltására, az általános pontbeváltási szabályok szerint. A Shell a Családi Programban résztvevő Tagok esetleges egymás közötti elszámolási vitáiért semmilyen felelősséget nem vállal.
5. A Családi Programba tartozó bármely Tag az Ügyfélszolgálat elérhetőségein keresztül kezdeményezheti a Családi Programból történő kilépését; ebben az esetben a társkártya az egyéni ClubSmart Pontgyűjtést 0 (nulla) ClubSmart Ponttal kezdi meg, míg a főkártya az addig a Családi Programban gyűjtött összes ClubSmart Ponttal folytatja.
6. A Családi Programmal kapcsolatos esetleges további feltételeket a Weboldal tartalmazza.

### **V. A SZABÁLYTALANUL SZERZETT CLUBSMART KÁRTYÁK ÉS CLUBSMART PONTOK**

1. Szabálytalanul szerzett a ClubSmart Kártya akkor, ha azt bármilyen módon meghamisították, megrongálták, illetve ha az nem valós adatok alapján készült el.
2. Szabálytalanul szerzettek azok a ClubSmart Pontok, melyeket pontokkal való kereskedéssel és alkudozással vagy bármilyen a ClubSmart Program Működési Szabályzatával ellentétes módon szereztek.
3. Amennyiben a vásárló szabálytalanul szerzett ClubSmart Kártyát vagy ClubSmart Pontot kíván felhasználni, vagy ha ellopott, elveszett ClubSmart Kártya ClubSmart Pontjait a Tag saját ClubSmart Kártyájára átadja vagy más ClubSmart Kártyáról olyan ClubSmart Pontokat kap, amelyeket nem a jelen Működési Szabályzat szerint szereztek, a Shell minden érintett ClubSmart Kártyát letilthatja, minden érintett ClubSmart Pontot a ClubSmart Kártya Egyenlegéről törölhet, és a Tago(ka)t a ClubSmart Programból kizárhatja.
4. Olyan személy ellen, aki szabálytalanul szerzett ClubSmart Pontokat illetve lopott vagy elveszített ClubSmart Kártya ClubSmart Pontjait szándékozik beváltani vagy vált be, a Shell eljárást kezdeményezhet.

### **VI. MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT MEGSZEGÉSE**

1. Amennyiben a Tag a Működési Szabályzat feltételeit megszegi, a Shell jogosult akár együttesen, akár külön-külön, akár a Működési Szabályzatban meghatározott egyéb következményekkel együtt az alábbi következményeket alkalmazni:

- a ClubSmart Kártya használatát felfüggeszteni;

- a ClubSmart Programból a Tagot kizárni;
- a ClubSmart Kártyát érvényteleníteni és a ClubSmart Kártya Egyenlegről a ClubSmart Pontokat törölni.

## **VII. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

1. Az Ügyfélszolgálat különösen a ClubSmart Programba történő jelentkezéssel, a ClubSmart Program működésével, a ClubSmart Kártya használatával és az egyes Termékekkel, Ajánlatokkal kapcsolatos ügyekben jár el, és ad felvilágosítást telefonon, e-mailen vagy levélben. Az Ügyfélszolgálat jár el a ClubSmart Kártya letiltásával és az egyéb reklamációkkal kapcsolatos ügyekben is.

2. Az Ügyfélszolgálat adatai:

Telefonszáma: +36 1 777 9001

Levelezési cím: Shell Hungary zRt., 1519 Budapest, Pf. 590. postafiók

Elektronikus levelezési cím: smart@shell.hu

3. Az Ügyfélszolgálat telefonos megkereséskor adatvédelmi valamint minőségbiztosítási okokból a megkereső személy (Tag) személyazonosságának beazonosítása érdekében a Kötelező Adatokból 3 adatra, valamint a ClubSmart Kártya használatára vonatkozó kérdéseket tehet fel, illetve kérheti a megkereső személy (Tag) személyazonosságának hitelt érdemlő módon történő igazolását. Amennyiben az Ügyfélszolgálat nem tudta a megkereső személyt (Tagot) beazonosítani, úgy nem köteles a megkeresésnek eleget tenni.

4. Amennyiben az Ügyfélszolgálat úgy ítéli meg, hogy a telefonos kérés teljesítését megelőzően további azonosításra van szükség, kérheti a kérés írásban történő megerősítését. Ebben az esetben a szóbeli közlések nem érvényesek.

5. Az Ügyfélszolgálat 1000 ClubSmart Pontot elérő, vagy ezt meghaladó ClubSmart Pont-értékre vonatkozó megkeresés esetén kérheti, hogy a Tag kérését írásban küldje el a Shell részére.

6. A Shellnek jogában áll a telefonon történt megkereséseket előzetes tájékoztatást követően hangfelvétel útján rögzíteni és azt megőrizni.

## **VIII. SZEMÉLYES ONLINE FIÓK**

1. A ClubSmart Program lehetővé teszi bármely Tag számára, hogy a Weboldalon a ClubSmart online rendszerben személyes online fiókot hozzon létre, és ezzel ClubSmart Kártyája és ClubSmart Kártya Egyenlege kezelését az Ügyfélszolgálat elérhetőségein túl, online módon, ezen keresztül is intézze. A személyes online fiók létrehozásával és működésével kapcsolatos további részletes információkat a Weboldal tartalmazza.

2. Egy ClubSmart Kártyaszámmal egy személyes online fiók hozható létre. A Tag a részére a Shell által küldött elektronikus levélben leírt módon aktiválja személyes online fiókját, és megadja a személyes online fiók használatához szükséges és általa kitalált jelszavát. A Tag jelszavának titokban tartásáért saját maga felel. A Tag által létrehozott személyes online fiókban elérhető adatok kizárólag a Tag jelszavával érhetőek el. A Shell nem felelős azért a kárért vagy bármely eseményért, amely abból ered, hogy a Tag jelszava illetéktelenek tudomására jut.

3. A Tag a személyes online fiókján keresztül bármikor információt kaphat aktuális ClubSmart Kártya Egyenlegről, a végrehajtott pontbeváltásokról, és az összefüggő egyéb adatokról. A ClubSmart Kártya Egyenlegén jóváírt ClubSmart Pontok a jóváírást követő legalább 48 órán belül láthatóak a személyes online fiók felületén. A személyes online fiókon keresztül elérhető adatok tájékoztató jellegűek, amennyiben eltérés mutatkozik a ClubSmart Kártya Egyenlege és a személyes online fiókban megjelenő adatok között, úgy a ClubSmart Kártya Egyenleg adatai irányadóak. A ClubSmart Kártya Egyenlegről a Tag a Töltőállomásokon és az Ügyfélszolgálat elérhetőségein kaphat tájékoztatást.

4. A Shell jogosult a Tag személyes online fiókját megszüntetni, amennyiben a Tag a ClubSmart Kártyáját Működési Szabályzatot sértő módon használja, vagy személyes online fiókjába egy éven keresztül nem lépett be. A Shell egyébként is jogosult saját egyoldalú döntése alapján a ClubSmart online rendszert megszüntetni, a Tagok legalább 30 napos előzetes, Weboldalon közzétett tájékoztatása mellett.

## **IX. KOMMUNIKÁCIÓ**

1. A Shell fenntartja a jogot, arra hogy egyes, a ClubSmart Program működésével, működtetésével kapcsolatos információkat a Tag részére közvetlenül megküldjön a Tag személyes online fiókjában megadott adatkezelési profiljának beállításaitól függetlenül, a Tag által megadott kapcsolattartási módok bármelyikén. Ilyen információk lehetnek különösen, de nem kizárólagosan a Működési Szabályzattal, a Tag ClubSmart Kártya Egyenlegével, a Tag személyes online fiókjához tartozó jelszóval, a Tag ClubSmart Kártya cseréjével, a Tag Termékre vonatkozó megrendelésével és annak kiszállításával kapcsolatos értesítések, közlések, tények.



## **X. A CLUBSMART KATALÓGUS**

1. A ClubSmart Katalógusban megtalálható Termékek és Ajánlatok a ClubSmart Program nem teljes körű Ajánlatait képezik. Elérhetőek lehetnek további Ajánlatok a Kártyaelfogadó Helyeken vagy a Weboldalon is.
2. A ClubSmart Katalógusban szereplő képek tájékoztató jellegűek. A Termékekhez kizárólag a ClubSmart Katalógusban felsorolt kiegészítők tartoznak.
3. A ClubSmart Katalógus megtalálható a Töltőállomásokon és letölthető a Weboldalról is.

## **XI. A CLUBSMART PROGRAM MÓDOSÍTÁSA, SZÜNETELTETÉSE, FELFÜGGESZTÉSE, MEGSZÜNTETÉSE**

1. A Shell a ClubSmart Programot bármikor jogosult módosítani, szüneteltetni, vagy felfüggeszteni. A Shell az erről szóló közleményt a Weboldalon teszi közzé.
2. A Shell a ClubSmart Programot bármikor jogosult megszüntetni. A ClubSmart Program megszüntetéséről szóló közleményt a Shell – a befejezést megelőzően legalább 60 nappal – a Weboldalon és a Töltőállomásokon, valamint a Shell által kijelölt egyes Kártyaelfogadó Helyeken jól láthatóan kihelyezi. A közleménynek tartalmaznia kell a megszűnés lényeges feltételeit és a ClubSmart pontok beváltásának végső határidejét.

## **XII. PANASZKEZELÉS ÉS BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

1. A Shell ClubSmart Programmal kapcsolatos panaszkezelési szabályokat elérheti a Shell honlapján, a <http://www.shell.hu/about-our-website/contact-us.html> címen.
2. Amennyiben a Tag és a Shell közötti vitás ügyet a Tag bírósági eljáráson kívüli kívánja rendezni, az alábbi békéltető testület előtt indíthat eljárást:

### **Budapesti Békéltető Testület**

székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.: 10.

elektronikus levelezési címe: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax-száma: 06 (1) 488 21 86

Telefon-száma: 06 (1) 488 21 31

## **XIII. MELLÉKLETEK**

1. *A kellékszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról szóló tájékoztatót a Működési Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.*
2. *Az on-line megrendelhető Termékek esetén gyakorolható elállásról szóló tájékoztatót a Működési Szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.*
3. *A ClubSmart Program Adatvédelmi Szabályzatát a Működési Szabályzat 3. számú melléklete tartalmazza.*
4. *ClubSmart Premium Program kiegészítő szabályzatát a Működési Szabályzat 4. számú melléklete tartalmazza.*

### **1. számú melléklet**

#### **Tájékoztató a kellékszavatosság, termékszavatosság és jótállás témakörében**

##### **1. Kellékszavatosság**

A Tag a beváltott ClubSmart Pontokkal megszerzett termékkel kapcsolatos hibás teljesítés esetén a Shellel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

A Tag hibás teljesítés esetén kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül választott igény teljesítése lehetetlen vagy más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna a Shell számára. Amennyiben a Tag a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, vagy nem kérhette, úgy igényelheti ClubSmart Pontok arányos visszairását vagy a hibát a Shell költségére a Tag is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a termék ClubSmart Pontokért történő megszerzésétől, mint szerződéstől is elállhat.

A Tag választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Shell adott okot.

A termék hibáját annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül kell a Shelllel közölni. A termék Tag részéről történő kézhezvételétől/szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogot érvényesíteni már nem lehet.

Kellékszavatossági igényt a Shelllel szemben kell érvényesíteni.

A termék kézhezvételétől, azaz a teljesítéstől számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének egyetlen szükséges feltétele a hiba közlése a Shell felé, ha egyébként a Tag igazolja, hogy a terméket, (illetve az esetleges szolgáltatást) a Shell nyújtotta. A teljesítéstől számított 6 hónap eltelte után azonban már a Tag köteles bizonyítani, hogy a felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## 2. Termékszavatosság

Termék hibája esetén a Tag választása szerint kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igény előterjesztése esetén kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését lehet kérni.

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényt a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül lehet érvényesíteni. E határidő jogvesztő, annak elteltével e jogosultságát a Tag elveszti.

Termékszavatossági igényt kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Tagnak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem lehet érvényesíteni. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## 3. Jótállás

Amennyiben a Tag ClubSmart Pontjainak beváltásával olyan terméket vesz át, amelyre a jogszabályok alapján a gyártó vagy forgalmazó jótállásra köteles, a termék csomagolása tartalmazza az előírt jótállási jegyet.

## **2. számú melléklet**

### **Elállási Tájékoztató on-line megrendelhető Termékek esetén**

#### I. Elállási jog

1. On-line megrendelhető termékek esetén a Tag jogosult a szerződéstől indokolás nélkül elállni. Az elállási határidő

a) egyetlen termékre vonatkozó szerződés esetében attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Tag vagy az általa megjelölt személy, a kiszállítást végző személytől a terméket átveszi, vagy

b) több termék átadásakor attól a naptól számított 14 naptári nap elteltével jár le, amelyen Tag vagy az általa megjelölt személy, a kiszállítást végző személytől az utolsó terméket átveszi, vagy  
c) több tételből vagy darabból álló termék átadásakor attól a naptól számított 14 naptári nap elteltével jár le, amelyen Tag vagy általa megjelölt személy, a kiszállítást végző személytől az utolsó tételt vagy darabot átveszi.

2. Ha Tag elállási jogával élni kíván, a Shellhez ezen szándékát kizárólag az alábbiak szerint juttathatja el:

a) kérjük, hívja Ügyfélszolgálatunkat a +36 1 777 9001 telefonszámon, ahol további tájékoztatás mellett intézzük elállási szándékát, vagy

b) vagy jelezze azt a smart@shell.hu e-mail címen, vagy

c) a nyilatkozatot postai levélként fogadjuk a 1519 Budapest, Pf. 590. levelezési címen.

Az elállási szándékot tartalmazó egyértelmű nyilatkozat elkészítéséhez felhasználható az alább mellékelt Elállási Nyilatkozatminta.

3. Az elállási jog akkor tekinthető határidőben gyakoroltnak, amennyiben a Tag a fent megjelölt határidő előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

## II. Az elállás joghatásai

1. A terméket a Tag köteles indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának Shellel történő közlésétől számított 14 napon belül a Shell részére vagy az Ügyfélszolgálattal történt megállapodásnak megfelelően a Shell valamelyik Töltőállomására bevinni. Ezen határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt a Tag elküldi a terméket. A Tag elállása esetén a Shell haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül jóváírja a Tagtól levont ClubSmart Pontokat.

2. A Shell a ClubSmart Pontok jóváírását mindaddig visszatarthatja, amíg a terméket kézhez nem vette, vagy a Tag térítvevényel vagy más bizonyítható módon nem igazolja a Shell részére, hogy a terméket visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

3. A termék visszaküldésének közvetlen költségét a Tag viseli.

4. A termékben bekövetkezett értékcsökkenésért a Tag áll helyt, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben következett be.

## **Elállási Nyilatkozatminta**

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén kell kitölteni és a Shell részére – a fenti I.3 pont szerint – eljuttatni)

Címzett: \_\_\_\_\_

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat azon szerződés tekintetében, amellyel az alábbi termék/eket ClubSmart Pont beváltásával szereztem meg:

A termék megrendelése visszaigazolásának időpontja (szerződés létrejötte): \_\_\_\_\_

A termék átvételének időpontja: \_\_\_\_\_

Nevem: \_\_\_\_\_

Címem: \_\_\_\_\_

Clubsmart Kártya száma, amelyről a pontbeváltás történt: \_\_\_\_\_

Kelt: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (év) \_\_\_\_\_ (hónap) \_\_\_\_\_ (nap)

\_\_\_\_\_  
Aláírás

(kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

## **3. számú melléklet**

### **Adatvédelmi Szabályzat**

A jelen Adatvédelmi Szabályzat a Shell Hungary zRt. (a továbbiakban: **Shell**) Adatvédelmi Szabályzata, amely a ClubSmart Programra (a továbbiakban: **ClubSmart Program**),  
a www.clubsmart.hu és/vagy www.shellsmart.com weboldalakra, valamint a Shell Motorist mobiltelefon-

alkalmazásra vonatkozik. Jelen Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza az Ön személyes adatainak kezelésére vonatkozó szabályokat, amely adatokat a Shell arra tekintettel kezel, hogy : (i) Ön a ClubSmart Program tagja, (ii) Ön a [www.clubsmart.hu](http://www.clubsmart.hu) és/vagy a [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) weboldal látogatója, és/vagy (iii) Ön a Shell Hungary zRt., illetve a Shell cégcsoporthoz tartozó tagvállalat által működtetett Shell Motorist mobiltelefon-alkalmazás felhasználója.

A Shell fenntartja a jogot, hogy jelen Adatvédelmi Szabályzatot bármikor módosítsa. Javasoljuk, hogy az Adatvédelmi Szabályzatot rendszeres időközönként tekintse át az esetleges változások folyamatos nyomonkövetése érdekében!

## 1 Az Adatvédelmi Szabályzat alkalmazása

A jelen Adatvédelmi Szabályzat az Ön azon személyes adatainak kezelésére vonatkozik, amelyet a Shell arra tekintettel kezel, hogy: (i) Ön a ClubSmart Program tagja, (ii) Ön a [www.clubsmart.hu](http://www.clubsmart.hu) és/vagy a [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) weboldal látogatója (a továbbiakban bármelyik vagy mindegyik weboldal: **Weboldal**), és/vagy (iii) Ön a Shell Motorist mobiltelefon-alkalmazás (továbbiakban: **Alkalmazás**) felhasználója.

A Weboldalon más weboldalra mutató különböző hivatkozások is találhatóak. Bár ezeket a weboldalakat körültekintéssel választjuk ki, a Shell nem felelős az Ön személyes adatainak kezeléséért ezeken a weboldalakon. A jelen Adatvédelmi Szabályzat ezért nem vonatkozik ezen weboldalak használatára.

## 2 Az Adatkezelő meghatározása

Az Ön személyes adatainak adatkezelője a Shell Hungary zRt. (székhelye:1113 Budapest, Bocskai út 134-146., cégjegyzékszám: 01-10-042420). A ClubSmart Program adatkezelési azonosítószáma: 0068-001, NAIH-110146/2017, NAIH-113718/2017.

## 3 Az adatkezelés céljai

A jelen Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza, hogy milyen személyes adatokat kezelünk, és milyen célból. Az adatkezelés jogalapja az Ön önkéntes hozzájárulása.

### 3.1 Ügyfélszolgálat és kapcsolattartás

#### Mit jelent ez az adatkezelési cél?

Ha kérdésével vagy panaszával az ügyfélszolgálatunkhoz fordul, akkor az Ön beazonosítása céljából, illetve annak érdekében, hogy könnyebben válasz adjunk a megkeresésére, személyes információkat kérhetünk Öntől. Az Ön által ennek során megadott személyes adatokat kizárólag erre a célra használjuk, valamint arra, hogy ügyfélszolgálati kiszolgálásunkat magasabb színvonalra fejlesszük.

#### ▶ Milyen személyes adatokat kezelünk erre a célra?

Annak érdekében, hogy kérdésére vagy panaszára megfelelő választ adjunk, kérdésének vagy panaszának részleteit rögzítjük az adatbázisunkban. Elérhetőségeit elkérhetjük annak érdekében, hogy kérdésével vagy panaszával kapcsolatban tájékoztassuk. Személyazonosságának megerősítése céljából lehetséges, hogy további személyes adatokat is kérünk.

### 3.2 Részvétel a promóciókban

#### Mit jelent ez az adatkezelési cél?

A Shell rendszeresen promóciókat szervez vásárlóinak. Bizonyos esetekben megkérjük, hogy egy regisztrációs lapon, hirdetésben vagy weboldalon adja meg személyes adatait, hogy részt vehessen a promócióban.

#### ▶ Milyen személyes adatokat kezelünk erre a célra?

Ha Ön úgy dönt, hogy a promócióban részt vesz, akkor az Ön által megadott személyes adatokat (így különösen pl. a nevét, születési idejét, lakcímét és e-mail címét, stb.) kezelhetjük annak érdekében, hogy a regisztrációját vagy a részvételét megerősítsük, vagy hogy megállapíthassuk, hogy eleget tesz-e a promóció feltételeinek, valamint hogy elküldjük az esetleges nyereményeket vagy ajándékokat. A promóció függvényében a promócióban történő részvételéhez kapcsolódó olyan információkat is feldolgozhatunk, mint például a promócióban elért eredmények, illetve nyeremények/ajándékok.

### 3.3 Piackutatás termék- illetve szolgáltatásfejlesztés érdekében

#### Mit jelent ez az adatkezelési cél?

A Shell felmérések segítségével rendszeresen piackutatást végez vásárlói körében. A felmérésekre adott válaszait minőségbiztosítási célból, valamint termékeink és szolgáltatásaink továbbfejlesztése céljából használjuk fel.

#### ▷ Milyen személyes adatokat kezelünk erre a célra?

Ha Ön úgy dönt, hogy részt vesz a felméréseinkben, akkor az Ön által megadott személyes adatokat kezeljük.

### 3.4 Általános Marketingajánlatok küldése

#### Mit jelent ez az adatkezelési cél?

A Shell a ClubSmart Program tagjainak általános marketingajánlatokat, híreket és aktuális információkat küldhet (a továbbiakban: Általános Marketingajánlatok). A Shellnek ugyanakkor nincs kötelezettsége arra, hogy Önnek Általános Marketingajánlatokat küldjön.

Az Általános Marketingajánlatokkal tájékoztatni szeretnénk Önt a Shell ill. partnerei termékeiről, eseményeiről és promócióiról. Ezen Általános Marketingajánlatok többek között – de nem kizárólag – a következők lehetnek:

- ajánlatokat és általános információkat tartalmazó elektronikus hírlevelek;
- feltételekhez kötött, vásárlásokhoz kapcsolódó ClubSmart Bónuszpont-ajánlat;
- Shell üzemanyagokra vagy Shell Shop termékekre vonatkozó utalványok;
- Shell üzemanyagokra, vagy Shell Shop termékekre vonatkozó kedvezménykuponok, stb.

Az Általános Marketingajánlatokat postai úton, e-mailen, telefonon, sms-ben, a Weboldalon, az Alkalmazás útján, közösségi médiákon keresztül, kasszakuponok formájában, vagy az Ön által használt bármely más digitális csatornán keresztül juttathatjuk el Önhöz. A Kapcsolattartás Módját, illetve az Adatkezelési Profiljának Beállítását bármikor módosíthatja a [www.clubsmart.hu](http://www.clubsmart.hu) Weboldalon.

#### ▷ Milyen személyes adatokat kezelünk erre a célra?

Az Általános Marketingajánlatok kiküldése érdekében az Ön által megadott személyes adatokat kezeljük.

#### ▷ Leiratkozás az Általános Marketingajánlatokról

Amennyiben nem kíván Általános Marketingajánlatot kapni, a leiratkozási kérését az alábbi módokon juttathatja el részünkre:

- a [smart@shell.hu](mailto:smart@shell.hu) címre küldött e-mail üzenetben;
- a [clubsmart.hu](http://clubsmart.hu) vagy [shellsmart.com](http://shellsmart.com) Weboldalon keresztül;
- a (+36 1) 777 9001-es telefonszámon;
- az 1519 Budapest, Pf. 590 címre küldött levélben.

### 3.5 Személyre Szabott Marketingajánlatok küldése

#### Mit jelent ez az adatkezelési cél?

A Shell a ClubSmart Program tagoknak a személyes preferenciákat is figyelembe vevő ajánlatokat küldhet, amely ajánlatok - többek között - a korábbi vásárlások, a promóciókban, felmérésekben történt részvétel, a ClubSmart Programban történő részvétel, a Weboldalak, az Alkalmazások, illetve egyéb digitális csatornák használatának elemzésén alapulnak (a továbbiakban: **Személyre Szabott Marketingajánlatok**).

A Személyre Szabott Marketingajánlatokkal tájékoztatni szeretnénk a Shell ill. partnerei termékeiről, eseményeiről és promócióiról. Ezen Személyre Szabott Marketingajánlatok többek között – de nem kizárólag – a következők lehetnek:

- feltételekhez kötött, vásárlásokhoz kapcsolódó ClubSmart Bónuszpont-ajánlat;
- Shell üzemanyagokra vagy a Shell Shop termékekre vonatkozó utalványok;
- Shell üzemanyagokra vagy Shell Shop termékekre vonatkozó kedvezménykuponok.

A Személyre Szabott Marketingajánlatokat postai úton, e-mailen, telefonon, sms-ben, Weboldalon, az

Alkalmazás útján, közösségi médiákon keresztül, kasszakuponok formájában, vagy az Ön által használt bármely más digitális csatornán keresztül juthatnak el Önhöz. A Kapcsolattartás Módját, illetve az Adatkezelési Profiljának Beállítását bármikor módosíthatja a [www.clubsmart.hu](http://www.clubsmart.hu) Weboldalon.

▷ Milyen személyes adatokat kezelünk erre a célra?

Annak érdekében, hogy Személyre Szabott Marketingajánlatokat küldhessünk, a Shellnek ismernie kell az Ön preferenciáit. Preferenciáinak megállapítása céljából a Shell elemezni fogja az adatait, amelyek tartalmazzák többek között, de nem kizárólag:

- Az Ön korábbi vásárlásait;  
Ez magában foglalhatja az alábbiakra vonatkozó adatokat: (i) az Ön által vásárolt termékek, (ii) az Ön vásárlásainak összértéke tranzakciónként, (iii) az Ön vásárlásainak helye és ideje és (iv) az Ön által használt fizetési mód.
- Az Ön pontbeváltási szokásait;  
Ez magában foglalhatja az alábbiakra vonatkozó adatokat: (i) a ClubSmart pontért beváltott ajándék típusa, (ii) az ajándékok mennyisége, (iii) a beváltott ClubSmart pontok mennyisége, (iv) a pontok beváltásának gyakorisága és ideje. és (v) az ajándék kiszállítási módja (ha van ilyen).
- Kihasználja-e a küldött ajánlatokat, és ha igen, hogyan és hol (beleértve a kuponok beváltását is);
- Hogyan használja Ön a Weboldalt, az Alkalmazást, és a tőlünk kapott e-maileket  
Ez magában foglalhatja az alábbiakra vonatkozó adatokat: (i) milyen hivatkozásokra kattint a Weboldalon, (ii) hányszor jelentkezik be, hogy a ClubSmart Program személyes online fiókját használja, (iii) IP-címe alapján megállapított tartózkodási helye, (iv) mit tesz az Önnek küldött e-mailekkel, (v) hogyan használja az Alkalmazást (beleértve az Alkalmazás segítségével megállapított tartózkodási helyét, ha ezt az Alkalmazásban előzetesen engedélyezte).
- Promócióban való részvételének adatait;
- Piackutatási felmérésekben megadott adatait/válaszait.

Preferenciáinak megállapítása érdekében a Shell a tagvállalatok által már ismert személyes adatait is felhasználhatja, ideértve különösen azt, hogy Ön hogyan használja a következőket:

- ClubSmart Program;
- Weboldalak, Alkalmazások, kasszakuponok, közösségi médiák, felmérések, promóciók és egyéb digitális csatornák;
- A Shell márkajelzésével ellátott üzemenyagkártyák és egyéb fizetési kártyák használata a Shell töltőállomás-hálózatában, hasonló ügyfelek vásárlási szokásai, Önre vonatkozó, harmadik féltől származó kiegészítő szocio-demográfiai információk a korábbi vásárlások elemzése céljából.

▷ Leiratkozás a Személyre Szabott Marketingajánlatokról

Amennyiben nem kíván Személyre Szabott Marketingajánlatot kapni, a leiratkozási kérését az alábbi módokon juttathatja el részünkre:

- a [smart@shell.hu](mailto:smart@shell.hu) címre küldött e-mail üzenetben;
- a [www.clubsmart.hu](http://www.clubsmart.hu) vagy [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) Weboldalon keresztül;
- a (+36 1) 777 9001-es telefonszámon;
- az 1519 Budapest, Pf. 590 címre küldött levélben.

### 3.6 A ClubSmart Program működtetése

Mit jelent ez az adatkezelési cél?

A ClubSmart Programban történő részvételének adminisztrációja céljából kezeljük személyes adatait.

▷ Milyen személyes adatokat kezelünk erre a célra?

A ClubSmart Programba történő jelentkezéskor Ön által megadott személyes adatokat, illetve a számunkra ezt követően biztosított bármely adatot vagy adatfrissítést kezeljük.

▷ Kilépés a ClubSmart Programból

Bármikor úgy dönthet, hogy kilép a ClubSmart Programból. Ehhez értesítsen bennünket az alábbi módokon:

- a smart@shell.hu címre küldött e-mail üzenetben;
- az 1519 Budapest, Pf. 590 címre küldött levélben.

### 3.7 A Weboldal és Alkalmazás működtetése

#### Mit jelent ez az adatkezelési cél?

Amikor a Weboldalra látogat vagy az Alkalmazást használja, bizonyos Önre vonatkozó információkat feldolgozunk (mint például IP-címét) annak érdekében, hogy biztosítsuk az online szolgáltatások megfelelő működését. Ezen információk alapján működtetjük a Weboldalt és az Alkalmazást, ennek felhasználásával tudjuk például megoldani a műszaki hibákat ill. növelni a megbízhatóságot.

#### p Milyen személyes adatokat kezelünk erre a célra?

Olyan információkat kezelünk, mint pl. a számítógépe, táblagépe vagy okostelefonja IP-címe, a Weboldalon vagy az Alkalmazásban, az Ön által meglátogatott oldalak részletei, milyen webböngészőt használ a böngészéshez, milyen helyeket látogatott meg ezt megelőzően/követően, valamint mennyi ideig tartott a látogatás/munkamenet.

### 3.8 Menedzsment-információs és statisztikai célú adatkezelés

#### Mit jelent ez az adatkezelési cél?

A Shell a piaci trendek kutatását statisztikai elemzéssel végzi. Az ilyen felmérések eredményeit arra használjuk, hogy kiértékeljük aktuális termékeinket és szolgáltatásainkat, valamint hogy termékeinket, marketing-tevékenységünket és töltőállomásainkat fejlesszük. A kutatási adatok elemzéséből készült jelentések kizárólag összesített adatokat tartalmaznak.

### 3.9 Csalás megelőzése, észlelése és kivizsgálása

#### Mit jelent ez az adatkezelési cél?

A Shell az Ön által a Shell részére megadott személyes adatokat a csalások megelőzésére, észlelésére és kivizsgálására, valamint a ClubSmart Program és az egyes promóciókra vonatkozó működési szabályzatok betartásának biztosítására is felhasználhatja.

## 4 Adatok átadása

A Shell az Ön személyes adatait az alábbi személyeknek adhatja át:

- A Shell bármely tagvállalata, amely érintett a ClubSmart Program működtetésében;
- A ClubSmart Program működtetésében részt vevő meghatalmazott harmadik fél, mint például bármely olyan egyéb személy, aki/amely jogosult arra, hogy a ClubSmart Program tagjainak termékeket szállítson/adjon és/vagy szolgáltatásokat nyújtson;
- A Shell és tagvállalatainak bármely szolgáltatója és/vagy alvállalkozója;
- Bármely olyan személy, amely számára a Shell felajánlja, hogy jogait és/vagy kötelezettségeit átruházza.

Az adatfeldolgozó szolgáltatók és alvállalkozók listáját a [www.clubsmart.hu](http://www.clubsmart.hu) Weboldal tartalmazza.

A Shell bizonyos eljárások keretében, mint például a Weboldal üzemeltetése, harmadik fél szolgáltatásait is felhasználja.

Előfordulhat, hogy az Ön számára kínált szolgáltatások részeként a begyűjtött személyes adatokat olyan meghatalmazással rendelkező harmadik fél számára adjuk át, amely az Európai Gazdasági Térségen (**EGT**) kívül helyezkedik el. Ez például akkor történhet meg, ha bármely szerverünk adott időben az EGT területén kívül eső országban helyezkedik el, vagy ha egy szolgáltatónk az EGT területén kívül eső országban működik. Az ilyen harmadik fél ezen feladatok elvégzése céljából szükséges személyes adatokhoz történő hozzáféréseivel kapcsolatban a Shell megtette a szükséges szervezeti és/vagy szerződéses lépéseket annak biztosítása érdekében, hogy személyes adatainak feldolgozása kizárólag a fent említett célokból történjen, és hogy személyes adatainak védelme érdekében megfelelő szintű védelmet biztosítson.

A jelen Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottakon kívül nem adjuk ki az Ön engedélye nélkül személyes adatait, kivéve, ha ezt a jogszabályok lehetővé teszik vagy megkövetelik, illetve ha az jogaink, tulajdonunk vagy személyes biztonságunk, illetve felhasználóink/ügyfeleink vagy más személyek jogainak, tulajdonának vagy személyes biztonságának védelme és/vagy megvédése céljából szükséges. Az Ön adatait csak akkor adjuk ki felügyeleti, közigazgatási, adó- vagy más hatóságoknak, hivataloknak, szervezeteknek,

illetve bíróságnak, ügyészségnek, nyomozó szerveknek, ha az ilyen adatátadási kötelezettséget jogszabály írja elő.

## 5 Az adatkezelés időtartama

Amennyiben Ön arról értesíti a Shellt, hogy nem kíván többé részt venni a ClubSmart Programban vagy meg kívánja szakítani a kapcsolatot a Shellel, a kérése beérkezését követő 30 napon belül lezárjuk a személyes online fiókját. Szintén lezárjuk vagy deaktiváljuk az inaktív (1 éve nem használt) személyes online fiókokat és azokat a személyes online fiókokat is, amelyeket a jelen Adatvédelmi Szabályzattal vagy a ClubSmart Program Működési Szabályzatával ellentétes módon használtak. A lezárt vagy deaktivált személyes online fiókokból származó személyes adatokat a kérése beérkezését követő 30 napon belül töröljük vagy anonimizáljuk. Bizonyos esetekben az ilyen lezárt vagy deaktivált személyes online fiókokból származó személyes adatok megőrzésére ezt követően is szükség lehet. Ilyen eset lehet pl. csalás megakadályozása céljából, vagy jogszabály által megengedett jog gyakorlása vagy előírt kötelezettség teljesítése céljából történő megőrzés, vagy a Shell törvényes jogainak és érdekeinek védelme céljából történő megőrzés, a fenti esetekben legfeljebb a jogszabályi 5 éves elévülési határidő végéig.

## 6 Cookie-k használata

A Weboldal és/vagy az Alkalmazás cookie-kat vagy hasonló technológiát használ. A cookie-k kis szöveges fájlok, amelyeket az internetböngészőjének küldünk annak érdekében, hogy amikor visszatér a weboldalra, felismerjük a böngészőjét. A Shell és meghatalmazott szolgáltatói „átlátszó GIF” néven ismert kis grafikus képeket használhatnak, melyek a cookie-kkal együttműködve lehetővé teszik az Ön személyének, valamint felhasználói szokásainak azonosítását. A Shell és a szolgáltatók egyéb technológiákat is alkalmazhatnak arra, hogy az információkat a böngészőjében tárolják. Ehhez helyi osztott elemeket vagy helyi tárhelyet használnak fel, például HTML 5 cookie-kat, flash cookie-kat és egyéb webes szoftveres megoldásokat.

Ezen technológiák segítségével a Weboldal és/vagy Alkalmazás használatára vonatkozó olyan adatokat tudunk gyűjteni, mint például a látogatott weboldalak listája, ill. a weboldalakon található információkkal végzett tevékenységek, és a látogatás időtartama.

Funkcionális cookie-k – A Shell olyan cookie-kat tárol, amelyek létfontosságúak a Weboldal és/vagy Alkalmazás működésének biztosításához. A cookie-k emlékeznek például az olyan beállításokra, mint a nyelv és a régió. Ezek maradnak az alapértelmezett beállításai, amikor ismét ellátogat a Weboldalra és/vagy használja az Alkalmazást. Azonban úgy is dönthet, hogy visszautasítja vagy blokkolja a Shell által beállított cookie-kat, ehhez a böngésző-beállítások módosítása is szükséges lehet. Az erre vonatkozó további információkat a böngésző Súgó funkciójában találhat.

Webes analitikus cookie-k – A Shell webstatisztikák készítése céljából harmadik fél cookie-jait is használhatja. Az ilyen cookie-k lehetővé teszik a Shell számára, hogy elemezze a Weboldal és/vagy Alkalmazás használatát. Ennek alapját a Shell meghatalmazott szolgáltatói által a Shell számára megadott összesített statisztikai adatok képezik. Ezek lehetővé teszik a Shell számára, hogy átlássa, hogyan használja Ön a Weboldalt és/vagy az Alkalmazást. A Shell és a szolgáltatók ezen adatokat csak akkor adhatják át harmadik fél számára, ha ezt jogszabály írja elő.

Hirdetési cookie-k – A Shell a harmadik fél cookie-jait hirdetési célból is felhasználhatja. A Shell meghatalmazott szolgáltatókat vehet igénybe, hogy hirdetési szolgáltatást nyújtsanak a Weboldalon és/vagy az Alkalmazásban, valamint egyéb weboldalakon. Ezek a szolgáltatók cookie-kat helyezhetnek el az Ön böngészőjében, valamint olyan információkat gyűjthetnek, amelyek segítenek az Ön eszközének azonosításában, például IP-címek és egyéb egyedi vagy eszközre vonatkozó információk.

A Shell nem őrzi meg a cookie-kat a szükségesnél hosszabb ideig. Munkamenet-cookie-kat és állandó cookie-kat is használunk:

- A munkamenet-cookie-k nyomon követhetik a használatot, például hogy Ön milyen weboldalra látogat el, és milyen beállításokat használ. Amikor az internetböngészőt bezárja, a munkamenet véget ér és a cookie-t a rendszer törli.
- Az állandó cookie-k lehetővé teszik a Weboldal és/vagy az Alkalmazás számára, hogy a következő látogatás során Önt felismerje. A cookie addig marad a rendszerben, ameddig Ön nem törli azt.

Megjegyzés: a legtöbb webböngésző automatikusan elfogadja a cookie-kat, így ha nem szeretne cookie-kat használni, lehetséges, hogy a cookie-kat aktív módon törölnie vagy blokkolnia kell.



Ha további részleteket szeretne megtudni azzal kapcsolatban, hogyan lehet törölni vagy visszautasítani a cookie-kat, valamint általános információkat szeretne a cookie-król, a [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org) oldalra is ellátogathat. A cookie-k mobilkészülék-böngészőben történő használatára vonatkozó információkat, valamint az ilyen cookie-k visszautasításához vagy törléséhez kapcsolódó részleteket a készüléke kézikönyvében találja.

Vegye azonban figyelembe, hogy ha visszautasítja a cookie-k használatát, bár meg fogja tudni látogatni a Weboldalainkat, lehetséges, hogy bizonyos funkciók azonban nem fognak megfelelően működni, és az is előfordulhat, hogy nem fogja tudni használni a Weboldal és/vagy az Alkalmazás összes funkcióját.

7 Ha közösségi médiákon keresztül kommunikál velünk

### **Weboldalunk ill. tartalmának megosztása közösségi médián keresztül**

Amennyiben úgy dönt, hogy Weboldalunkat vagy a rajta közölt tartalmat olyan közösségi médián keresztül osztja meg, mint a LinkedIn, Facebook és/vagy Twitter, személyes adatai (mint például az Ön neve, és az a tény, hogy érdeklődik a Shell iránt) szintén láthatóak lesznek az Ön látogatói számára a LinkedIn, Facebook és/vagy Twitter oldalain. A közösségi médiák weboldalainak használatára kizárólag a közösségi médiák weboldalainak feltételei vonatkoznak (beleértve az adatvédelmi szabályzatot is). A Shell nem felel az ilyen közösségi oldalak személyes adatainak feldolgozásáért vagy adatvédelmi szabályzatáért, és a Shell Adatvédelmi Szabályzata ezért ezekre nem vonatkozik.

8 Különleges megjegyzés 14 évet be nem töltöttek számára

**18 év alatti** személyek ClubSmart Programba történő jelentkezését kizárólag abban az esetben fogadjuk el, ha a jelentkezést a szülő vagy gondviselő aláírta. 14 év alatti személyek számára nem küldünk Általános Marketingajánlatokat vagy Személyre Szabott Marketingajánlatokat.

9 Személyes adatok biztonsága

Adatai megfelelő védelme, illetéktelen hozzáférés és helytelen felhasználás megakadályozása érdekében a Shell a szükséges és megfelelő technikai háttérrel és szabályozással rendelkezik. Adatainak megőrzése, kezelése, tárolása és feldolgozása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. számú törvényben megfogalmazott adatbiztonsági követelmények betartásával történik.

10 Panaszkezelés és jogorvoslat

Célunk, hogy az Önre vonatkozó minden adat a lehető legpontosabb maradjon. Ha a számunkra megadott adatokat szeretné áttekinteni, módosítani vagy törölni, értesítsen bennünket az alábbi elérhetőségeken:

- a [smart@shell.hu](mailto:smart@shell.hu) címre küldött e-mail üzenetben;
- a [clubsmart.hu](http://clubsmart.hu) vagy [shellsmart.hu](http://shellsmart.hu) Weboldalon keresztül;
- a (+36 1) 777 9001-es telefonszámon;
- az 1519 Budapest, Pf. 590 címre küldött levélben.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.  
<http://www.naih.hu>  
[ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Önnek lehetősége van élni a jelen Adatvédelmi Szabályzatban és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. számú törvényben meghatározott jogaival. Amennyiben adatvédelmi jogait megsértik, lehetősége van peres eljárást kezdeményezni. Szintén kapcsolatba léphet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal is:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.  
<http://www.naih.hu>  
[ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

## **4. számú melléklet**

### **CLUBSMART PREMIUM PROGRAM KIEGÉSZÍTŐ SZABÁLYZAT**

## **1. A ClubSmart Premium Program**

1.1 A ClubSmart Premium Programra a ClubSmart Program Működési Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni, a jelen Kiegészítő Szabályzatban (a továbbiakban Kiegészítő Szabályzat) foglalt eltérésekkel.

1.2 Jelen Kiegészítő Szabályzat a Shell általi Weboldalon történő közzététellel hatályos. A Shell a Kiegészítő Szabályzatot bármikor megváltoztathatja, módosíthatja, megszüntetheti, hatályon kívül helyezheti a Tagok Weboldalon történő tájékoztatása mellett. A Kiegészítő Szabályzat módosítása a Weboldalon történő közléssel hatályosul.

1.3 A Shell a ClubSmart Premium Programot 2017. december 31. napjával megszünteti. A ClubSmart Premium Kártya, a rajta feltüntetett lejáratú időpontban automatikusan letiltásra kerül, helyette a ClubSmart Premium Program Tag részére új, normál ClubSmart Kártya kerül kiküldésre.

## **2. A ClubSmart Premium Program előnyei**

2.1 A ClubSmart Premium Program Tagjai a ClubSmart Tagság által nyújtott lehetőségeken felül a következő előnyöket élvezhetik:

- Minden gyűjtött Alap ClubSmart Pont után további 30% ClubSmart Premium Pont kerül jóváírásra.
- Személyre szóló, speciális ajánlatok és pontbeváltási lehetőségek.
- Megkülönböztetett figyelem az Ügyfélszolgálati ügyintézés során.

## **3. ClubSmart Premium Programba történő meghívás, a ClubSmart Premium Tagság megszűnése és a ClubSmart Premium Kártya használatának feltételei**

3.1 Amennyiben a Tag bármely naptári negyedév első napjától számított 12 hónap alatt, de legkésőbb 2016. december 31-ig 5000 Alap ClubSmart Pontot gyűjt, a Shell a Tagot meghívja a ClubSmart Premium Programba. A meghívás alapját képező kiértékeléskor a Shell a fenti 12 hónapos időszak alatt esetlegesen gyűjtött Bónuszpontokat nem veszi figyelembe. A ClubSmart Premium Programba meghívott Tag 12 hónapig tagja a ClubSmart Premium Programnak (továbbiakban Premium Tag) és további 2 hónapig élvezheti a Premium Program tagsággal járó előnyöket; erre tekintettel a ClubSmart Kártya premium változatán (továbbiakban ClubSmart Premium Kártya) a 12+2 hónap alapján megállapított lejáratú idő kerül feltüntetésre, kivéve a ClubSmart Premium Program megszűnésére tekintettel 2016. utolsó negyedévé követő hónapban kiállított ClubSmart Premium Kártyák esetén, amely esetben a lejárat napja 2017. december 31. napja, ebben az esetben is jogosult azonban a volt ClubSmart Premium Program Tag minden gyűjtött Alap ClubSmart Pont után további 30% ClubSmart Bónuszpont jóváírásra a ClubSmart Premium Kártyája lejáratát követő 2 hónapig, amely Bónuszpontok jóváírására már a normál ClubSmart kártyán kerül sor. A ClubSmart Premium Programba történő meghíváshoz szükséges feltételek teljesülését a Shell a naptári negyedévek utolsó napján, legutoljára 2016. december 31-re nézve ellenőrzi. A Shell ClubSmart Premium Programba történő meghívást az adott negyedévet követő hónapban küldi ki az érintett Tag részére.

3.2 A Shell a ClubSmart Premium Programba történő meghívás feltételeit – a Tagok Weboldalon történő tájékoztatása mellett – bármikor megváltoztathatja.

3.3 A ClubSmart Premium Programba meghívott Tagoknak névre szóló ClubSmart Premium Kártya kerül kiküldésre postai küldeményként. A ClubSmart Premium Kártya – és ezzel együtt a ClubSmart Premium Program tagság is – az első pontgyűjtéssel aktiválódik. A Premium Tag előző ClubSmart vagy ClubSmart Premium Kártyáján gyűjtött ClubSmart Pontok az első kártyahasználat után maximum 72 óra elteltével automatikusan jóváíródnak az új ClubSmart Premium Kártya Egyenlegén. A ClubSmart Premium Kártya Egyenlegen rendelkezésre álló ClubSmart Pontok beváltása csak ezután lehetséges. Amint a Premium Tag használni kezdi a részére kiküldött ClubSmart Premium Kártyát, régi ClubSmart Kártyája érvénytelenítésre kerül a Shell által, így az további pontgyűjtésre vagy pontbeváltásra nem alkalmas.

3.4 Amennyiben a meghívott Tag a ClubSmart Premium Programban nem kíván részt venni, a ClubSmart Premium Kártya kézhezvételét követő 30 napon belül az Ügyfélszolgálaton jelezheti ezen szándékát. A ClubSmart Premium Kártya használata a ClubSmart Premium Programban való részvétel és a vonatkozó feltételek elfogadását jelenti.

3.5 A ClubSmart Premium Pontok felhasználására/beváltására a ClubSmart Pontok általános szabályai irányadók.

3.6 A Shell a ClubSmart Premium Kártya lejáratát megelőzően a Tag számára új ClubSmart Kártyát, vagy a következő ClubSmart Premium Program tagságra érvényes ClubSmart Premium Kártyát postáz ki, attól függően, hogy a Premium Tag teljesítette-e a ClubSmart Premium Program tagság feltételeit, figyelemmel a jelen Kiegészítő Szabályzat 1.3. pontjában is foglaltakra. Amennyiben a Premium Tag a ClubSmart Premium Program tagság első 12 hónapjában ismét legalább 5000 Alap ClubSmart Pontot gyűjtött, akkor a Shell újra meghívja a ClubSmart Premium Programba. Ebben az esetben a következő ClubSmart Premium Program tagság magában foglalja az előző tagsági időszak utolsó 2 hónapját.

3.7 Amennyiben a Premium Tag ClubSmart Premium Kártyájával nem gyűjtött legalább 5000 Alap ClubSmart Pontot a ClubSmart Premium Program tagság első 12 hónapja alatt, illetve a ClubSmart Premium Program 2017. december 31-i megszüntetésére tekintettel, az utolsó mérési időpontig, azaz 2016. december 31-ig, akkor a ClubSmart Premium Kártya lejáratát követően a ClubSmart Premium Tag részére normál ClubSmart Kártya kerül részére kiküldésre.

3.8 A ClubSmart Premium Kártya annak lejáratakor automatikusan érvénytelenítésre kerül. A Premium Kártyán korábban gyűjtött ClubSmart Pontok az új ClubSmart Premium Kártya használata után maximum 72 óra elteltével automatikusan jóváíródnak az új ClubSmart Premium Kártya Egyenlegén.