

# Opći uvjeti sudjelovanja u programu vjernosti Moja pošta



## **1. Pristupanje programu vjernosti Moja pošta i stjecanje prava na korištenje kartice vjernosti**

Članom programa vjernosti Moja pošta (u daljnjem tekstu: Program) društva HP – Hrvatska pošta d.d., sa sjedištem u Velikoj Gorici, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356 (u daljnjem tekstu: izdavatelj), može postati svaka poslovno sposobna punoljetna fizička osoba koja je državljanin Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: korisnik).

Da bi postao članom Programa, korisnik mora podnijeti prijavu za pristupanje Programu (u daljnjem tekstu: pristupnica). Pristupnicu korisnik može podnijeti u poštanskom uredu izdavatelja, odnosno na za to predviđenom obrascu na internetskoj stranici [www.mojaposta.hr](http://www.mojaposta.hr) pod „registracija“.

Nakon što izdavatelj odobri pristupnicu korisniku će besplatno izdati karticu vjernosti Programa (fizičku ili digitalnu karticu, ovisno o kanalu kojim je pristupio Programu), a kojom se korisnik može koristiti odmah nakon njezina preuzimanja (u daljnjem tekstu: kartica vjernosti).

## **2. Kartica vjernosti**

Kartica vjernosti vlasništvo je izdavatelja.

Kartica vjernosti izdaje se na neodređeno vrijeme, nije prenosiva, nije sredstvo plaćanja i vrijedi do prestanka članstva u skladu s točkom 8. ovih Općih uvjeta sudjelovanja u programu vjernosti Moja pošta (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti).

Član Programa može imati samo jednu aktivnu karticu vjernosti.

## **3. Sakupljanje i vrijednost bodova**

Korisnik kartice vjernosti sakuplja bodove tako da se na odgovarajući način identificira karticom vjernosti na prodajnom mjestu izdavatelja prije obavljenog plaćanja, uplate ili isplate.

Korisnik ostvaruje pravo na jedan (1) bod za svakih potrošenih 1,30 EUR.

Izdavatelj može prema vlastitoj procjeni organizirati odgovarajuće prodajne aktivnosti u kojima će korisniku omogućiti za odabrane artikle ili periode u mjesecu sakupljanje bodova pod povoljnijim uvjetima i to do maksimalno 10x više bodova za iznos potreban za ostvarenje jednog boda (u periodu redovitog bodovanja za utrošenih 10,00 EUR član će dobiti 7 bodova, dok u periodu višestrukog nagrađivanja, primjerice, „četiri puta veći bodovi“, za iznos od 10,00 EUR član će dobiti 30 bodova).

Maksimalna količina bodova koja se može prikupiti u pojedinačnoj kupnji i/ili plaćanju usluga na prodajnom mjestu izdavatelja je 1000 bodova. Pod prodajnim mjestom izdavatelja smatraju se prije svega poštanski uredi, ali i druga prodajna mjesta izdavatelja na kojima je izdavatelj na za to predviđen način omogućio odgovarajuće identificiranje karticom vjernosti.

U sakupljanje bodova ubrajaju se samo usluge za koje je izdavatelj na prodajnom mjestu omogućio odgovarajuće identificiranje karticom vjernosti, i to: poštanske usluge, financijske usluge, maloprodajne usluge (kupoprodaja robe) i ostale usluge osim igara na sreću, ostalih ponuda Hrvatske Lutrije d.o.o., usluga prijenosa novca Western Unionom, uplata i isplata štednje, uplata i isplata novčanih sredstava po tekućim računima i platnim karticama poslovnih banaka putem POS uređaja te ugovornih i ostalih uplata utržaka.

Bodovi se ne mogu zamijeniti za gotovinu.

Bodove mogu sakupljati samo članovi Programa – potrošači – za svoje osobne transakcije i za transakcije istoga kućanstva.

Nije dopušteno sakupljanje bodova na temelju transakcija koje se obavljaju u ime pravne osobe (uplate i isplate u ime pravne osobe, uplate utržaka), obrta, udruga ili kakva drugog oblika udruženja te uplata u ime drugih osoba na ime pravne osobe (agenti osiguravajućih društava, djelatnici i vlasnici obrta ili trgovačkog društva i sl.).

Korištenje kartice vjernosti suprotno odredbama ovog članka nije dopušteno te je valjan razlog za prestanak članstva u Programu.

#### **4. Korištenje bodova**

Sakupljene bodove korisnik može zamijeniti za nagrade koje odredi izdavatelj (u smislu protuvrijednosti za bodove, dalje u tekstu: nagrade) i/ili za pogodnosti izdavatelja i partnera Programa, a što uključuje i donacije humanitarnim udrugama i zakladama iz ponude Programa, sve ovisno o definiranim bodovnim vrijednostima, raspoloživom stanju bodova na kartici, raspoloživim aktualnim nagradama i pogodnostima te o stanju zaliha.

Kada zamjenjuje bodove za donaciju, korisnik ujedno ovlašćuje izdavatelja da za njegov račun uplati iznos donacije njezinu primatelju, a primatelja ovlašćuje da ga primi u svoje ime.

Korisnik je sporazuman da se njegovi osobni podatci obrađuju u svrhu provedbe transakcije u korist primatelja donacije te da ti podatci neće biti korišteni u druge svrhe.

Izdavatelj će uplate donacija za koje su zamijenjeni bodovi tijekom jednoga kalendarskog mjeseca provesti njihovim primateljima najkasnije do 20. u idućem mjesecu. Izdavatelj ne odgovara za zakonitost i/ili pravilnost poslovanja primatelja donacije ili utroška doniranih sredstava. Izdavatelj zadržava pravo odbiti provesti bilo koju donaciju ako slobodnom ocjenom procijeni da primatelj donacije nije podoban za donaciju. U tom će slučaju u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva za zamjenu sakupljenih bodova za donaciju obavijestiti korisnika da donacija nije provedena. Korisniku će u tom slučaju biti vraćeni bodovi čiju je zamjenu zatražio za donaciju.

Zahtjev za zamjenu sakupljenih bodova za aktualne nagrade i pogodnosti iz Programa korisnik može uputiti:

- putem svoga korisničkog računa na [www.mojaposta.hr](http://www.mojaposta.hr)
- na prodajnim mjestima izdavatelja
- Kontaktnom centru na telefonski broj: 072 303 304.

Pojedinosti o aktualnim nagradama i pogodnostima u Programu i načinu njihova ostvarenja te o definiranim bodovnim vrijednostima dostupne su na internetskim stranicama [www.mojaposta.hr](http://www.mojaposta.hr).

Izdavatelj zadržava pravo u svako doba, po vlastitoj slobodnoj procjeni, ukidati pojedine nagrade i pogodnosti ili uvoditi nove.

#### **5. Obračunsko razdoblje**

Sakupljeni bodovi se prema točki 3. pripisuju na karticu vjernosti prilikom prve sljedeće obrade transakcija, a najkasnije u roku od 15 dana od dana transakcije.

Pregled stanja raspoloživih bodova i datum zadnjeg bodovanja prikazuju se na ispisu transakcijskog računa na šalteru u poštanskom uredu izdavatelja te na korisničkom računu dostupnom na internetskoj stranici [www.mojaposta.hr](http://www.mojaposta.hr).

Prvog ožujka svake kalendarske godine svi bodovi koji tog dana budu stariji od pet godina bit će izbrisani, dok će preostali bodovi ostati raspoloživi za korištenje.

## 6. Pridruženo članstvo

Kartice vjernosti članova iste obitelji ili članova zajedničkoga kućanstva mogu se povezati popunjavanjem pristupnice uz unos broja kartice vjernosti osnovnog člana na koju se žele povezati ili naknadnom predajom zahtjeva za povezivanjem kartica vjernosti.

U tom slučaju sakupljeni bodovi na svim povezanim karticama vjernosti zbrajaju se i upisuju na karticu vjernosti osnovnog člana pri čemu izdavatelj vodi evidenciju o tome čijom su karticom vjernosti sakupljeni.

Zamjenu bodova za nagrade i pogodnosti iz Programa može zatražiti samo osnovni član, a zamjena se obavlja prema starosti sakupljenih bodova svih članova počevši od najranije sakupljenih. U slučaju da osnovni član ili bilo koji pridruženi član želi prekinuti sudjelovanje u zajedničkom sakupljanju bodova, obavezan je na prodajnom mjestu izdavatelja ili putem internetske stranice [www.mojaposta.hr](http://www.mojaposta.hr) prijavom na svoj korisnički račun podnijeti zahtjev za istupanje iz pridruženog članstva.

## 7. Gubitak ili krađa kartice vjernosti

U slučaju gubitka ili krađe kartice vjernosti korisnik je obavezan u najbližem poštanskom uredu ili na telefonski broj Kontaktnog centra 072 303 304 prijaviti izdavatelju nestanak kartice vjernosti.

Korisniku će se izdati zamjenska kartica vjernosti na koju će se prebaciti neiskorišteni bodovi s izgubljene ili ukradene kartice raspoloživi u trenutku prijave nestanka kartice vjernosti.

Izdavatelj nije odgovoran ako nakon gubitka kartice vjernosti, a prije nego što izdavatelj zaprimi prijavu gubitka ili krađe kartice vjernosti budu iskorišteni bodovi s izgubljene ili ukradene kartice vjernosti.

## 8. Trajanje i prestanak članstva

Članstvo u Programu ugovara se na neodređeno vrijeme te prestaje: (i) otkazom korisnika, (ii) isključenjem korisnika, (iii) ukidanjem Programa.

Korisnik ima pravo u svako doba pisanim putem otkazati članstvo u Programu. Pisanu izjavu o otkazu članstva korisnik može podnijeti osobno u poštanskim uredima izdavatelja, poštom na adresu: HP – Hrvatska pošta d.d., Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica, ili e-poštom na: [mojaposta@posta.hr](mailto:mojaposta@posta.hr). Članstvo u Programu prestaje s danom kada izdavatelj zaprimi izjavu o otkazu korisnika.

Izdavatelj može bez posebnog ili prethodnog upozorenja s trenutačnim učinkom isključiti korisnika iz Programa u slučaju kršenja ovih Općih uvjeta, odnosno zbog korištenja kartice vjernosti protivno ovim Općim uvjetima. U tom slučaju izdavatelj će korisnika putem kontaktnih podataka obavijestiti pisanim putem o isključenju iz članstva, a članstvo prestaje s danom kada korisnik zaprimi izjavu izdavatelja o isključenju.

Izdavatelj ima pravo u bilo kojem trenutku ukinuti elemente Programa ili cijeli Program, bez prethodne najave, a članstvo prestaje s danom kada takvo ukidanje stupi na snagu.

S danom ukidanja Programa, danom otkaza ili danom isključenja korisnik trajno gubi sva svoja članska prava, uključujući i pravo na korištenje kartice vjernosti te sve dotad stečene bodove ili pogodnosti.

## 9. Reklamacije

Korisnik može svoje reklamacije iznosa evidentiranih sakupljenih bodova ili nagrada i/ili pogodnosti stečenih zamjenom bodova podnijeti u poštanskom uredu ili elektronički korištenjem interaktivne *web*-forme: <http://kontakt.posta.hr>.

Nagrade koje su preuzete oštećene korisnik ima pravo reklamirati u roku od 8 radnih dana od dana preuzimanja.

U tom slučaju, a uz uvjet da preuzeti predmet nije korišten, oštećena nagrada bit će zamijenjena. U slučaju da zbog isteka zaliha istovjetni predmet više nije raspoloživ, korisniku će biti vraćeni bodovi na njegovu karticu.

#### **10. Utvrđivanje identiteta korisnika**

Ako bude smatrao potrebnim, izdavatelj je ovlašten zatražiti od korisnika osobne podatke i/ili isprave u granicama potrebnim za provjeru, odnosno utvrđivanje identiteta korisnika, a korisnik ih je dužan predložiti. Ako osobni podatci korisnika ne odgovaraju osobnim podacima kojima raspolaže izdavatelj, a korisnik ne predloži podatke i/ili isprave koje je zatražio izdavatelj u svrhu dokazivanja identiteta korisnika, izdavatelj može odbiti obaviti radnju ili ispuniti obvezu koju je korisnik od njega zahtijevao sve dok korisnik ne dokaže svoj identitet.

#### **11. Zaštita osobnih podataka**

Podatci o korisniku prikupljaju se, obrađuju i koriste u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka koji su na snazi. Potpisivanjem pristupnice za članstvo u Programu korisnik potvrđuje svoju suglasnost da se njegovi osobni podatci prikupljaju i obrađuju u svrhu vođenja evidencija članova Programa, realizacije transakcija, evidencije bodova i ostvarivanja bodova i nagrada u Programu te u svrhu utvrđivanja eventualnih zlouporaba ili prijevornih postupanja članova ili s njim povezanih trećih osoba. Podatci će se obrađivati i koristiti i u svrhu ostvarivanja prava na zamjenu bodova radi donacija, kao i u svrhu ostvarivanja pridruženog članstva.

Osobni podatci će se, nadalje, obrađivati, koristiti i segmentirati u svrhu ponude proizvoda i usluga izdavatelja putem komunikacijskih, odnosno kontaktnih podataka navedenih u pristupnici. Osim navedene obrade, korisnik može na pristupnici označiti i privolu za druge obrade osobnih podataka u dodatne svrhe, koje su detaljno opisane u samoj privoli. Osobne podatke obrađivat će samo ovlaštene osobe izdavatelja te neće biti dostavljeni trećim osobama osim ovlaštenim tijelima u skladu s propisima na snazi te financijskim institucijama u svrhu realizacije transakcija. Osobni podatci korisnika obrađuju se i pohranjuju uz primjenu odgovarajućih sigurnosnih, organizacijskih i tehničkih mjera zaštite osobnih podataka.

Korisnik je upoznat s time da u svakom trenutku ima pravo opozvati ovdje opisanu suglasnost na obradu osobnih podataka čime automatski prestaje biti članom Programa jer je obrada osobnih podataka nužan uvjet za ostvarivanje prava u Programu. Korisnik, nadalje, ima pravo opozvati i dodatnu privolu koju može dati dodatno putem pristupnice. Opoziv suglasnosti/privole, odnosno članstva neće utjecati na zakonitost obrade prije opoziva. Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti od izdavatelja pristup osobnim podacima, kao i ispravak ili brisanje osobnih podataka te ima pravo podnijeti prigovor na obradu osobnih podataka na način i pod uvjetima opisanim u Izjavi o zaštiti osobnih podataka izdavatelja objavljenoj na stranici [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor na obradu osobnih podataka i Agenciji za zaštitu osobnih podataka. Sva pitanja u vezi sa zaštitom osobnih podataka koja nisu regulirana ovim Općim uvjetima opisana su u Izjavi o zaštiti osobnih podataka HP - Hrvatske pošte d.d., koja je dostupna na [www.posta.hr](http://www.posta.hr).

#### **12. Prigovori potrošača**

Korisnik koji je nezadovoljan pruženom uslugom kao potrošač ima pravo podnijeti pisani prigovor.

Pisani prigovor korisnik može predati osobno u poštanskim uredima izdavatelja, poštom na adresu: HP – Hrvatska pošta d.d., Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica, ili na adresu e-pošte: [mojaposta@posta.hr](mailto:mojaposta@posta.hr).

Korisniku koji je potrošač izdavatelj će odluku o prigovoru dostaviti u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Korisnik kao potrošač, nadalje, ima pravo na temelju i pod uvjetima Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova pokrenuti postupak rješavanja potrošačkog spora pred tijelom za alternativno rješavanje sporova na adresi: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

### **13. Završne odredbe**

Potpisivanjem pristupnice i preuzimanjem kartice korisnik prihvaća ove Opće uvjete.

Kartica vjernosti ne obvezuje korisnika na kupnju.

Obavijesti poslane na zadnju adresu o kojoj je korisnik obavijestio izdavatelja smatraju se valjano dostavljenim.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 1. siječnja 2024. kada prestaju vrijediti Opći uvjeti sudjelovanja u programu vjernosti Moja pošta koji su bili u primjeni od 1. siječnja 2023. godine.

O svakoj izmjeni Općih uvjeta izdavatelj će obavijestiti korisnika putem internetskih stranica [www.mojaposta.hr](http://www.mojaposta.hr). Izmjene stupaju na snagu protekom roka od 7 dana od dana objave na navedenoj stranici, a smatraju se prihvaćenim ako u tom roku ne prestane članstvo u Programu.

U slučaju da izmjene ili dopune Općih uvjeta utječu na stanje ili mogućnost raspolaganja s bodovima ili pogodnostima pojedinoga korisnika, korisnik će svoje bodove i pogodnosti trebati iskoristiti u roku od 14 dana, odnosno do dana stupanja na snagu izmjene ili dopune Općih uvjeta, a nakon čega bodove ili pogodnosti neće biti moguće iskoristiti.

Aktualni Opći uvjeti dostupni su na [www.mojaposta.hr](http://www.mojaposta.hr).

U slučaju spora koji bi proizlazio iz ovih Općih uvjeta mjesno je nadležan sud prema sjedištu izdavatelja.