

## Működési Szabályzat

### I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK, FOGALMAK, SHELL ADATAI, működési szabályzat

#### 1. Bevezető rendelkezések

A Shell Hungary zRt. a Shell 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 Shell 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:

**Adatvédelmi Tájékoztató:** a Weboldalon közzétett mindenkor Adatvédelmi Tájékoztató.

**Ajánlat:** a ClubSmart Program során, a Shell Hungary zRt. által a Tag felé tett bármely pontbeváltási és pontkiadási vagy egyéb ajánlat, amelyet a Weboldal és/vagy a Shell által elkészített egyéb kommunikációs anyag tartalmaz.

**Alap ClubSmart Pont:** a Töltőállomásokon, a Shell Shopokban történt vásárlási tranzakciók során gyűjtött ClubSmart Pontokat jelenti.

**ClubSmart Kártya:** a Shell által kibocsátott, Shell logóval ellátott, mágnescsíkkal vagy chippel rendelkező plastik kártya, illetve Digitális Kártya.

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

**ClubSmart Kártyaszám:** a ClubSmart Kártya száma.

**ClubSmart Bónuszpont vagy Bónuszpont:** valamely meghirdetett Ajánlatban foglalt feltételek teljesítése esetén jóváírt extra pont.

**ClubSmart Kiadvány:** a Shell által kiadott színes ajándékiadvány, amely a Shell által válogatott Ajánlatokat tartalmazza.

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

**Digitális Kártya:** a Tag ClubSmart Programban történő rögzítését követően a Shell Alkalmazásban vagy a Weboldalon létrehozott digitális kártya, amely kizárólag a Shell Alkalmazáson keresztül érhető el.

**Kártyaelfogadó Hely:** a Töltőállomás, a Shell által a Weboldalon közzétett pontkibocsátó vagy pontbeváltó hely vagy bármely más partner, amely a Shell-lel kötött megállapodás alapján a ClubSmart Tagoknak vagy a Shell Alkalmazás használóinak valamely termék vagy szolgáltatás igénybevételét biztosítja.

**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 Online Regisztráció útján történik.

**Shell Alkalmazás:** iOS illetve Android operációs rendszerekben, mobileszközökre telepíthető Shell alkalmazás.

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

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

**Tag:** az a magyarországi lakóhellyel rendelkező 18 évet betöltött természetes személy, aki a ClubSmart Programba tagként regisztrált. Nem természetes személy nem vehet részt a ClubSmart Programban.

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

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

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

**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.

### **II. A PROGRAMBAN VALÓ RÉSZVÉTEL FELTÉTELE**

#### **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 Weboldal vagy a Shell Alkalmazás regisztrációs felületének megfelelő kitöltésével (továbbiakban: **Online Regisztráció**) kerülhet sor.
2. Regisztrációkor az alábbi valós Kötelező Adatokat kell megadni: a jelentkező neve, vezeték- és keresztnéve, a jelentkező születési dátuma és lakcíme, továbbá Online Regisztráció esetén a jelentkező e-mail címe. 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 Weboldalon található Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározottak szerint értesíteni.
3. A ClubSmart Programba jelentkező személy köteles elfogadni az Adatvédelmi Tájékoztatót és a ClubSmart Működési Szabályzatot. Ennek hiányában a Shell a jelentkező Regisztrációját 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. Online Regisztráció

1. Online Regisztráció választása esetén a Weboldalon található vagy a Shell Alkalmazásban található regisztrációs felületet kell a jelentkezőnek kitöltenie. A jelentkező köteles megadni a Kötelező Adatokat, valamint az e-mail címét. Amennyiben a Regisztrációkor a jelentkező már rendelkezik valamely Shell Töltőállomáson átvett plasztik kártyával, a Regisztráció során a ClubSmart Kártyaszám megadása is kötelező. Amennyiben a jelentkező nyilvánvalóan valótlan adatokat adott meg és/vagy lakcímeként 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.

## 3. Ajánlat

1. A Tag a ClubSmart Programban többek között ClubSmart Pontokat gyűjthet, ClubSmart Pontokat válthat be, ClubSmart Pontokat adhat át, ClubSmart Tagoknak szóló promóciókban vehet részt. A Shellnek jogában áll az általa kiválasztott egyes Tagok számára speciális Ajánlatot összeállítani a Shell által meghatározott szempontok alapján, így különösen a Tag korábbi vásárlásai, a promóciókban, felmérésekben történt részvétele, a ClubSmart Programban történő részvétele, a Weboldal, a Shell Alkalmazás, illetve egyéb digitális csatornák használatának elemzése stb. alapján. 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. A Shell jogosult arra is, hogy a ClubSmart Program Tagok részére egyes termékekre és/vagy szolgáltatásokra vonatkozó olyan Ajánlat igénybevételét biztosítsa, amely a feltételeket teljesítő ClubSmart Tagokat az Ajánlat külön aktiválása, elfogadása nélkül - a ClubSmart Program Tagságra tekintettel - automatikusan megilleti. Ilyen esetben is jogosult azonban a ClubSmart Tag az Ajánlatot visszautasítani az Ügyfélszolgálat részére megküldött írásbeli értesítéssel. Visszautasítás esetén a ClubSmart Tag az Ajánlatban nem vesz részt.

## 4. Adatkezelési szabályok

1. A ClubSmart Programmal kapcsolatos adatkezelési szabályokat a Weboldalon található Adatvédelmi Tájékoztató 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. Azonos Kötelező Adatokkal és azonos ClubSmart Kártyaszámmal megadott jelentkezés útján csak egy Tagot rögzít a Shell. 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 Tag adatai az új ClubSmart Kártya Regisztráció során megadott adatokkal és hozzájárulásokkal frissül, továbbá 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 Tagot a ClubSmart Programban a ClubSmart Kártyaszám azonosítja.
5. A Kártyaelfogadó Hely nem köteles a ClubSmart Kártya használatakor a Tagot beazonosítani. Egyes termék/szolgáltatás igénybevételéhez azonban a ClubSmart Tag azonosítása lehet szükséges. A ClubSmart Tag hozzájárul ahhoz, hogy a ClubSmart Tagság, illetve az ebből eredő bármely jogosultság igazolásának céljára a Shell a Kártyaelfogadó Hely részére a ClubSmart Tagra vonatkozó adatokat adjon át.
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.

#### **Digitális Kártya**

- 8.1. A Digitális Kártya kizárólag a Shell Alkalmazáson keresztül érhető el. A Kártyaelfogadó Hely a Digitális Kártya vonalkódjának leolvasásával azonosítja a Tagot.
9. A Shell érvényteleníti azon ClubSmart Kártyát (és egyidejűleg a ClubSmart Kártya Egyenlegen nyilvántartott ClubSmart Pontokat törli), amelyet a Tag 3 naptári éven keresztül nem használ, azzal semmilyen tranzakciót nem hajt végre. Az érvénytelenítésre kerülő ClubSmart Kártyákról a Shell minden naptári év december 31. napi záróállapot szerint dönt.
10. 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 vagy Digitális Kártyával visszaéltek, 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.). A ClubSmart Kártya tiltásáról az Ügyfélszolgálat kizárólag a fentiek szerinti értesítést követően tud intézkedni. A ClubSmart Kártya tiltására legkésőbb a bejelentés Ügyfélszolgálat általi rögzítését követő 48 órán belül kerül sor.
2. Shell a ClubSmart Kártya elvesztéséből, megsérüléséből vagy ellopásából, illetve a Digitális Kártyával történt visszaélésből eredő kárért nem vállal felelősséget.

Amennyiben bármely oknál fogva a plastik ClubSmart kártya pótlására van szükség, a kártyacseréhez szükséges, hogy bármely Shell Töltőállomáson a Tag egy új (még nem regisztrált) ClubSmart Kártyát kérjen és átvegyen. Amennyiben a Tag személyes online fiókkal rendelkezik, akkor az új ClubSmart Kártyáját kizárólag a személyes online fiókján keresztül tudja cserélni. Amennyiben a Tag személyes online fiókkal nem rendelkezik, ClubSmart Kártyája cseréjéről egy bármely Shell Töltőállomáson átvett új (még nem regisztrált) ClubSmart Kártya regisztrációjával gondoskodhat. A Régi ClubSmart Kártya Egyenlegének új ClubSmart Kártyára történő átranzferálása kizárólag a régi ClubSmart Kártya letiltását megelőzően lehetséges, amelyre tekintettel a tranzferálás végrehajtásához az új ClubSmart Kártya előzetes regisztrációjára van szükség.

A ClubSmart Kártya kicserélése esetén a korábbi, letiltott ClubSmart Kártya a továbbiakban nem használható. A letiltást követően a ClubSmart Pontokat az új ClubSmart Kártyára nem lehet tranzferálni. Ebben az esetben a Tag felelőssége, hogy a letiltott ClubSmart Kártyát a továbbiakban pontgyűjtésre ne használja. Amennyiben a Tag személyes online fiókján keresztül igényli a kártyacserét az új ClubSmart Kártyán az előző ClubSmart Kártya Egyenlege automatikusan, a bejelentéstől számított 4 nap alatt jelenik meg.

5. Talált ClubSmart Kártyát haladéktalanul el kell juttatni a Shellnek.

6. Kártyaelfogadó Helynek jogában áll a ClubSmart Kártya elfogadását és használatát visszautasítani, amennyiben a ClubSmart Kártya sérült vagy leolvashatatlan.

7. A ClubSmart Programban nem gyűjthető ClubSmart Pont olyan ClubSmart Kártyával, amely érvénytelenítésre vagy letiltásra került.

## **IV. A CLUBSMART PONTOK**

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

1. ClubSmart Pontokat a pontkibocsátó Kártyaelfogadó Helyeken lehet szerezni. Az Ajánlatok feltételei szerint az egyes Tagok által gyűjthető ClubSmart Pontok értéke eltérő lehet. A pontkiadási Ajánlat feltételeit, a gyűjthető ClubSmart Pontok mennyiségét a Weboldal, a Shell Alkalmazás, vagy a pontkibocsátó Kártyaelfogadó Helyen elhelyezett, vagy a Tag részére megküldött tájékoztatás stb. tartalmazza.

2. A jelen Működési Szabályzat alapján szerzett ClubSmart Pontokat csak Magyarországon végrehajtott vásárlásokkal vagy a Shell által Magyarországon meghirdetett Ajánlattal lehet gyűjteni. Vásárlás esetén kizárólag a Tag vásárlása képez alapot ClubSmart Pontok gyűjtéséhez. Amennyiben a Tag ClubSmart Pontjainak alapjául nem a Tag tényleges saját vásárlásai szolgáltak, és a Shell ClubSmart pontokat ír jóvá a Tag számára, úgy a felmerülő adók és vonatkozó egyéb költségek megfizetése a Shellt terhelik. Üzemanyagkártyával történő fizetés esetén a Shell ClubSmart Pontot eltérő megállapodás vagy tájékoztatás hiányában nem ad ki.

A Tag tényleges vásárlása után kizárólag a Tag ClubSmart Kártya Egyenlegén írhatóak jóvá a megszerzett ClubSmart pontok. A Shell törli a Tag azon ClubSmart Pontjait, amelyeket csalárd módon, jelen Működési Szabályzattal ellentétes módon szerzett, illetve az V. pontban foglalt további rendelkezéseket is alkalmazhatja.

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 vagy Digitális Kártyáját leolvasásra nem mutatja fel. 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 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 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. Ha jelen Működési Szabályzat másképp nem rendelkezik, a ClubSmart Pontok Magyarországon a pontbeváltó Kártyaelfogadó Helyeken, vagy a Weboldalon, a Shell Alkalmazásban, a Tag részére megküldött tájékoztatásban stb. meghirdetett Termékre válthatók be, az ott megjelölt ClubSmart Pont-értéken. A ClubSmart Pontok, illetve a megszerzett Termékek készpénzre nem válthatók, ez azonban nem korlátozza a Shell jogát abban, hogy meghatározzon olyan Ajánlatot, amelynél ClubSmart Pont beváltásával a Tag forint alapú kedvezményt szerezhet meg. Egyes Ajánlatok feltételei szerint a Tag jogosult lehet a ClubSmart Pontok pénzfizetéssel kombinált beváltására is. A Termékek megszerzéséhez szükséges ClubSmart Pont-értéket a Shell határozza meg. A Shell jogosult a Termékek ClubSmart Pont-értékét bármikor egyoldalúan megváltoztatni. A Shell fenntartja magának a jogot arra, hogy a Tag részére ClubSmart Pont beváltása esetén a Termék helyett más, helyettesítő Terméket nyújtson vagy a megrendelt Termék kiszállítása helyett a levont ClubSmart Pontokat írja jóvá.
2. Az Ajánlatok azok érvényessége alatt változhatnak, a Shellnek jogában áll egyes Ajánlatokat az érvényességük alatt megszüntetni, a Termékek kínálatát módosítani, ideértve a jogot a Termékek ClubSmart Pont-értékének módosítására is. A Termékek csak a készlet erejéig állnak rendelkezésre.
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 vagy a Shell Alkalmazásban, 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. Félreértések elkerülése érdekében, amennyiben az Ajánlat termékkel kapcsolatos kupon megszerzésére vonatkozik, úgy előfordulhat, hogy a megszerzhető termék kiszállításáért a termék szállítója díjat számol fel a Tag részére, amely díjról és a kiszállítás feltételeiről a termék megrendeléskor az illetékes weboldalon található tájékoztatás.  
Egyes Kártyaelfogadó Helyek lehetőséget biztosíthatnak a Kártyaelfogadó Hely weboldalán történő termék megrendelésekre. Ezen megrendelésekre és azok teljesítésére a Shell, illetve 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 kellekszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról szóló tájékoztató' alapján tud eljárni.
8. Az on-line megrendelt Termékekkel 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 Regisztrációval kapcsolatban szerzett ClubSmart Pontokat a Tag nem adhatja át másik ClubSmart Tagnak.
2. ClubSmart Pontok átadására kizárólag az Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség, a pontátadásban résztvevő Tagok beazonosítását követően. A Shell a ClubSmart Pontok átadását a Tag Ügyfélszolgálaton történő kérelmének rögzítését követő 30 napon belül hajtja végre.
3. Az átadott ClubSmart Pontok az átadó Tag ClubSmart Kártya Egyenlegén letiltásra kerülnek és ezt követően jelennek meg annak a Tagnak a ClubSmart Kártya Egyenlegén, aki részére az átadás történt.

## **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 vagy a ClubSmart Program Működési Szabályzatával ellentétes módon 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 elloptott, elveszett ClubSmart Kártyával vagy bármilyen visszaéléssel gyűjtött ClubSmart Pontokat 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. TAGSÁGI VISZONY MEGSZŪNÉSE**

1. Amennyiben a Tag a Működési Szabályzat feltételeit megszegi, a ClubSmart Programmal, illetve annak céljával bármilyen módon visszaél, a ClubSmart Program alapján megillető jogait rendeltetésével ellentétesen vagy joggal visszaélve gyakorolja, a Shell jogosult akár együttesen, akár külön-külön, akár a Működési Szabályzatban meghatározott egyéb következményekkel együtt az alábbi következményeket alkalmazni:
  - a ClubSmart Kártya használatát akár azonnali hatállyal teljesen vagy részlegesen felfüggeszteni;
  - a ClubSmart Programból a Tagot kizárni (VI./3. szabályai szerint).A Tag jogosult bármikor egyoldalúan a ClubSmart Programból kilépni és tagsági viszonyát megszüntetni az Ügyfélszolgálat felé megküldött/megadott értesítéssel, vagy Ön kezdeményezheti a fiók törlését a Shell Alkalmazáson keresztül. A Shell a Tag kérése beérkezését követő 30 napon belül lezárja a Tag személyes fiókját, a ClubSmart Kártyáját érvényteleníti és a ClubSmart Kártya Egyenlegéről a ClubSmart Pontokat törli. A Shell jogosult bármely Tagot kizárni a Programból és tagsági viszonyát megszüntetni. A Shell a Tag kizárásról történő értesítését követő 60 napon belül lezárja a Tag személyes online fiókját, ClubSmart Kártyáját érvényteleníti és a ClubSmart Kártya Egyenlegéről a ClubSmart Pontokat törli.

## **VII. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

1. Az Ügyfélszolgálat különösen 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 vagy 1113 Budapest, Bocskai út 134-146.

Elektronikus levelezési cím: smart@shell.hu

3. Az Ügyfélszolgálat megkereséskor a megkereső személy (Tag) személyazonosságának beazonosítása érdekében a Tag köteles megadni a ClubSmart Kártyaszámát és a Kötelező Adatokból legalább 3 adatot. Az Ügyfélszolgálat 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 megkeresés teljesítését megelőzően további azonosításra van szükség, kérheti a megkeresés 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 Shell lehetővé teszi bármely Tag számára, hogy a Weboldalon vagy a Shell Alkalmazásban személyes online fiókot hozzon létre. A személyes online fiókkal a Tag biztosítani tudja ClubSmart Kártyája és ClubSmart Kártya Egyenlege kezelését az Ügyfélszolgálat elérhetőségein túl, online módon. A személyes online fiók létrehozásával és működésével kapcsolatos további részletes információkat a Weboldal tartalmazza.

2. A személyes online fiók használatához jelszó szükséges. A Tag jelszavának titokban tartásáért saját maga felel. 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 Egyenlegéről, 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 irányadók. A ClubSmart Kártya Egyenlegéről a Tag az Ügyfélszolgálat elérhetőségein kaphat tájékoztatást.

## **IX. KOMMUNIKÁCIÓ**

1. A Shell fenntartja a jogot, arra, hogy egyes, a ClubSmart Program működésével, működtetésével kapcsolatos információkat a Tag részére közvetlenül megküldjön, függetlenül a Tag személyes online fiókjában megadott kapcsolattartási mód beállításaitól. 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 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.

## **XI. PANASZKEZELÉS ÉS BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**



1. A Shell ClubSmart Programmal kapcsolatos panaszkezelési szabályokat elérheti a Shell honlapján, a <http://www.shell.hu/panaszkezeles>címen.
2. A Shell a Taggal fennálló jogvita rendezése érdekében nem vesz igénybe békéltető testületi eljárást, ettől eltérő nyilatkozatot a Shell által a panaszra adott válasza tartalmazhat.

Amennyiben a Tag és a Shell közötti vitás ügyet a Tag bírósági eljáráson kívüli kívánja rendezni, az eljárásra a Tag lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Tag belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye hiányában a Tag a Shell székhelye szerinti, 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

A Tag kérelmében egyebekben bármely magyarországi békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

## **XII. MELLÉKLETEK**

1. A kellékszavatosságról, termékszavatosságról és jótállásról szóló tájékoztatót a Működési Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.
2. Az online megrendelhető Termékek esetén gyakorolható elállásról szóló tájékoztatót a Működési Szabályzat 2. 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 Shellel közölni. A termék Tag részéről történő kézhezvételétől/szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogot érvényesíteni már nem lehet. Kellékszavatossági igényt a Shellel 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 térítvevénnel 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).

A jelen Működési szabályzat 2022. június 20-tól hatályos.