

## 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, a Shell Alkalmazás, a Shell által elkészített egyéb kommunikációs anyag vagy a Tagnak küldött bármely tájékoztatás 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 pasztik 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 ajándékkiadvány, 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 használoinak 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, mobil eszközökre 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, akit a Shell 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:** [www.clubsmart.shell.hu](http://www.clubsmart.shell.hu)

#### **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 használattal 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 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 plastik kártyával, a Regisztráció során a plastik ClubSmart Kártyán szereplő számot is hozzá kell adnia személyes online fiókjához, amennyiben a ClubSmart Kártya Egyenlegét nemcsak Digitális Kártyával, hanem plastik ClubSmart Kártyával is el kívánja érni. 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 24 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 használata 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. Egy Tagnak egyidejűleg csak egy aktív pasztik ClubSmart Kártyája lehet regisztrálva a ClubSmart Programban. ClubSmart Pontokat beváltani csak a ClubSmart Programban regisztrált és érvényes pasztik vagy digitális ClubSmart Kártyával lehet.

3. Az Ajánlatok igénybevétele során a Tagot a ClubSmart Kártya (pasztik ClubSmart Kártya vagy Digitális Kártya) illetve a személyes online fiókja azonosítja.

4. A Kártyaelfogadó Hely nem köteles a ClubSmart Kártya használatakor a Tagot beazonosítani. Egyes termék/szolgáltatás igénybevételéhez azonban a ClubSmart Tag azonosítása lehet szükséges.

5. A Tag kizárólag azt a ClubSmart Kártyát használhatja, amely a saját adataival lett regisztrálva, illetve amelyet a személyes online fiókjához hozzáadott.

6. 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. A ClubSmart Kártyával naponta legfeljebb hat Töltőállomási tranzakció (pontfelírás) megengedett, ezen tranzakciószámán felül a ClubSmart Kártyával további tranzakció nem hajtható végre.

## 8. 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.

8.2. A Tag Digitális Kártyája a sikeres Online Regisztráció esetén automatikusan elkészül. A Digitális Kártya számát a központi rendszer generálja, annak száma nem változtatható, nem cserélhető.

8.3. 2022. október 10. napjától a pasztik ClubSmart Kártya és a Digitális Kártya száma nem lehet azonos, amelyre tekintettel a központi rendszer a Digitális Kártyákhoz automatikusan új kártyaszámot generál. 2022. október 10. napjától a Shell Alkalmazáson keresztül elérhető Digitális Kártya már az új kártyaszámot mutatja.

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.

11. Amennyiben a Tag a pasztik Clubsmart Kártyáját nem adja hozzá a Regisztráció során, vagy azt követően a személyes online fiókjához, úgy a pasztik Clubsmart kártyán nyilvántartott pontjait háromhavonta töröljük. A törölt Clubsmart Pontok utólagos felírására nincs lehetőség.

## 2. Elveszett, megsérült, ellopt 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 letiltásáról az Ügyfélszolgálat a Tag beazonosítását követően kizárólag a fentiek szerinti értesítést követően tud intézkedni. A ClubSmart Kártya tiltására legkésőbb a bejelentés Ügyfélszolgálat általi rögzítését követően haladéktalanul kerül sor.
2. Shell a ClubSmart Kártya elvesztéséből, megsérüléséből vagy ellopásából, illetve a Digitális Kártyával történt visszaélésből eredő kárért nem vállal felelősséget.
3. Amennyiben bármely oknál fogva a plastik ClubSmart kártya pótlására van szükség, vagy a Digitális Kártya mellé az online fiókjához plastik ClubSmart Kártyát kíván hozzáadni, akkor ehhez szükséges, hogy bármely Shell Töltőállomáson a Tag egy új (még nem regisztrált) plastik ClubSmart Kártyát kérjen és átvegyen. Az új plastik ClubSmart Kártyáját a személyes online fiókján keresztül tudja cserélni, illetve hozzáadni a Weboldalon vagy a Shell Alkalmazásban illetve igénybe veheti az Ügyfélszolgálat segítségét is. A régi plastik ClubSmart Kártya Egyenlegének új ClubSmart Kártyára történő áttranszferálása a kártyacsere elvégzését követően automatikusan megtörténik.
4. A plastik ClubSmart Kártya kicserélése esetén a régi ClubSmart Kártya a továbbiakban nem használható. Ebben az esetben a Tag felelőssége, hogy a régi ClubSmart Kártyát a továbbiakban pontgyűjtésre ne használja.
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 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 a Shell az V. pontban foglalt további rendelkezéseket is alkalmazhatja.

3. Eltérő rendelkezés hiányában, 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 írhatóak 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 a tranzakciót követően haladéktalanul jóváírásra kerülnek 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 érhetők el.

4. Amennyiben a Tag Terméket rendel meg a Weboldalon, a Shell Alkalmazáson vagy az Ügyfélszolgálaton keresztül, a ClubSmart Kártya Egyenlegéről levonásra kerülnek a Termék ClubSmart Pont-értékével megegyező mértékű ClubSmart Pontok. A Tag ezen megrendeléseiről elismervényt kap visszaigazoló e-mail formájában. A megrendelés automatikusan feldolgozásra kerül, amennyiben erre van elegendő pontfedezet a ClubSmart Kártya Egyenlegen. A Weboldalon, a Shell Alkalmazáson vagy az Ügyfélszolgálaton keresztül megrendelt Termékeket a Shell kizárólag Magyarország területén kézbesíti, díját a Shell fizeti. Félreértések elkerülése érdekében, amennyiben az Ajánlat termékkel kapcsolatos elektronikus kupon megszerzésére vonatkozik, akkor a termék szállítójának feltételei irányadók a termék megszerzésére, ideértve, de nem kizárólagosan a termék kiszállítását is. A termék kiszállításáért a termék szállítója díjat számolhat fel a Tag részére, amely díjról és a kiszállítás feltételeiről a termék megrendelésekor 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, a Shell Alkalmazáson 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 Regisztrációval kapcsolatban szerzett ClubSmart Pontokat azonban 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 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 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 letilthat, 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 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, Live chat a Weboldalon vagy a Shell Alkalmazáson keresztül

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. Bármely Tag a Weboldalon vagy a Shell Alkalmazásban személyes online fiókot tud létrehozni. A személyes online fiókkal a Tag biztosítani tudja a fiókjához hozzárendelt ClubSmart Kártyája és ClubSmart Kártya Egyenlege kezelését.
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 követően azonnal láthatóak a személyes online fiók felületén. A ClubSmart Kártya Egyenlegéről a Tag az Ügyfélszolgálat elérhetőségein keresztül is 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

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 tértivevénnyel 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 2023. június 10-től hatályos.