

REGULAMENTUL DE PARTICIPARE LA PROGRAMUL DE FIDELIZARE A CLIENȚILOR

LUKOIL România S.R.L.

Cu actualizările la 25.06.2018

1. DATE GENERALE

- 1.1 Programul de fidelizare a clienților LUKOIL România S.R.L. este organizat de LUKOIL România S.R.L., societate organizată și funcționând în conformitate cu legile române, cu sediul în București, Str. Siriului, nr. 20, Corp A, Sector 1, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului București sub nr. J40/4469/1998, având Cod de Identificare Fiscală RO 10547022 și capital social 399.450.140 lei („**Organizatorul**”).
- 1.2 Pentru a fi înscris în Programul de fidelizare și a beneficia de avantajele acestuia este necesar ca Participantul să respecte termenii și condițiile prezentului regulament de participare („**Regulamentul**”).
- 1.3 Orice Participant la Program poate consulta Regulamentul în mod gratuit, în oricare din stațiile de distribuție carburanți operate de Organizator în mod direct sau indirect (date în administrare) și pe website-ul www.club-lukoil.ro. Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica sau schimba unilateral prezentul Regulament, urmând ca astfel de modificări să intre în vigoare numai după anunțul prealabil de prezentare a acestor modificări în mod public pe website-ul www.club-lukoil.ro.
- 1.4 Regulamentul are scopul de a oferi persoanelor interesate și Participanților toate informațiile necesare privind Programul de fidelizare, inclusiv cele referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal efectuate în derularea Programului de fidelizare, cu respectarea prevederilor Regulamentului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor dat („**Regulamentul General privind Protecția Datelor**”).
- 1.5 Prezentul Regulament a fost revizuit la data 25.06.2018.

2. DEFINIȚII

- 2.1 „**Programul**” sau „**Programul de fidelizare**” înseamnă programul de fidelizare a clienților desfășurat de către Organizator în conformitate cu prezentul Regulament, în baza căruia Participantii au dreptul să primească beneficiile și facilitățile menționate în prezentul Regulament.
- 2.2 „**Participantul**” înseamnă orice persoană fizică majoră, cetățen român sau cetățean străin din spațiul UE sau nonUE care deține un Card de loialitate pe care l-a activat prin înregistrarea pe website-ul www.club-lukoil.ro aparținând Organizatorului, conform prezentului Regulament.
- 2.3 „**Formularul de înregistrare pe website**” înseamnă documentul virtual, disponibil pe website-ul www.club-lukoil.ro aparținând Organizatorului, care trebuie completat de clientul persoană fizică majoră (cetățen român sau cetățean străin din spațiul UE sau nonUE) în conformitate cu prezentul Regulament, pentru înscrierea în Programul de fidelizare, în scopul creării unui cont de utilizator și finalizarea activării Cardului de loialitate. Astfel, înscrierea în cadrul Programului de fidelizare se face la finalizarea completării Formularului de înregistrare pe website și validarea creării contului de utilizator al Participantului.
- 2.4 „**Punctul**” înseamnă unitatea convențională calculată în conformitate cu prezentul Regulament, în schimbul căruia Participantul poate achiziționa exclusiv carburant din SDC, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.
- 2.5 „**Punctele Bonus**” înseamnă Punctele suplimentare care se calculează și se acordă Participantului de către Organizator în funcție de numărul Punctelor obținute de Participant în urma tranzacțiilor (achiziția de produse și/sau servicii din SDC) efectuate în decursul lunii calendaristice precedente.
- 2.6 „**SDC**” înseamnă stația de distribuție carburanți care participă la Program, operată direct sau indirect (dată în administrare) de către Organizator.
- 2.7 „**Cardul de loialitate**” înseamnă dispozitivul pe suport magnetic emis de către Organizator care permite identificarea Participantului, efectuarea calculului și evidenței Punctelor primite și/sau folosite de către acesta.
- 2.8 „**Luna calendaristică**” înseamnă luna care începe pe data de întâi a oricărei luni și se sfârșește în ultima zi calendaristică a lunii respective.

3. APLICABILITATE

- 3.1 Programul este aplicabil și operațional în toate SDC de pe teritoriul României.

4 DURATA PROGRAMULUI

- 4.1 Programul este lansat la data de 10.06.2013.
- 4.2 Organizatorul poate decide oricând, în mod unilateral, încetarea, suspendarea sau modificarea Programului. Decizia cu privire la încetarea, suspendarea sau modificarea Programului va fi afișată de Organizator cu o perioadă rezonabilă înainte de data încetării/suspendării/modificării Programului pe site-ul www.club-lukoil.ro, precum și în SDC, astfel încât va fi asigurată luarea la cunoștință a publicului interesat în acest sens.

5. CONDIȚIILE GENERALE DE PARTICIPARE LA PROGRAM

- 5.1 Pentru a se înregistra în Programul de fidelizare, orice persoană fizică care îndeplinește condițiile prevăzute de prezentul Regulament trebuie să parcurgă următorii pași în ordinea aratăată mai jos.

5.1.1 să intre în posesia unui Card de loialitate. Cardul de loialitate se poate obtine in orice SDC. La înmânarea Cardului de loialitate în SDC, activarea acestuia nu este finalizată, pentru finalizarea activării fiind necesară înregistrarea de website prin parcurgerea pasilor de la pct. 5.1.2.

5.1.2 să se înregistreze pe websitul www.club-lukoil.ro aparținând Organizatorului în maxim 30 (treizeci) de zile de la înregistrarea primei tranzacții pe Cardul de loialitate respectiv, prin completarea integrală a Formularului de înregistrare pe website;

Câmpurile obligatorii ale Formularului sunt urmatoarele: numărul (seria) Cardului de loialitate; număr de telefon, numele și prenumele Participantului.

Suplimentar, Participantul poate furniza adresa sa de e-mail, precum și acordul sau dezacordul privind transmiterea de comunicări comerciale.

Organizatorul este exonerat de orice răspundere în caz de completare inexactă sau incompletă a datelor de către Participant. Prin finalizarea completării Formularului de înregistrare pe website, Participantul confirmă ca datele personale completate în acesta sunt corecte și complete.

De asemenea, este obligatorie acceptarea termenilor si conditiilor Regulamentului.

- 5.2 Prin înregistrarea pe website conform punctelor 5.1.1-5.1.2 de mai sus, este finalizată activarea Cardul de loialitate și este creat contului de utilizator al Participantului, deținătorul Cardului de loialitate obținând astfel calitatea de Participant la Programul de fidelizare.
- 5.3 Persoana fizică căreia i s-a înmănat un Card de loialitate în SDC conform pct. 5.1.1 are la dispoziție 30 (treizeci) de zile calendaristice pentru înregistrare pe website din momentul primei tranzacții asociate Cardului de loialitate respectiv. La expirarea termenului precizat, Cardul de loialitate este blocat automat, acesta nemaiputând fi utilizat la achiziția de produse și/sau servicii din SDC. Operatorul are opțiunea anulării Cardului de loialitate respectiv.
- 5.4 O persoană fizică poate deține un singur Card de loialitate emis în baza Programului. Astfel, unui numar de telefon completat în Formularul de inregistrare pe website, îi poate corespunde numai un singur Card de loialitate.
- 5.5 Este strict interzisă utilizarea altui Card de loialitate decât cel aparținând Participantului la operarea unei tranzacții efectuate de respectivul Participant.
- 5.6 Prin completarea Formularului de înregistrare pe website, persoana fizică confirmă ca a luat la cunoștință de modul în care îi vor fi prelucrate datele cu caracter personal conform prezentului Regulament și își exprimă intenția de a deveni Participant la Programului de fidelizare.
- 5.7 Scopul și temeiurile legale pentru prelucrarea datele cu caracter personal ale Participantilor în cadrul Programului de fidelizare sunt următoarele:

5.7.1 Facilitarea înscrierii și participării Participantilor la Programul de fidelizare. Astfel, prin intermediul datelor cu caracter personal solicitate și prelucrate Organizatorul asigură funcționarea Programului de fidelizare, identificarea individuală a tuturor Participantilor și acordarea corespunzătoare a Punctelor.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în baza derulării și executării relației de tip contractual aferentă Programului de fidelizare dintre participant și Organizator, în lipsa

furnizării și prelucrării datelor cu caracter personal cu caracter obligatoriu, acesta neputând fi desfășurat.

5.7.2 Desfășurarea activităților de reclamă, marketing și publicitate și pentru a informa Participanții cu privire la promoțiile și reducerile oferite de către Organizator.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în baza consimțământului Participanților la Programul de fidelizare privind primirea comunicărilor comerciale pe email sau prin sms.

5.7.3 Pentru a informa Participanții cu privire la modificările regulilor și condițiilor de desfășurare a Programului de fidelizare, modul și condițiile de operare a Cardurilor de loialitate.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în baza derulării și executării relației de tip contractual aferentă Programului de fidelizare dintre Participant și Organizator, în lipsa furnizării și prelucrării datelor cu caracter personal cu caracter obligatoriu, acesta neputând fi desfășurat.

5.7.4 Pentru a efectua verificările, cercetările și analizele necesare pentru menținerea, protejarea și dezvoltarea produselor sau serviciilor oferite de Organizator.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în vederea atingerii intereselor legitime urmărite de Organizator în ceea ce privește menținerea, protejarea și dezvoltarea produselor sau serviciilor în contextul desfășurării activității sale specifice în SDC, precum și Programului de fidelizare.

5.7.5 Achitarea taxelor și impozitelor aplicabile Organizatorului aferente campaniilor promoționale desfășurate.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în baza îndeplinirii obligațiilor legale pe care Organizatorul le are în ceea ce privește desfășurarea activității sale specifice aferente stațiilor de distribuție carburant, precum și din desfășurarea Programului de fidelizare.

5.7.6 Arhivarea datelor cu caracter personal în scopuri statistice.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în vederea atingerii intereselor legitime urmărite de Organizator în ceea ce privește realizarea de analize statistice privind activitatea stațiilor de distribuție carburanți, precum și desfășurarea Programului de fidelizare.

5.7.7 Monitorizarea tranzacțiilor și a Punctelor acumulate, inclusiv a posibilelor activități frauduloase ale Participanților în raport cu Organizatorul.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în vederea atingerii intereselor legitime urmărite de Organizator în ceea ce privește protejarea Organizatorului și Participanților împotriva unor activități frauduloase implicând Cardurilor de loialitate.

5.7.8 Încheierea și executarea contractelor de drept civil, inclusiv contractele de prestări servicii.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în baza îndeplinirii obligațiilor legale, precum și pentru încheierea și executarea contractelor, prin raportare la nevoile specifice activității Organizatorului și dezvoltării Programului de fidelizare.

5.7.9 Desfășurarea serviciilor de comunicații electronice.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în vederea atingerii intereselor legitime urmărite de Organizator în ceea ce privește punerea la dispoziție a site-ului ca parte a Programului de fidelizare.

5.7.10 Desfășurarea campaniilor având ca obiectiv principal fidelizarea clienților și măsurarea gradului de mulțumire al acestora, raportat la furnizarea produselor și serviciilor de către Organizator.

Acest scop de prelucrare este desfășurat în baza consimțământului Participanților (de exemplu, atunci când se vizează activitățile specifice de marketing), precum și în baza intereselor legitime urmărite de Organizator în ceea ce privește derularea Programului de fidelizare și a activităților specifice în stațiile de distribuție carburanți.

5.8 Acolo unde este necesar consimțământul Participantului furnizat pentru derularea scopurilor specifice, Participantul va putea bifa în mod distinct secțiunea dedicată în acest sens din cadrul Formularului de înregistrare pe website. În situația în care Participantul nu acordă consimțământul, activitățile specifice scopurilor respective nu vor fi desfășurate (de exemplu nu vor mai fi comunicate activitățile promoționale). De asemenea, Participantul poate oricând pe

parcursul participării la Program să revină asupra deciziei sale în acest sens, potrivit dispozițiilor de mai jos.

- 5.9 Datele cu caracter personal sunt prelucrate și stocate de către Organizator doar pe durata participării Participantului la Programul de fidelizare.
- 5.10 După anularea unui Card de loialitate, indiferent de motiv, datele cu caracter personal corespunzătoare Participantului, prelucrate de către Organizator, sunt anonimizate în sistemul Organizatorului de regulă odată cu anularea Cardului, însă această operațiune poate dura până la maximum 30 (treizeci) de zile de la primirea cererii Participantului, sau, în celelalte cazuri, de la demararea procesului. Operațiunea de anonimizare echivalează cu ștergerea datelor întrucât nu se mai poate crea vreo legătură cu persoana vizată ale cărei date cu caracter personal au fost anterior prelucrate.
- 5.11 Prelucrarea datelor cu caracter personal este efectuată de către Organizator și împuterniciții săi prin diverse metode, inclusiv (dar nu numai) prin: colectarea, sistematizarea, păstrarea, specificarea (actualizarea, modificarea), folosirea datelor prin efectuarea contactelor directe cu Participantul, utilizând mijloace de comunicație și alte metode, repartizarea (inclusiv transmiterea către terți pentru efectuarea de către aceștia a contactelor directe prin mijloace de comunicație și alte metode), în măsura în care Participantul a optat pentru aceste tipuri de contacte.
- 5.12 Organizatorul transmite atunci când este necesar datele cu caracter personal către următoarele categorii de destinatari: afiliați/entități din grupului LUKOIL, autorități publice de orice tip și autorități judecătorești, furnizori de servicii și bunuri, organizații de cercetare a pieței, parteneri contractuali ai Organizatorului.
- 5.13 Organizatorul transmite datele cu caracter personal, exclusiv în scopul promovării produselor și serviciilor Organizatorului, către UE, SEE (de ex., Lituania și Austria) și următoarele state din afara SEE: Rusia. Cu toate acestea, întrucât această listă poate fi modificată la orice moment, pentru a vedea lista acestor state actualizată, vă rugăm să accesați website-ul Organizatorului la secțiunea dedicată în acest sens.
- 5.14 Participantul poate accepta sau refuza primirea comunicărilor comerciale prin telefon (apel și/sau sms) și/sau prin email, specificând acest lucru la înscrierea pe website, prin bifarea/nebifarea secțiunii dedicate în Formularul de înscriere. Participantul poate renunța oricând la primirea acestor comunicări, prin debifarea secțiunii dedicate din Formular accesând contul sau de utilizator sau prin trimiterea către Organizator a unei cereri scrise la adresa Str. Sirluiului, nr. 20, Corp A, Sector 1, București sau la adresa de email clublukoil@romania.lukoil.com. Pentru a reveni/a se abona la opțiunea de primire a comunicărilor comerciale, este suficient ca Participantul să rebifeze secțiunea dedicată din Formular în contul sau de utilizator.
- Organizatorul va modifica în sistem opțiunea Participantului de renunțare la primirea comunicărilor comerciale în cel mai scurt timp posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 30 (treizeci) de zile de la primirea cererii în format de hârtie, respectiv în termen de 5 (cinci) zile, în cazul primirii cererii prin e-mail.
- 5.15 În cazul în care Participantul nu este mulțumit de condițiile Programului, acesta are dreptul să renunțe, în orice moment, la participarea la Program, comunicând în scris acest fapt Organizatorului. În acest caz, este obligatorie predarea Cardului de loialitate către Organizator, Organizatorul procedând la anularea Cardului.
- 5.16 Prin participarea la Program, Participantii au obligația să respecte și să se conformeze termenilor și condițiilor prezentului Regulament. Organizatorul își rezervă dreptul să excludă din Program orice Participant, dacă acesta nu respectă prezentul Regulament, Cardul de loialitate al Participantului fiind anulat de Organizator.

6. MODALITATEA DE ACORDARE A PUNCTELOR PE CARDUL DE LOIALITATE

- 6.1 Pentru acumularea Punctelor, este necesar ca, înainte de efectuarea plății pentru orice tranzacție (achiziție orice produse sau servicii în SDC), Participantul să prezinte Cardul de loialitate către reprezentantul Organizatorului în SDC în vederea înregistrării tranzacției.
- Până la finalizarea activării Cardului de loialitate conform pct. 5.2-5.3., acumularea Punctelor în urma tranzacțiilor efectuate de persoana fizică deținătoare este înregistrată pe Cardul de loialitate respectiv, urmând ca utilizarea lor, în conformitate cu pct. 7.1 să se poată face de Participant numai după finalizarea activării Cardului prin înregistrare pe website.
- 6.2 Modalitatea standard de acordare a Punctelor prevede acumularea unui Punct pentru fiecare 20 lei din valoarea finală (după aplicarea oricărui discount, dacă este cazul) cu TVA înscrisă pe bonul fiscal. La acordarea Punctelor se face rotunjirea în jos a valorii produselor/serviciilor achiziționate, menționate pe bon, la un număr multiplu de 20.

- 6.3 Organizatorul poate modifica unilateral, pentru perioadele ulterioare, numărul de Puncte acordate, în urma unei comunicări prealabile, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament (conform pct. 8.1.2).
- 6.4 Punctele se acordă numai în cazul achitării produselor și/sau serviciilor cu numerar sau prin card bancar.
- 6.5 În primele 7 (șapte) zile ale lunii calendaristice în curs, în funcție de cantitatea de Puncte acumulate corespunzător tranzacțiilor din luna calendaristică precedentă (conform pct. 6.2), Participanților li se acordă Puncte Bonus. Modalitatea de acordare a Punctelor Bonus este prezentată mai jos:

Puncte acumulate din tranzacții / lună calendaristică	10 și mai puține	11-20	21-30	31-40	41-60	61-80	81-100	101-150	Peste 150
Puncte Bonus	0	5	10	15	20	25	35	45	65

Punctele Bonus se acordă și persoanelor fizice care folosesc la efectuarea tranzacțiilor Carduri de loialitate a caror activare nu este încă finalizată, în conformitate cu pct.5.1.2- 5.1.3, până la finalizarea activării cu respectarea termenului precizat la pct. 5.3.

- 6.6 Punctele Bonus se acordă numai pentru numărul de Puncte obținute în urma efectuării de tranzacții (achiziția de produse și/sau servicii din SDC). La calculul Punctelor Bonus nu se va ține cont de Punctele obținute în urma unor acțiuni promoționale și/sau evenimente prin care Organizatorul oferă anumite Puncte suplimentare, conform pct. 6.7 de mai jos și nici de Punctele Bonus obținute anterior ca Puncte Bonus.
- 6.7 În cadrul acțiunilor promoționale și evenimentelor organizate, Organizatorul poate să acorde alte Puncte suplimentare.
- 6.8 În cazul apariției unor neclarități legate de înregistrarea corectă în contul de utilizator al Participantului a informațiilor privind Punctele acumulate, Participantul va transmite către Organizator, la adresa de e-mail clublukoil@Romania.lukoil.com, o reclamație corespunzătoare, cu menționarea numelui și prenumelui Participantului și a numărului Cardului de loialitate, anexând fotocopiile bonului fiscal și bonului emis de terminal, pe care este menționat numărul de Puncte acordate Participantului de către Organizator și care urmează să fie înregistrat în cont.
- 6.9 În cazul renunțării la Program a Participantului, Punctele acumulate în contul acestuia se anulează.
- 6.10 În cazul unei defecțiuni tehnice și/sau a unei erori, informatice sau a oricărui tip de eroare în acordarea de Puncte, inclusiv Puncte Bonus sau alte Puncte suplimentare, Organizatorul își rezervă dreptul de a opera corecțiile necesare, fără nicio notificare prealabilă a Participantului.

7. FOLOSIREA PUNCTELOR ACUMULATE PRIN UTILIZAREA CARDULUI DE LOIALITATE

- 7.1 Punctele acumulate pot fi utilizate de către Participant exclusiv în SDC și numai pentru achiziția de carburanți.
- 7.2 La achiziția de carburant în SDC, Participantul poate opta pentru a realiza plata carburanților prin intermediul Punctelor acumulate pe Cardul de loialitate.
- 7.3 Utilizarea Punctelor acumulate poate fi realizată doar de Participant, după înregistrarea pe website în conformitate cu pct. 5.1.2 și finalizarea activării Cardului de loialitate pe care au fost acumulate Punctele. Punctele vor fi disponibile pe Cardul de loialitate pentru utilizare în termen de 7 (șapte) zile calendaristice din momentul acordării Punctelor de către Organizator.
- 7.4 Valoarea pe care o poate achita Participantul cu Puncte depinde de numărul Punctelor din contul Participantului. Dacă numărul Punctelor acumulate la momentul achiziției nu permite achitarea întregii cantități de carburanți prin intermediul Punctelor, se vor utiliza integral Punctele acumulate pe Cardul de loialitate, urmând ca diferența de plată să fie achitată de Participant prin altă modalitate (numerar sau card bancar); Participantul nu poate opta pentru plata atât prin Puncte cât și prin altă modalitate dacă numărul Punctelor din cont îi permite plata integrală prin intermediul Punctelor acumulate.
- 7.5 Punctele pot fi utilizate după cum urmează: fiecare 10 Puncte pot fi utilizate pentru achitarea unui 1 leu din valoarea de achiziție a carburantului, indiferent dacă acesta este întreg sau nu. Organizatorul poate modifica unilateral, pentru perioadele ulterioare, valoarea unui Punct, în

urma unei comunicări prealabile, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament (conform pct. 8.1.2).

- 7.6 Pentru achitarea carburantului prin intermediul Punctelor acumulate pe Cardul de loialitate, Participantul va prezenta în prealabil Cardul de loialitate, exprimându-și dorința de a achita contravaloarea carburantului cu Puncte.
- 7.7 Pentru utilizarea Punctelor acumulate pe Cardul de loialitate, Participantul trebuie să dispună de cel puțin 10 Puncte. În cazul utilizării Punctelor acumulate, Participantului i se va elibera un bon fiscal în care se menționează Punctele utilizate.
- 7.8 Organizatorul nu este obligat să identifice deținătorul Cardului de loialitate în momentul calculării Punctelor sau în momentul utilizării Punctelor de către Participant. Participantul este singurul răspunzător pentru păstrarea în condiții de siguranță a Cardului său de loialitate
- 7.9 Participantul poate afla numărul de Puncte disponibile accesând contul său de utilizator pe website-ul www.club-lukoil.ro, solicitând informația în SDC prin prezentarea Cardului de loialitate, sau apelând linia telefonică „Relații cu clienții” menționată pe site-ul www.club-lukoil.ro cu indicarea numărului Cardului de loialitate.
- 7.10 În anumite situații, cum ar fi în cazul defecțiunilor tehnice în cadrul unei SDC, Organizatorul poate refuza temporar efectuarea plăților prin intermediul Punctelor/Punctelor Bonus/Punctelor Suplimentare acumulate pe Cardul de loialitate.

8. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

8.1 Obligațiile Organizatorului

- 8.1.1 Să acorde Participantului care respectă condițiile participării la Program toate facilitățile și beneficiile menționate în prezentul Regulament, în toate SDC-urile.
- 8.1.2 Să comunice Participantului modificările prezentului Regulament, înainte de operarea modificărilor, prin afișarea informațiilor respective pe site-ul www.club-lukoil.ro.
- 8.1.3 Să afișeze în contul Participantului de pe site-ul www.club-lukoil.ro informațiile privind numărul de Puncte acumulate pentru fiecare tranzacție și totalul lor.
- 8.1.4 Să acorde Participantului, la solicitarea acestuia, în schimbul Punctelor acumulate, cantitatea corespunzătoare de carburant, în condițiile prezentului Regulament.
- 8.1.5 Să ofere Participantului acces la toate drepturile sale în legătură cu datele cu caracter personal prelucrate în acord cu Regulamentul General privind Protecția Datelor, astfel cum sunt prevăzute în secțiunea dedicată drepturilor Participantilor.

8.2 Obligațiile Participantului

- 8.2.1 Să folosească Cardul de loialitate numai pentru efectuarea operațiilor de calculare a Punctelor în conformitate cu prezentul Regulament.
- 8.2.2 Să comunice imediat Organizatorului deteriorarea/pierderea/furtul Cardului de loialitate.
- 8.2.3 Să păstreze Cardul de loialitate în siguranță și, în cazul deteriorării acestuia, și să solicite Organizatorului emiterea unui nou Card de loialitate, predându-i acestuia Cardul de loialitate deteriorat.
- 8.2.4 Să prezinte Cardul de loialitate la efectuarea tranzacțiilor în SDC, dacă dorește să beneficieze de Program.
- 8.2.5 Să nu utilizeze alt Card de loialitate decât cel aparținând sie și/ să nu transmită Cardul său de loialitate către altă persoană pentru a efectua tranzacții cu acesta.

9. FOLOSIREA PAGINII DE INTERNET A ORGANIZATORULUI

- 9.1 Pe website-ul www.club-lukoil.ro este disponibilă aplicația Program de Fidelizare a clienților LUKOIL România S.R.L., care cuprinde toate informațiile despre Program, ținând cont de ultimele adaptări, modificări și completări. Informațiile respective pot fi oferite de Organizator Participantului și prin alte mijloace de comunicare.
- 9.2 Prin accesarea contului său de utilizator pe website-ul www.club-lukoil.ro Participantul poate să consulte informațiile privind valoarea tranzacțiilor efectuate prin intermediul Cardului de Loialitate și numărul de Puncte acumulate, să modifice datele existente în contul său (cu excepția numărului de telefon), să schimbe parola de acces la contul său, etc.

- 9.3 Participantul poate consulta în contul său de utilizator informațiile cu privire la valoarea totală a tranzacțiilor efectuate prin intermediul Cardului de loialitate și a Punctelor acumulate pentru o perioadă de cel mult 1 (un) an de la data efectuării ultimei tranzacției.

10. ALTE CONDIȚII

- 10.1 În cadrul Programului, Organizatorul are dreptul să efectueze campanii speciale pentru Participanți. Aceste campanii vor fi comunicate pe site-ul Organizatorului, dar, după caz, și prin expedierea de către Organizator a mesajelor de informare prin e-mail sau prin SMS, dacă Participantul și-a dat acordul în Formularul de înregistrare pe website să primească materialele promoționale prin e-mail sau prin SMS.
- 10.2 Organizatorul nu răspunde de nerespectarea de către Participant a prevederilor prezentului Regulament.
- 10.3 Prin înregistrarea în Program, Participantul confirmă că a înțelelescondițiile de participare la Program descrise în prezentul Regulament.

11. PIERDEREA/ FURTUL/ DETERIORAREA/ ANULAREA CARDULUI DE LOIALITATE

- 11.1 În cazul pierderii/furtului/deteriorării Cardului de loialitate, Participantul are obligația de a notifica imediat Organizatorul pentru dezactivarea Cardului de loialitate. În lipsa notificării, Organizatorul nu este responsabil pentru prejudiciile suferite de Participant. Notificarea se face pe baza solicitării Participantului prin completarea unei cereri puse la dispoziție pe website-ul www.lukoil.ro. Cererea se va trimite pe adresa de e-mail clublukoil@romania.lukoil.com, iar Organizatorul va anula cardul pierdut/ furat/ deteriorat în maxim 24 (douăzeci și patru) de ore de la primirea cererii de la Participant.

În vederea înlocuirii Cardului de loialitate pierdut/furat/deteriorat, Participantul poate solicita oricând un alt Card de loialitate în orice SDC. Cardul de loialitate deteriorat va fi predat de participant în SDC odată cu primirea celui înlocuitor.

Anularea Cardului de loialitate duce la pierderea temporară a calitatii de Participant la Program, iar aceasta se poate reobține numai după ce acesta parcurge procedura de reînregistrare conform pct. 5.1.

- 11.2 În cazul în care dorește anularea Cardului de loialitate, Participantul trebuie să notifice Organizatorul printr-o cerere pusă la dispoziție de Organizator pe site www.lukoil.com, să trimită cererea pe adresa de e-mail clublukoil@romania.lukoil.com și să predea Cardul de loialitate către Organizator. Anularea Cardurilor de loialitate la cererea Participantului echivalează cu renunțarea acestuia la Program.
- 11.3 Anularea Cardurilor de loialitate de către Organizator la libera sa alegere poate avea loc în următoarele situații:
- 11.3.1 În cazul în care sunt sesizate tentative de abuz, fraudă etc. din partea Participanților;
- 11.3.2 În cazul în care ca urmare a verificării bazei de date a Organizatorului, se sesizează faptul că unele Formulare de înregistrare pe website prin intermediul cărora s-au colectat datele cu caracter personal, au erori de completare. În această situație Organizatorul nu-și asumă nicio responsabilitate față de Participanți, Cardurile de loialitate fiind nule.
- 11.3.3 În cazul în care timp de 12 (douăsprezece) luni calendaristice consecutive un Card de loialitate emis nu înregistrează nicio tranzacție.
- 11.3.4 În cazul în care timp de 30 de zile calendaristice de la primirea cardului, Potentialul Participant nu a completat Formularul de înregistrare pe web site, prin urmare nu a căpătat calitatea de Participant la Program.
- 13.4 Anularea Cardurilor de loialitate mai poate interveni în orice alte cazuri expres specificate de prezentul Regulament.

12. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 12.1 Organizatorul se obligă să respecte prevederile Regulamentului General privind Protecția Datelor pe durata Programului și ulterior. Astfel, Organizatorul se angajează să păstreze confidențialitatea datelor cu caracter personal ale Participanților la Program și să le utilizeze conform prezentului Regulament și legislației în vigoare. Organizatorul poate transmite aceste date terților în condiții de strictă confidențialitate, în scopul prevăzut în prezentul Regulament. Organizatorul prelucrează datele cu caracter personal ale Participanților la Program în

conformitate cu dispozițiile Regulamentului General privind Protecția Datelor, a procedurilor și a celorlalte reglementări legale în vigoare, precum și regulamentelor și politicilor relevante implementate la nivel intern.

- 12.2 Furnizarea datelor solicitate de către Participant este obligatorie pentru participarea la Program, în lipsa acestora derularea Programului neputând fi efectuată.
- 12.3 Participanții au, conform Regulamentului General privind Protecția Datelor, următoarele drepturi: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificarea datelor, dreptul de ștergere, dreptul la restricționare a prelucrării datelor, dreptul de opoziție la prelucrarea datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției. Astfel, la cererea scrisă a Participanților, datată și semnată, expediată la adresa Str. Siriului, nr. 20, Corp A, Sector 1, București, România sau la adresa de e-mail clublukoil@romania.lukoil.com, Organizatorul se obligă:
- 12.3.1 să confirme solicitantului, în mod gratuit dacă prelucrează sau nu date cu caracter personal ale acestuia;
- 12.3.2 să rectifice, actualizeze, șteargă etc., date a căror prelucrare nu este conformă cu dispozițiile Regulamentului General privind Protecția Datelor; și/sau
- 12.3.3 să înceteze prelucrarea datelor cu caracter personal ale solicitantului.
- În cererea formulată, Participantul poate arăta dacă dorește ca informațiile să îi fie comunicate la o anumită adresă, care poate fi și poșta electronică, sau printr-un serviciu de corespondență care să asigure că predarea i se va face numai personal. Organizatorul are obligația de a răspunde în maximum o lună unor astfel de solicitări, oferind datele solicitate către Participant.
- 12.4 Participanții au, de asemenea, dreptul de a se opune prelucrării furnizând un motiv relevant pentru persoana lor (în caz de opunere la prelucrarea în scop de marketing direct, nu este nevoie să fie furnizat nici un motiv).
- 12.5 Pentru exercitarea acestor drepturi, Participanții se pot adresa, de asemenea, persoanei responsabile cu protecția datelor în cadrul LUKOIL ROMÂNIA S.R.L.
- 12.6 De asemenea, Participanții beneficiază de dreptul de a se adresa cu o plângere Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Date de contact: Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Adresă: B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod poștal 010336, București, România, tel. +40.318.059.211; +40.318.059.212, Fax: +40.318.059.220, e-mail: anspdcp@dataprotection.ro, web-site-ul: www.dataprotection.ro.

13. LEGEA APLICABILĂ. SOLUȚIONAREA DISPUTELOR

- 13.1 Prezentul Regulament este guvernat de și va fi interpretat în conformitate cu legislația română.
- 13.2 Orice dispută, controversă sau pretenție rezultată din sau în legătură cu semnarea, interpretarea, îndeplinirea sau încetarea prezentului Regulament, ce nu poate fi soluționată pe cale amiabilă, va fi soluționată de către instanțele competente din București.