

REGULAMENTUL DE PARTICIPARE LA PROGRAMUL DE FIDELIZARE A CLIENȚILOR**LUKOIL România S.R.L.****Cu actualizările până la data de 01.10.2016****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, Șoseaua Nordului nr. 28-36, Sector 1, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului București sub nr. J40/4469/1998, având Cod de Identificare Fiscală 10547022 și capital social 399.450.140 lei, înregistrată ca operator de date cu caracter personal la ANSPDCP cu notificarea nr. 8437 („Organizatorul”).
- 1.2. Participanții la Program sunt obligați 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 site-urile www.lukoil.ro și 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 site-urile www.lukoil.ro și www.club-lukoil.ro.

2. DEFINIȚII

„Programul” înseamnă programul de fidelizare a clienților desfășurat de către Organizator în conformitate cu prezentul Regulament, în baza căruia Participanții au dreptul să primească beneficiile și facilitățile menționate în prezentul Regulament.

„Participantul” înseamnă orice persoană fizică majoră, cetățen român sau cetățean străin din spațiul UE sau nonUE care deține un Card de loialitate.

„Formularul de înscriere” înseamnă documentul scris, disponibil în SDC, completat și semnat de persoana fizică care îndeplinește condițiile prevăzute de prezentul Regulament, prin care aceasta din urmă își exprimă consimțământul în vederea participării la Program cu respectarea Regulamentului și pe baza căruia i se emite Cardul de loialitate. Formularul de înscriere semnat produce efecte la data înmânării reprezentantului Organizatorului în SDC.

„Punctul” înseamnă unitatea convențională calculată în conformitate cu prezentul Regulament, oferită Participantului de către Organizator la achiziționarea de orice produse și/sau servicii din SDC. În schimbul Punctelor acumulate, Participantul poate achiziționa exclusiv carburant în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.



„Punctajul pentru premiere” înseamnă Punctele suplimentare care se calculează și se acordă Participantului de către Organizator în funcție de numărul Punctelor obținute în decursul lunii calendaristice precedente.

„SDC” înseamnă stația de distribuție carburanți care participă la Program, operată direct sau indirect (dată în administrare) de către Organizator (lista SDC-urilor se găsește pe site-ul www.lukoil.ro). Stațiile de distribuție carburanți operate de terți independenți în franciză, sub marca LUKOIL, nu participă la Program.

„Cardul de loialitate” înseamnă dispozitivul magnetic emis de către Organizator care permite identificarea Participantului, efectuarea calculului și evidenței Punctelor primite de către acesta.

„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.

4. DURATA PROGRAMULUI

4.1. Programul este lansat la data de 10.06.2013 și are durată nedeterminată.

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 înainte de data încetării/suspendării/modificării Programului pe site-urile www.lukoil.ro și www.club-lukoil.ro, precum și în SDC.

5. CONDIȚIILE GENERALE DE PARTICIPARE LA PROGRAM ȘI EMITERE A CARDULUI DE LOIALITATE

5.1. Pentru a deveni Participant, orice persoana fizică care îndeplinește condițiile prevăzute de prezentul Regulament trebuie să completeze câmpurile obligatorii din Formularul de înscriere, să îl semneze și să îl înmâneze reprezentantului Organizatorului în SDC. Formularele de înscriere se găsesc în SDC.

Participarea la Program începe din înmânării de către Participant a Formularului de înscriere completat corespunzător către reprezentantul Organizatorului din SDC, respectiv primirii Cardului de loialitate de la reprezentantul Organizatorului din SDC.

5.2. Prin semnarea Formularului de înscriere, Participantul confirmă că datele personale completate în acesta sunt corecte și complete. Formularul de înscriere fără semnătură sau cu câmpuri obligatorii necompletate sau completate greșit nu va fi considerat valabil. În situația în care, ulterior eliberării Cardurilor de loialitate și activării acestora, Organizatorul sesizează, prin verificarea bazei de date, faptul că unele Formulare de înscriere nu au fost completate integral, sunt completate greșit, conțin date incorecte sau nu conțin semnătura Participantului, Cardurile de loialitate aferente Formularelor de înscriere respective și care poartă același număr, urmează a fi dezactivate și anulate, Organizatorul fiind exonerat de orice răspundere față de Participant cu privire la Punctele acumulate și/sau alte facilități și beneficii acordate prin prezentul Regulament.



- 5.3. O persoană fizică poate deține, în nume propriu, un singur Card de loialitate emis în baza Programului. Dacă un Participant deține mai multe Carduri de loialitate, se consideră valabil primul Card de loialitate eliberat, Cardurile de loialitate ulterior eliberate fiind nule și pe cale de consecință neangajând Organizatorul, acestea urmând a fi dezactivate.
- 5.4. În cazul în care, timp de 1 (un) an, un Card de loialitate emis nu este activat sau nu înregistrează nicio tranzacție, acesta va fi anulat de Organizator.
- 5.5. Prin semnarea Formularului de înscriere, orice Participant transmite pe termen nelimitat Organizatorului acordul său expres privind prelucrarea datelor cu caracter personal prezentate și specificate în Formularul de înscriere, și anume: numele și prenumele, data nașterii, adresa, telefonul, adresa de poștă electronică, semnătura, obișnuințe/preferințe/comportament. 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). De asemenea, Participantul își dă acordul expres pentru transmiterea transfrontalieră a datelor personale, exclusiv în scopul promovării produselor și serviciilor Organizatorului.
- 5.6. Ulterior semnării Formularului de înscriere, Participantul își poate retrage acordul cu privire la procesarea datelor sale cu caracter personal în temeiul dreptului său la opoziție (art. 15 din Legea nr. 677/2001) prin transmiterea către Organizator a unei cereri în acest sens la adresa Șoseaua Nordului nr. 28-36, Sector 1, București sau la adresa de email clublukoil@romania.lukoil.com. În cazul în care Organizatorul primește cererea de retragere a acordului pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, acesta este obligat să înceteze prelucrarea datelor cu caracter personal ale Participantului în termen de 15 zile de la data primirii cererii menționate. În acest caz, Organizatorul va exclude Participantul din Program, fără vreo notificare prealabilă.
- 5.7. Participantul poate accepta sau refuza primirea mesajelor informaționale prin orice canale de comunicații, specificând acest lucru în Formularul de înscriere. Participantul poate renunța la primirea mesajelor informaționale prin orice canale de comunicații, prin trimiterea către Organizator a unei cereri scrise în acest sens la adresa Șoseaua Nordului nr. 28-36, Sector 1, București sau la adresa de email clublukoil@romania.lukoil.com. Pentru a reveni la opțiunea de primire a mesajelor informaționale, Participantul trebuie să transmită Organizatorului o cerere scrisă în acest sens.
- Organizatorul va modifica opțiunea Participantului (renunțare/revenire la opțiunea de primire) în sistem, în termen de 15 zile de la primirea cererii, respectiv în termen de 48 de ore, în cazul primirii cererii prin e-mail.
- 5.8. 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 Programului. În acest caz, este obligatorie predarea Cardului de loialitate către Organizator.

- 5.9. Prin participarea la Program, Participanții sunt de acord 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.

6. MODALITATEA DE ACORDARE A PUNCTELOR PE CARDUL DE LOIALITATE

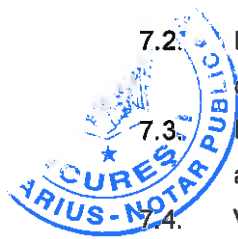
- 6.1. Pentru acumularea Punctelor, este necesar ca, înainte de efectuarea plății pentru orice tranzacție (achiziție produse sau servicii în SDC), Participantul să prezinte Cardul de loialitate către reprezentantul Organizatorului în vederea înregistrării tranzacției.
- 6.2. **Modalitatea standard de acordare a Punctelor prevede acumularea unui Punct pentru fiecare 20 lei din valoarea cu TVA a bonului 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 Participantului 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 în luna calendaristică precedentă, Participanților li se acordă un Punctaj pentru premiere. Modalitatea de acordare a Punctajului pentru premiere este prezentată mai jos:

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

- 6.6. În cadrul acțiunilor promoționale și evenimentelor organizate, Organizatorul poate să acorde Puncte suplimentare.
- 6.7. În cazul apariției unor neclarități legate de înregistrarea corectă în contul Participantului a informațiilor privind Punctele acumulate, Participantul va transmite către Organizator, la adresa de email 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.
- 6.8. În cazul renunțării Participantului la Program, Punctele acumulate în contul acestuia se anulează.

7. VALORIFICAREA 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. Punctele vor fi disponibile pe Cardul de loialitate pentru utilizare în termen de 7 zile calendaristice din momentul acordării Punctelor de către Organizator.
- 7.3. La achiziția de carburant în SDC, Participantul poate realiza plata prin intermediul Punctelor acumulate pe Cardul de loialitate, total sau parțial.
- 7.4. Valoarea pe care o poate achita Participantul cu Puncte depinde de numărul Punctelor din contul Participantului și de opțiunea exprimată de acesta.
- 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.
- 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 și precizând cuantumul Punctelor ce urmează a fi folosite.
- 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 acestora.
- 7.9. Participantul poate afla numărul de Puncte disponibile accesând contul personal pe site-ul www.club-lukoil.ro sau apelând linia telefonică „Relații cu clienții” menționată pe site-ul www.club-lukoil.ro.
- 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 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 din România.
- 8.1.2. Să comunice Participantului modificările prezentului Regulament, înainte de operarea modificărilor, prin afișarea informațiilor respective pe site-urile www.lukoil.ro și 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 țină evidența strictă a Punctelor calculate și folosite de Participant.



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 pierderea/distrugerea/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.

9. FOLOSIREA PAGINII DE INTERNET A ORGANIZATORULUI

- 9.1. Pe site-ul www.lukoil.ro sau pe site-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 înregistrarea pe site-ul www.club-lukoil.ro Participantul poate să modifice datele personale existente pe contul său (cu excepția numelui, prenumelui, datei, lunii, anului nașterii, precum și a acordului pentru comunicare comercială), să schimbe parola de acces la contul său, etc.
- 9.3. Participantul poate consulta informațiile cu privire la valoarea totală a tranzacțiile efectuate prin intermediul Cardului de loialitate și a Punctelor acumulate înregistrate în contul Cardului de loialitate pentru o perioadă de cel mult 1 (un) an de la data efectuării tranzacției.

10. ALTE CONDIȚII

- 10.1. În cadrul Programului, Organizatorul are dreptul să efectueze promoții speciale pentru Participanți. Aceste promoții vor fi comunicate pe site-ul Organizatorului, dar, după caz, și prin expedierea de către Organizator a mesajelor de informare prin poșta electronică sau prin SMS, dacă Participantul a furnizat în cadrul Formularului de înscriere date de contact și dacă și-a dat acordul în Formularul de înscriere să primească materialele promoționale prin poștă electronică sau prin SMS.
- 10.2. Organizatorul nu răspunde de nerespectarea de către Participant a prevederilor prezentului Regulament.
- 10.3. Prin semnarea Formularului de înscriere, Participantul își exprimă acordul expres privind înțelegerea și acceptarea condițiilor 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. În vederea înlocuirii Cardului, Participantul trebuie să se prezinte în orice SDC; înlocuirea se face pe baza cererii Participantului



- prin completarea unei cereri puse la dispoziție de Organizator. Personalul din SDC va elibera Participantului un nou Card de loialitate, după completarea și semnarea unui nou Formular de înscriere.
- 11.2. În cazul în care dorește anularea Cardului de loialitate, Participantul trebuie să se prezinte în oricare SDC, să completeze cererea pusă la dispoziție de Organizator și să predea Cardul de loialitate personalul din SDC.
- 11.3. Anularea Cardurilor de loialitate de către Organizator 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 prin eroarea Organizatorului sau a însuși Participantului, i-au fost eliberate aceluiași Participant mai multe Carduri de loialitate. În această situație Punctele sau avantajele înregistrate pe Carduri de loialitate diferite nu vor putea fi cumulate, singurul Card de loialitate valabil fiind primul Card de loialitate eliberat de Organizator, restul Cardurilor de loialitate fiind sunt nule și pe cale de consecință, neangajand Organizatorul în nicio măsură, urmează a fi distruse de personalul din SDC (dacă este posibil).
- 11.3.3. În cazul în care ca urmare a verificării bazei de date a Organizatorului, se sesizează faptul că unele Formulare de înscriere prin intermediul cărora s-au colectat datele cu caracter personal, ce poartă același număr cu Cardurile de loialitate eliberate, sunt completate ilizibil, incomplet, nu poartă semnatura sau datele completate nu sunt corecte. În aceasta situație Organizatorul nu-și asumă nicio responsabilitate față de Participanți, Cardurile de loialitate fiind nule.
- 11.3.4. În cazul în care timp de 1 (un) an un Card de loialitate emis nu este activat sau nu înregistrează nicio tranzacție.
- 11.4. În toate cazurile, anularea Cardurilor de loialitate va duce la dezactivarea acestora și la încetarea prelucrării datelor cu caracter personal furnizate în cadrul Programului.

12. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 12.1. Prin semnarea Formularului de înscriere, Participantul își exprimă consimțământul expres pentru înscrierea datelor sale cu caracter personal în baza de date a Organizatorului, precum și pentru prelucrarea acestor date de Organizator direct sau prin împuterniciți în scop de reclamă, marketing și publicitate, statistică, cercetare și studii de piață, precum și servicii de comunicare electronică.
- 12.2. Organizatorul se obligă să respecte prevederile Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date 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 Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și



libera circulație a acestor date, conform notificării nr. 8347 înregistrată în registrul de evidență a prelucrării de date cu caracter personal, precum și a tuturor reglementărilor legale în vigoare la un moment dat.

12.3. Furnizarea datelor solicitate este obligatorie pentru participarea la Program.

12.4. Participanții au, conform Legii nr. 677/2001, următoarele drepturi: dreptul la informare (art. 12), dreptul de acces la date (art. 13), dreptul de intervenție asupra datelor (art. 14) și dreptul de opoziție la prelucrarea datelor (art. 15), dreptul de a nu fi suspus unei decizii individuale (art. 17) și dreptul de a se adresa justiției (art. 18).

Astfel, la cererea scrisă a Participanților, datată și semnată, expediată la adresa Șoseaua Nordului nr. 28-36, Sector 1, București sau la adresa de email clublukoil@romania.lukoil.com, Organizatorul se obligă: (a) să confirme solicitantului, în mod gratuit dacă prelucrează sau nu date cu caracter personal ale acestuia; (b) să rectifice, actualizeze, șteargă etc., date a căror prelucrare nu este conformă cu dispozițiile Legii nr. 677/2001; și/sau (c) 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 se va face numai personal.

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.

Redactat într-un exemplar original care rămâne în arhiva Organizatorului.

**ORGANIZATOR,
LUKOIL România S.R.L.**

Prin reprezentant

S.S. JUMBEI VICTOR



ROMANIA

Uniunea Națională a Notarilor Publici

Societate Profesională Notarială Luca și Dumitrescu

Licența de funcționare nr. 3578/3144/30.12.2013

Sediul: București, Calea Dorobanților nr. 184, sector 1

Tel./fax: 021.230.64.90, 021.230.64.94

INCHEIERE DE AUTENTIFICARE NR. 1461

Anul 2016; luna OCTOMBRIE; ziua 03

Eu, **Marius Luca**, notar public, la cererea părții m-am deplasat la sediul **LUKOIL Romania SRL** din București, Soseaua Nordului nr. 28-36, Sector 1, unde s-a prezentat:

JUMBEI VICTOR, cetățean român, domiciliat în Republica Moldova, Chisinau, str. Lomonosov M., nr. 51, identificat cu Pasaport nr. 053515128, eliberat la data de 08.02.2016 de către autoritățile competente din Romania, CNP 1710416400034, în calitate de Administrator al **LUKOIL ROMANIA S.R.L.**, care, după ce a citit declarația, a declarat că i-a înțeles conținutul, că cele cuprinse în act reprezintă voința sa, a consimțit la autentificarea prezentului înscris și a semnat unicul exemplar.

In temeiul art. 12 lit.b din Legea notarilor publici și a activității notariale nr.36/1995, republicată, cu modificările ulterioare, **SE DECLARA AUTENTIC PREZENTUL INSCRIS.**

S-a încasat onorariul de 300 lei și TVA 60 lei, conform OP/2016.

**NOTAR PUBLIC,
s.s. MARIUS LUCA**

Prezentul duplicat s-a întocmit în 3 (trei) exemplare, de **Marius Luca**, notar public, astăzi data autentificării actului, și are aceeași forță probantă ca originalul.

