

## Uvjeti sudjelovanja u Loyalty programu You&Renault

Program lojalnosti korisnika Loyalty ("Loyalty") nagrađuje Vašu vjernost kao klijenta. Loyalty Vam nudi mogućnost prikupljanja i korištenja bodova kod različitih Loyalty partnera (npr. Distributera i servisera Renault vozila).

Organizator i izdavalatelj su Renault Nissan Hrvatska d.o.o. ("RNH") kao i ovlašteni distributeri tih marki, kod kojih se nalaze vaši podaci u daljem tekstu: "organizatori"

Organizatori pridržavaju pravo u određenim zemljama angažirati odabrane distributere kao suizdavatelje programa Loyalty.

Za prikupljanje bodova, korištenje bodova i ostale usluge i pogodnosti programa Loyalty vrijede neka pravila i uvjeti koje smo ovdje saželi za Vas. Dodatne informacije možete pronaći na [www.youandrenault.renault.hr](http://www.youandrenault.renault.hr)

### 1. Sudjelovanje

#### 1.1. Tko ima pravo sudjelovati

Pravo sudjelovati imaju isključivo pojedinačne fizičke osobe koje su napunile 18 godina i imaju prebivalište u Republici Hrvatskoj, u kojoj se nudi Loyalty program. Prebivalištem se smatra stvarna adresa stanovanja (osnovno prebivalište: npr. osnovni stan) sudionika. Podaci o osobi i prebivalištu moraju biti točni i vjerodostojni i trebaju se na zahtjev dokazati organizatoru ili suizdavatelju.

Pravo na sudjelovanje imaju i pravne osobe tzv. "male flote" dok ostale pravne osobe mogu koristiti infrastrukturu bez dodatnog nagrađivanja.

Ne postoji zakonska obveza koja bi omogućila sudjelovanje u programu Loyalty. Organizator ili suizdavalatelj može uskratiti dopuštenje za sudjelovanje u programu Loyalty bez navođenja razloga.

#### 1.2. Početak sudjelovanja

Sudjelovanje započinje na zahtjev klijenta za otvaranje osobnog članskog računa koje obavlja organizator ili suizdavalatelj. Ako je tražitelj već član programa Loyalty, nije dopušten novi zahtjev za otvaranje drugog osobnog članskog računa, odnosno smijete otvoriti i voditi samo jedan članski račun za jednu fizičku ili pravnu osobu. Kao dokaz otvaranja računa novi član dobiva privremenu elektronsku Loyalty karticu.

### 2. Bodovi

#### 2.1. Općenito

Osnova izračuna Loyalty programa su bodovi koje se unose na članski račun korisnika. Bodovi se upotrebljavaju isključivo u one svrhe koje su izričito navedene u uvjetima sudjelovanja, drugoj dokumentaciji o programu ili Loyalty komunikacijskim medijima.

##### 2.1.1. Vrste korisnika:

U okviru programa Loyalty identificira se različite tipove korisnika:

- ⇒ fizičke osobe korisnike, koji su vlasnici vozila starih do 5 (pet) godina, brojeći od prve registracije
- ⇒ fizičke osobe korisnike, koji su vlasnici vozila starih više od 5 (pet) godina, brojeći od prve registracije
- pravne osobe korisnike, koji se dalje dijele na korisnike:
  - ⇒ koji posjeduju do 15 vozila
  - ⇒ pravne osobe korisnike, koji posjeduju preko 15 vozila.

##### 2.1.2. Vrste bodova

Bodovi se prikupljaju korištenjem post-prodajnih usluga kod loyalty partnera. Formula prikupljanja bodova je poznata organizatoru i izdavalatelju i ima je parvo mijenjati bez navođenja razloga. U svakome slučaju korisnik će moći utvrditi maloprodajno cijenu usluga ili produkta koja mu pripada u slučaju korištenja bodova.

##### 2.1.3. Prenosivost bodova i prodaja bodova

Bodovi i članski račun nisu prenosivi na treće osobe. Prodaja, zamjena, aukcijska ponuda ili drugo prenošenje bodova na treće osobe nije dopušteno. Također nije dopušteno posredovanje pri kupnji ili prodaji bodova, kupnji bodova od članova ili trećih osoba te neovlašteno korištenje bodova.

Pravila koja se razlikuju od ovih bit će izričito navedena u Loyalty komunikacijskim medijima.

### 2.2. Stanje računa

Trenutačno stanje bodova na Loyalty računu dostupno je korisniku u loyalty aplikaciji ili na web stranici.

Loyalty članski broj i PIN dostavljaju su e-poštom.

Osim toga, korisnik koji aktivno sudjeluje u programu Loyalty u određenom opsegu dobiva redovito informacije o trenutnom stanju računa pod uvjetom, da se je prijavio na Loyalty online newsletter. Isto tako može zaprimiti informacije o novostima unutar aplikacije Loyalty.

### 2.3. Prikupljanje bodova

#### 2.3.1 Opća pravila o prikupljanju bodova

Prikupljanje bodova moguće je od početka sudjelovanja. Bodovi se mogu pripisati samo za usluge koje je iskoristio sam korisnik u okviru njegovog osobnog članskog računa. Pri korištenju usluga Loyalty partnera primatelj usluge mora na svome pametnome telefonu instalirati Loyalty aplikaciju kako bi mogao ostvariti pravo na bodove.

#### 2.3.2 Detaljnije o prikupljanju bodova

Bodovi se mogu prikupljati po šasiji za svaku kupnju rezervnih djelova, servisne usluge, servisnih ugovora, produljenog jamstva, asistencije, dodataka, poklona (Butik), guma ili kupnja usluga partnera (npr. osiguranje) koji su prikazani unutar aplikacije ili na web stranici.

#### 2.4. Trošenje bodova

2.4.1 Bodove se može potrošiti na istim uslugama ili proizvodima, gdje se i dobija bodove i ukoliko je iste organizator predvidio za zamjenu. Bodovi se koriste ili preko popusta ili zamjenom za proizvod ili uslugu. Ponudu proizvoda i usluga za zamjenu možete vidjeti na web stranici ili aplikaciji loyalty programa.

##### 2.4.11 Posljedice zlorporabe

U slučaju zlorporabe od strane korisnika organizator ili treći ovlašten od strane organizatora pridržava pravo blokirati ili povući pravo na korištenje loyalty aplikacije. U slučaju zlorporabe korisnik nema nikavo pravo na unovčenje ili drugo korištenje bodova.

#### 2.5. Istek valjanosti bodova

Bodovima ističe valjanost nakon dvije godine ako nije drugačije objavljeno u Loyalty komunikacijskim medijima. Na datum i opseg isteka valjanosti bodova posebno se upućuje u informacijama na računu Loyalty ili na osobnom internetskom računu člana, najmanje jedan kvartal prije tog datuma.

#### 3. Povreda uvjeta o sudjelovanju, blokada računa i raskid ugovora

##### 3.1. Otkaz, blokada, isključivanje iz sudjelovanja u programu

###### 3.1.1 Redovni otkaz

Korisnik može u svako vrijeme pisano otkazati ugovorni odnos bez otkaznog roka.

Organizator ili suizdavatelj može redovno otkazati ugovor bez navođenja razloga samo uz pridržavanje otkaznog roka od 10 dana.

###### 3.1.2 Izvanredni otkaz

Organizator može otkazati loyalty program u slučaju:

Uvredljivog ili ružnog ponašanja prema radnicima ili klijentima (npr. putnicima) organizatora, suizdavatelja ili Loyalty partnera. To također vrijedi u slučaju nepridržavanja uputa odgovarajućeg osoblja, a posebno u servisima ili u salonima.

#### 3.3. Završetak programa

Organizator pridržava pravo u svako vrijeme prekinuti Loyalty program i propisno otkazati ugovore o sudjelovanju. Isto vrijedi i u slučaju da se Loyalty program zamijeni drugim programom. U tom slučaju i korisnik ima pravo otkaza u skladu s točkom 3.1. Isto vrijedi i ako se promijeni vlasnik Loyalty programa.

#### 4. Ostalo

##### 4.1. Odgovornost

U slučaju štete koja bi nastala za korisnike u okviru sudjelovanja od strane organizatora, suizdavatelja ili pomoćnika pri pružanju usluga vrijedi sljedeće: Pri namjeri ili grubom nemaru i pri postojanju jamstva odgovornost je neograničena. Pri sitnom nemaru odgovornost je također neograničena u slučaju ozljede za život, tijelo ili zdravlje. U slučaju lake namjerne povrede bitnih ugovornih obveza odgovornost je ograničena na materijalnu i imovinsku štetu u visini predvidljive, uobičajeno nastale štete. Bitna ugovorna obveza predstavlja obvezu, ispunjavanje koje uopće omogućuje uredno izvršavanje ugovora i u ispunjavanje koje se korisnik može pouzdati. Svaka druga odgovornost za odštetu isključena je osim potraživanja na temelju Zakona o odgovornosti za proizvod.

##### 4.2. Zaštita podataka

###### Sigurnost osobnih podataka

Osobne podatke, sadržane o ovoj aplikaciji, prikuplja i s njima upravlja Renault Nissan Hrvatska, koja na tržištu Hrvatske zastupa marke Renault, Nissan i Dacia, kao i ovlašteni distributeri tih marki, kod kojih se nalaze vaši podaci (popis je objavljen na [www.renault.hr/trgovci](http://www.renault.hr/trgovci), [www.dacia.hr/trgovci](http://www.dacia.hr/trgovci), [www.nissan.hr/trgovci](http://www.nissan.hr/trgovci)).

Podaci se prikupljaju u našim informativnim sustavima i čuvaju u skladu s Politikom o zaštiti osobnih podataka (dokument je objavljen na stranicama [www.renault.hr/opce-zop](http://www.renault.hr/opce-zop), [www.dacia.hr/opce-zop](http://www.dacia.hr/opce-zop), [www.nissan.hr/opce-zop](http://www.nissan.hr/opce-zop)).

###### Svrha obrade podataka

Osobni podaci mogu biti obrađeni od strane voditelja obrade ili njegovih ugovornih izvršitelja obrade, za svrhu izvođenja programa lojalnosti »YOU nad RENAULT«.

###### Korisnici ili kategorije korisnika kojima su osobni podaci bili ili će biti otkriveni

Prikupljeni podaci su podijeljeni unutar tvrtke Renault Nissan Hrvatska, d.o.o. (RNH) i sa vašim odabranim distributerom u skladu s našim ugovorom. Ako odaberete više trgovaca, pružit ćemo vaše osobne podatke i privole na sve odabrane. Međutim, ako ste dali pristanak za primanje personaliziranih ponuda, podijelit ćemo vaše osobne podatke s našim marketinškim partnerima, tako da ćete dobiti relevantne informacije. Popis naših partnera možete pronaći na [www.renault.hr/partneri](http://www.renault.hr/partneri). RNH će prenositi vaše osobne podatke našoj matičnoj tvrtki Renault SAS / Nissan International SA za obavljanje vaše narudžbe, nakon što se odlučite za kupnju automobila; za poboljšanje naše usluge provođenjem ankete Glas kupaca; za rješavanje prigovora / zahtjevima za jamstvo; za statističke svrhe i izvješćivanje. U nekim se slučajevima može se tražiti od RNH da dostavi vaše osobne podatke lokalnim ili EU autoritetima.

Više o našim Pravilima o privatnosti možete pronaći na [www.renault.hr/opce-zop](http://www.renault.hr/opce-zop); [www.dacia.hr/opce-zop](http://www.dacia.hr/opce-zop);

[www.nissan.hr/opce-zop](http://www.nissan.hr/opce-zop).

#### Prava na zaštitu osobnih podataka

Za podatke koje ste dostavili voditelju obrade, možete zatražiti: ispravak podataka, brisanje podataka (osim ako je zahtjev u suprotnosti s primjenjivim zakonom), pristup podacima i izvoru podataka te prigovor na obradu podataka. Za više informacija o općim informacijama o zaštiti podataka pogledajte: [www.renault.hr/opce-zop](http://www.renault.hr/opce-zop); [www.dacia.hr/opce-zop](http://www.dacia.hr/opce-zop); [www.nissan.hr/opce-zop](http://www.nissan.hr/opce-zop).

Više informacija o Politici zaštite osobnih podataka možete pronaći na [www.renault.hr/opce-zop](http://www.renault.hr/opce-zop), [www.dacia.hr/opce-zop](http://www.dacia.hr/opce-zop), [www.nissan.hr/opce-zop](http://www.nissan.hr/opce-zop).

#### Pravo na žalbu

U slučaju zlouporabe vaših podataka, možete kontaktirati Renault Nissan Hrvatska na e-mail: [zop.renault@renault.hr](mailto:zop.renault@renault.hr); [zop.dacia@renault.hr](mailto:zop.dacia@renault.hr); [zop.nissan@nissan.hr](mailto:zop.nissan@nissan.hr).  
Imate pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu.

#### 4.4. Promjena programa ili uvjeta sudjelovanja

Organizatori pridržavaju pravo u svako vrijeme učiniti izmjene ili dopune uvjeta sudjelovanja, nagrada, tablice ili drugih postupaka opisanih u dokumentaciji o programu za Loyalty, ako to ne znači značajno ukidanje prava korisnika. Isključeni su zahtjevi za odštetninu od strane korisnika prema organizatoru zbog lokalnih izmjena na temelju zakona u određenoj zemlji. Izmjene ili dopune nagrada, tablice nagradnih milja ili drugih postupaka opisanih u dokumentaciji o programu za Loyalty objavljuju se u Loyalty komunikacijskim medijima. Izmjene ili dopune ovih uvjeta sudjelovanja objavljuju se u obliku obavijesti u pisanom obliku. Izmjene ili dopune uvjeta djelovanja smatraju se prihvaćenima ako korisnik u roku od dva mjeseca nakon njihove objave ne uloži pritužbu u pisanom obliku. Obvezujemo se posebno uputiti na tu posljedicu pri objavi. Ako korisnik uloži pritužbu na izmjenu ili dopunu, njegovo se sudjelovanje može završiti redovnim otkazom u skladu s točkom 3.1 uvjeta sudjelovanja.

#### 4.5. Pravo, nadležni sud

Primjenjuje se isključivo hrvatsko pravo. Nadležan je sud u Zagrebu.