

Stručná pravidla věrnostního programu pro klienta Sphere

1. Úvod

Sphere je největším věrnostním programem v České a Slovenské republice od roku 1994. V současné době je více než 10.000 možností, jak může Držitel karty/Člen programu využívat Výhody, Slevy i Body za své nákupy u Partnerů Programu.

2. Pojmy

„**Program**“ obecné označení věrnostního programu, Sphere nebo Carte.

“**Sphere**” je věrnostní program umožňující jeho uživatelům získávat výhody (slevy, body) za své nákupy u Partnerů programu Sphere.

„**Sphere plus**“ je součástí věrnostního programu Sphere, který umožňuje jeho Členům získávat Body za své nákupy u Partnerů programu.

„**Karta**“ – je věrnostní karta, plastová nebo platební nebo elektronická (E-karta) v mobilní aplikaci, obsahující identifikační prvky k Programu, vydaná Provozovatelem nebo obchodním Partnerem (*také i jako licence*), personifikovaná na jméno Držitele karty.

“**Promo - kód**” - je unikátní kód kterým lze po zadání v aplikaci aktivovat Kartu a Věrnostní účet.

“**Identifikační prvky Karty**” - Logo Programu, konec platnosti ve formě měsíc/rok (12/2099), unikátní čárový kód (EAN13), jméno a příjmení Držitele (*technologicky personifikované nebo vypsané hůlkovým písmem*) a odkaz na klientskou podporu programu).

„**Držitel karty**“ je fyzická osoba s platnou kartou Programu personifikovanou na jeho jméno.

“**Držitel Promo - kódu**” je fyzická osoba s platným Promo - kódem.

“**Člen programu**” je obecně člen programu “**Sphere**” nebo “**Carte**”.

„**Člen Programu Sphere**“ je Držitel karty Sphere, který má věrnostní účet a aktivovanou kartu.

„**Partner**“ je smluvní subjekt Programu (právnícká nebo fyzická osoba – podnikatel), u kterého mohou Držitelé karet získat výhody (slevy, body).

“**Věrnostní účet**” je obecně věrnostní účet “**Sphere**” nebo “**Carte**”.

„**Věrnostní účet Sphere**“ – je účet Člena Programu Sphere se základními informacemi a přehledem Bodů.

“**Aktivace Karty**” - proces registrace Karty na webu/aplikaci - pomocí zadání Promo - kódu nebo opsání číselné hodnoty EAN kódu z plastové Karty.

“**Výhoda**” je přidaná hodnota, kterou poskytuje Partner Držiteli karty/Členovi programu, ve formě Slevy a/nebo Bodů a jiné.

“**Sleva**” je forma Výhody kterou Držitel karty uplatňuje u Partnera za realizovaný nákup (snížením prodejní ceny ve výši prezentované Výhody).

„**Bod**“ je forma Výhody (jako zúčtovatelná jednotka), která vzniká Členovi programu za nákupní transakci u Partnera poskytujícího výhody formou Bodů.

„**Nákupní transakce**“ – je uskutečněná obchodní transakce včetně DPH mezi Držitelem karty a Partnerem.

(Nákupní transakce v e-shopu Partnera s proklikem z www.sphere.cz do Katalogu Partnerů je uskutečněná obchodní transakce, mezi Držitelem karty a Partnerem, bez DPH).

„**Webové stránky Programu Sphere**“ – www.sphere.cz pro ČR nebo www.sphere.sk pro SR.

„**Katalog odměn**“ je elektronická forma nabídky odměn na Webových stránkách pro Členy programů, které je možné získat za získané Body z Věrnostního účtu.

„**Poukázka**“ – Člen programu Sphere si za Body v Katalogu odměn vybírá odměnu, na základě které dostane poukázku a tu uplatňuje u Partnera, Provozovatele.

„**Systém věrnostního programu**“ – je soubor technologických a provozních informací, pravidel a opatření, software, licenčních práv, technických prostředků a lidských zdrojů nezbytných pro provoz a zajištění Programu, jeho funkcionality a spolehlivosti, přenosu dat a plnění smluvních podmínek zúčastněných subjektů v Programu, zpracovávající veškeré údaje a transakce Věrnostního programu Sphere a Carte.

3. Účast v Programu

Držitelem karty se může stát každá fyzická osoba starší 15 let.

4. Vytvoření Věrnostního účtu

Vzniká aktivací plastové karty na Webových stránkách nebo aplikaci zadáním EAN kódu Karty a následnou registrací Držitele karty.

Vpřípadě elektronické Karty vzniká věrnostní účet zadáním promo-kódu na webu Programu nebo aplikaci zadáním Promo-kódu Karty a následnou registrací.

5. Využívání Výhod v Programu Sphere

Partneři mohou poskytovat Výhody různými formami -

- Slevy - přímá sleva na zboží nebo službu v kamenné provozovně
- Slevy - přímá sleva na zboží nebo službu v e-shopu
- Body - z nákupu zboží nebo služby v kamenné provozovně
- Body - z nákupu zboží nebo služby v e-shopu
- kombinace Výhod na kamenných provozovnách a e-shopech

Před nákupem v provozovně Partnera nebo v případě rezervace služby u Partnera se vždy prokažte před placením/rezervací vaší plastovou nebo elektronickou Kartou. Výhoda je poskytnuta jen osobě, která je Držitelem karty.

Partner je oprávněn vyžadovat po Držiteli karty, v případě že se jedná o platební kartu s identifikací Programu, provedení Nákupní transakce touto Kartou.

Karty Programu po aktivaci Věrnostního účtu umožňují Držitelům karet využívat všech Výhod poskytovaných Partnerny po celou dobu platnosti Karty.

Zejména mu umožní získávat Body za své nákupy a čerpat odměny za nasbírané Body, dostávat novinky, speciální akce a slevy, účastnit se soutěží a podobně. Aktivace Věrnostního účtu/Karty se provádí na www.sphere.cz, nebo v mobilní aplikaci, vyplněním aktivačního formuláře a zaškrtnutím souhlasu s podmínkami.

Informace které Člen programu zadává pro vytvoření Věrnostního účtu jsou chráněny dle platné legislativy k GDPR.

V rámci jednoho Věrnostního účtu je možné mít více aktivovaných Karet.

Pro využití Výhod v on-line prostředí postupujte dle konkrétních podmínek Partnera - zadáním EAN kódu Karty, zadáním slevového kódu, nebo proklikem přímo ze stránek www.sphere.cz - konkrétní způsob využití Výhody je popsán v Katalogu Partnerů na www.sphere.cz.

Slevy se nedají sčítat s jinými slevami a akcemi (včetně obědových menu, last a first minute zájezdů, pobytových balíčků atd.), standardně se nevztahují na tabákové výrobky a doplatky za léky na předpis. Při nákupu dovolené, hotelových služeb nebo platby v restauraci může být omezeno poskytnutí výhody na 6 osob, nákup vstupenek na kulturní akce na 2 vstupenky, na skipas na celodenní jízdné atd. Pokud není u konkrétního Partnera sčítání slev a akcí povoleno - konkrétní podmínky jsou uvedeny v Katalogu Programů na www.sphere.cz

Veškeré změny a úpravy v poskytování Výhod a Programu jsou uvedeny v Médiiích provozovatele, primárně na Webových stránkách.

6. Získávání Bodů ve Sphere plus a jejich využívání

Body získává Držitel karty nákupem u Partnerů, kteří poskytují Výhody formou Bodů - jejich konkrétní seznam je uveden na www.sphere.cz. Pro načtení a využití Bodů je nezbytná Aktivace Karty a Věrnostního účtu, ze kterého může Člen programu Body uplatnit za odměny v Katalogu odměn, kontrolovat své Bodové transakce a využívat další služby.

Získání Bodů je podmíněno přesně daným procesem nákupu, který se může u Partnerů lišit - zadáním čísla Karty (EANu), proklikem z Webových stránek www.sphere.cz, nebo prokázáním se Kartou na provozovně Partnera. U vybraných on-line Partnerů poskytujících výhody formou Bodů je připsání realizováno až po uplynutí doby, kterou má Partner stanovenou. Body, které má Člen programu v té chvíli připsané za takovou transakci, jsou uvedené v záložce účtu jako nezpracované transakce, a jsou pouze informativní.

Například níže časová osa pro přípis Bodů za objednávku ubytování na Booking -

- dne 1.1. objednávka, po objednávce jsou Body zaznamenány v sekci Transakce ke zpracování
- dne 1.7. ubytování
- dne 1.10. přípis Bodů na Věrnostní účet

Počet získaných Bodů za nákup se u jednotlivých Partnerů liší, dle specifických podmínek.

Body jsou uváděny v hodnotách, mohou být však dle objemu nákupu, komodity, produktů a podobně.

Pokud Držitel karty neměl v okamžiku získání Bodů aktivovanou Kartu, má možnost do 60 dnů aktivaci provést. Následně je mu příslušný počet Bodů připsán.

Získat Body je možné také v soutěžích a akcích, přesné podmínky jsou vždy uvedeny ke konkrétní akci na www.sphere.cz

Získání odměny je podmíněno dostatečným počtem Bodů, které má Člen programu na svém účtu. Nákupem v Katalogu odměn se odečte adekvátní část, dle ceny odměny.

Body mají platnost 24 měsíců od kalendářního roku, ve kterém byly získány.

Nevyčerpané Body může Člen programu darovat vybrané Nadaci (dle výběru Sphere) nebo propadají ve prospěch Provozovatele/akce Partnera, kde byly získány.

7. Poukázky a jejich uplatnění

Odměna je zpravidla realizována Poukázkou, kterou Člen programu uplatní u Partnera/Provozovatele. Součástí každé poukázky je její hodnota, akceptační kód, platnost a název Partnera u kterého lze poukázku uplatnit. Nabídky v Katalogu odměn mohou být časově omezené.

8. Ukončení platnosti, ztráta, poškození nebo odcizení karty

Po skončení platnosti Karty je Věrnostní účet otevřen po dobu 12 měsíců. Do této doby je nutné aktivovat novou Kartu.

Jakékoliv zneužití, ztráty nebo krádeže Karty, kterou má Člen programu evidovanou na svém Věrnostním účtu, je povinen hlásit bezodkladně Provozovateli prostřednictvím kontaktního formuláře ze svého účtu nebo na klientskou podporu, e-mail: klientservis@sphere.cz s požadavkem na zablokování Karty před jejím zneužitím.

O vydání nové Karty si může Člen programu požádat u Partnera, u kterého získal původní Kartu nebo u Provozovatele za poplatek (vydání, poštovné 150 CZK) nebo získá elektronickou kartu zdarma.

9. Reklamace - neposkytnutí výhody

V případě, že nebyla poskytnutá Výhoda a Držitel karty splnil podmínky pro její udělení, je nezbytné aby reklamaci řešil při nákupu s personálem Partnera. V případě, že nebyla poskytnutá Výhoda a Držitel karty splnil podmínky pro udělení, je možné poté reklamovat takovou transakci na klientském servisu Sphere. Pro zpracování reklamace je nezbytné mít potvrzení o transakci (účtenka, faktura a podobně), údaj o čase a místě transakce, případně další podrobnosti.

10. Ukončení účasti Člena programu

Členové programu jsou oprávněni svoji účast v Programu kdykoliv ukončit na základě žádosti o ukončení, zaslanou ze svého Věrnostního účtu s využitím kontaktního formuláře. Doporučujeme, před podáním žádosti k ukončení, vyčerpat si Body z Věrnostního účtu, jinak po jejím provedení bude Bodové konto vynulováno.

Ukončení účasti Člena programu je ze strany Provozovatele možné z důvodu porušování Pravidel programu formou odstoupení - ukončení okamžitě.

Provozovatel může ukončit Program s minimální dobou pro vypořádání 6 měsíců.

11. Závěrečná ustanovení

Informace které Člen programu zadává pro vytvoření Věrnostního účtu jsou chráněny dle platné legislativy k GDPR.

Tato pravidla rozšiřují Všeobecná pravidla věrnostního Programu

Tato Pravidla se řídí platným právem České republiky.