

U skladu sa poslovnom politikom, "ROAMING ELECTRONICS " doo, dana 28.08.2020.
utvrđuje:

OPŠTE USLOVE I PRAVILA IZDAVANJA I KORIŠĆENJA
"MATE CLUB - ROAMING ELECTRONICS Loyalty programa "

Sadržaj

DEFINICIJE	2
UVODNE ODREDBE	2
1. OPŠTE ODREDBE	3
2. REGISTROVANJE I IZDAVANJE KARTICE	4
3. ROK VAŽENJA KARTICE/ ČLANSTVA U „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“	5
4. IZGUBLJENA / UKRADENA KARTICA	6
5. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE	6
6. KORIŠĆENJE KARTICE „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“	6
7. BENEFITI / POGODNOSTI „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“	7
8. CASH – BACK USLOVI	8
9. ROK VAŽNOSTI CASH-BACK IZNOSA	8
10. REKLAMACIJE	9
11. ODGOVORNOST	9
12. PROMENA OPŠTIH USLOVA	10

DEFINICIJE

Izdavalac – pravno lice koje u svojim maloprodajnim objektima ili na drugi način pruža mogućnost kupovine ili korišćenja sopstvene loyalty i poklon kartice i odgovarajućeg programa komercijalnih pogodnosti, ujedno i rukovalac baze podataka o ličnosti za sve registrovane korisnike programa.

Maloprodajni objekat – objekat koji Izdavalac ili Partner koristi za prodaju ili korišćenje sopstvene robe ili usluga i u kome se može izdavati i/ili koristiti loyalty i poklon kartica.

Loyalty Program – poseban program pogodnosti, pod uslovima Izdavaoca i pod nazivom „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“

Loyalty kartica – dokument kojim se dokazuje da je korisnik registrovan u okviru posebnog programa pogodnosti pod uslovima Izdavaoca „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“ (u daljem tekstu: Loyalty kartica).

Korisnik Loyalty kartica – Kupac artikala u maloprodajnom objektu ROAMING ELECTRONICS d.o.o, lice koje karticu koristi za usluge i pogodnosti koje mu pruža Izdavalac.

Loyalty namenski račun – jedinstvena evidencija i registracija transakcija, koja se aktivira kada Korisnik Loyalty kartice pribavi karticu, odnosno registruje korišćenje usluga, u skladu sa Uslovima Programa.

Cash-Back iznos – obračunati iznos, iskazan u dinarima, koji Izdavalac dodeljuje Korisniku Loyalty programa „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“ prema Opštim uslovima a koji se može koristiti kao apsolutni iznos popusta pri kupovini proizvoda u maloprodaji ROAMING ELECTRONICS d.o.o, prema ovim Opštim uslovima.

GiftOnCard program – program aktivnosti u vlasništvu Pružaoca usluga - Zmart Solution d.o.o, koje Pružalac obavlja za Izdavaoca, a podrazumeva sve poslove vezane za tehnološku implementaciju i podršku loyalty programa i programa poklon kartica, personalizaciju i korišćenje loyalty i poklon kartica.

UVODNE ODREDBE

Opšti uslovi i pravila izdavanja i korišćenja odnose se na program komercijalnih benefita i dodatnih pogodnosti i usluga za kupce, registrovane članove „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“.

Pravila korišćenja kartica „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“ definisana su Opštim uslovima za izdavanje i upotrebu programa i kartice „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“.

Kupac može biti svaka osoba starija od 18 godina sa prebivalištem u Republici Srbiji koja preda podatke za pristupnicu / elektronski ispuni ili potvrdi pristupnicu. Kupac može istovremeno biti korisnik Loyalty programa koji utvrđuje Izdavalac kartice „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“ i programa Poklon kartica ROAMING ELECTRONICS doo.

Registrowanjem za članstvo u „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“ korišćenjem ili pokušavanjem korišćenja kartice „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“, Korisnik prihvata, obavezuje se, odnosno slaže se sa uslovima korišćenja utvrđenim Opštim Uslovima i Pravilima, a potvrđuje da je upoznat sa obaveštenjima o načinu i uslovima korišćenja, kao i izjavom o zaštiti podataka (dostupna u objektu i na web stranici Izdavaoca).

1. OPŠTE ODREDBE

1.1. Prava i obaveze Kupca odnosno Korisnika, Izdavaoca kartica i organizatora Loyalty programa, regulišu se Opštim Uslovima i Pravilima izdavanja i korišćenja programa i kartice „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“ (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i imaju karakter Ugovora po pristupu.

1.2. Loyalty kartica je vlasništvo Izdavaoca kartice (u daljem tekstu: Izdavalac) i ne glasi na ime Korisnika (ime Korisnika nije personalizovano na telu kartice). Istovremeno, ime Korisnika i podaci, koji služe za identifikaciju korisnika i komunikaciju sa korisnikom a po pitanju usluga i pogodnosti koje pruža Izdavalac u okviru Loyalty programa, evidentirani su u elektronskoj evidenciji, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i Uslovima Privatnosti.

Član „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“ može biti pojedinačno fizičko lice sa prebivalištem u Republici Srbiji.

1.3. Kartica „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“ je dokument kojim se potvrđuje da je Kupac registrovani član kluba kupaca i da na osnovu identifikacije važećom karticom, ima mogućnost da na prodajnom mestu iskoristi određene benefite definisane za članove kluba kupaca ovim Opštim uslovima i posebnim odlukama društva vezanim za „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“. Identifikacijom karticom „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“, uz kupovinu proizvoda u maloprodajnim objektima, kupac od Izdavaoca može tražiti ispunjenje neke obaveze, odnosno može uz određeni benefit ili pogodnost kupiti odgovarajuću robu ili tražiti pružanje odgovarajuće usluge.

Kartica nije instrument plaćanja i ne može se koristiti suprotno propisanim Opštim Uslovima i suprotno važećim zakonima iz predmetne oblasti.

Kartica „ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program“ može se koristiti za kupovinu robe i usluga isključivo na posebno označenim mestima za to - u maloprodajnim objektima partnera MATE CLUB ROAMING ELECTRONICS. Spisak maloprodajnih objekata partnera ROAMING ELECTRONICS nalazi se na web stranici www.roaming.rs. Ovaj spisak podložen je promenama.

1.4. Svaki naznačeni maloprodajni objekat partnera MATE CLUB ROAMING ELECTRONICS u obavezi je da prihvati karticu “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” i obezbedi benefite za kupca u skladu sa uslovima korišćenja iz ovih Opštim Uslovima.

2. REGISTROVANJE I IZDAVANJE KARTICE

2.1. Kartica “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” je jedini identifikacioni document na osnovu koga se može koristiti benefiti / pogodnosti “MATE CLUB - ROAMING ELECTRONICS Loyalty program”.

2.2. Potencijalni član / Kupac proizvoda, se slobodnom voljom registruje za učešće u klubu i dobijanje kartice, popunjavanjem pristupnice, čiji sadržaj je sastavni deo ovih Opštih uslova.

Pristupnica se popunjava u elektronskom obliku, pri čemu kupac potvrdom u elektronskoj formi daje saglasnost za učestvovanje u klubu kupaca, preuzimanje podataka iz pristupnice i njihovo korišćenje u skladu sa Opštim uslovima, Izjavom o poverljivosti i važećim zakonskim propisima iz ove oblasti a posebno u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Saglasnost i pristanak Kupac može u svakom trenutku opozvati.

Izdavalac može da vodi evidenciju o članovima ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program kluba kupaca za koje su mu dostavljeni podaci, u skladu sa Zakonom i Izjavom o poverljivosti. Elektronski podaci iz pristupnica se čuvaju na serverima Pružaoca usluge web hostinga kao i pružaoca usluge GiftOnCard. Podaci o korisnicima programa će se čuvati do opoziva saglasnosti od strane Kupca ili do opoziva “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program”.

2.3. Prilikom registracije, Kupac može Izdavaocu predati podatke za registraciju - pristupnicu i na uvid dati lični dokument sa fotografijom zbog potvrde podataka, kojima Izdavalac može vršiti identifikaciju registrovanog kupca, člana MATE CLUB ROAMING ELECTRONICS kluba kupaca a podaci moraju da sadrže kao obavezne sledeće podatke: ime i prezime, važeću email adresu, adresu boravka, broj telefona, broj indeksa ukoliko ga poseduje, ostali podaci koji se mogu registrovati nisu obavezni.

Svi obavezni podaci moraju biti definisani pri registraciji, a kupac odgovara za istinitost i tačnost svih navedenih podataka koje je predao pri pristupanju a koji su povezani sa programom “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program”.

U slučaju da je Kupac prilikom pokušaja registrovanja I izdavanja kartice odbio da preda podatke, popuni/potpíše ili elektronski potvrdi pristupnicu, zahteva da se u elektronski sistem ne unesu njegovi lični podaci. Izdavalac ima pravo da odbije izdavanje Kartice "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" I da ne omogući neregistrovanom kupcu učešće u klubu kupaca I ostvarivanje benefita vezanih za klub kupaca.

Kupac se može samo jednom registrovati u program i imati samo jednu karticu "ROAMING ELECTRONICS Mate club-a kupaca". Kartica nije prenosiva na drugo lice i može je koristiti isključivo registrovani Kupac koji je predao podatke prilikom registracije.

2.4. ROAMING ELECTRONICS doo zadržava pravo da u potpunosti analizira podatke o registrovanim članovima i njihovim kupovinama I ostvarenim pogodnostima, potrošačkim navikama i preferencijama, da ih upotrebljava za segmentaciju, pripremu prilagođenih ponuda, anketiranje, dodeljivanje dodatnih pogodnosti i direktan marketing uz izričitu saglasnost, za slanje promotivnih ponuda i drugih obaveštenja putem mail-a, društvenih mreža i ostalih elektronskih servisa, sms-a, poštanskim pošiljkama izuzimajući članove programa koji su naveli da ne žele da budu kontaktirani na ovaj način I u vezi sa ovim informacijama.

3. ROK VAŽENJA KARTICE/ ČLANSTVA U "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program"

3.1. Kartica "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" se izdaje sa rokom važenja od 12 meseci. Rok važenja "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" LOYALTY kartice SE AUTOMATSKI PRODUŽAVA ZA DODATNIH 12 MESECI UKOLIKO SE ONA AKTIVNO KORISTI NAKON DATUMA REGISTRACIJE I AKTIVACIJE.

U SLUCAJU DA KORISNIK NE KORISTI AKTIVNO KARTICU NAKON DATUMA REGISTRACIJE I AKTIVACIJE, DOĆI ĆE DO NJENOG AUTOMATSKOG GAŠENJA NAKON PERIODA OD 12 MESECI.

Korisnik "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" može biti obavešten, na registrovanu mail adresu i/ili registrovani broj mobilnog telefona, 30 dana pre isteka važnosti Kartice / isteka članstva u "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" od strane Izdavaoca, odnosno pružaoca usluge. Izdavalac Kartice ima diskreciono pravo da jednostrano I bez obavestavanja opozove loyalty karticu ukoliko se ista nije aktivno koristila 12 meseci pre isteka iste.

U periodu od prijema obaveštenja korisnik "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" kao i po isteku roka važenja, kupac može zatražiti ponovno aktiviranje kartice uz novu obavljenu kupovinu kada važe uslovi za novo registrovane kupce.

Važnost Kartice će automatski biti produžena u slučaju da je korisnik “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” koristi karticu u periodu druge godine njenog TRAJANJA.

4. IZGUBLJENA / UKRADENA KARTICA

4.1. Korisnik je obavezan da gubitak/krađu kartice odmah prijavi Izdavaocu.

Prijavu gubitka/krađe LOYALTY kartice može izvršiti samo registrovani Kupac - Korisnik kartice “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” uz obavezan važeći dokument.

4.2. Izdavalac nema obavezu već diskreciono pravo ponovnog izdavanja ili zamene izgubljene ili ukradene kartice “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program”.

5. OTKAZ KORIŠĆENJA KARTICE

5.1. Izdavalac ima pravo da Korisniku, koji se na bilo koji način ne pridržava Opštih pravila, bez obrazloženja i upozorenja, uskrati pravo korišćenja kartice i oglasi je nevažećom, o čemu registrovanog korisnika obaveštava po izvršenom upitu / reklamaciji.

O prestanku prava korišćenja kartice, Izdavalac obaveštava i maloprodajnu mrežu pri čemu nijedno prodajno mesto nije u mogućnosti da prihvati karticu na korišćenje. Ukoliko Izdavalac zatraži od Korisnika da preda karticu, Korisnik je obavezan da to i učini.

5.2. U slučaju postojanja sumnje da se radi o zloupotrebi Kartice, Izdavalac ima pravo da bez obrazloženja ograniči, oduzme ili otkáže dalje korišćenje kartice.

6. KORIŠĆENJE KARTICE “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program”

6.1. Kartica “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” glasi na ime kupca ili korisnika kartice, čiji se spisak nalazi u BAZI PODATAKA izdavaoca kartice.

6.2. Kartica “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” se može koristiti pri kupovini robe i usluga Izdavaoca i partnera, ostvarivanju benefita definisanih opštim uslovima i posebnim odlukama Izdavaoca.

Kartica “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” se može koristiti isključivo u maloprodajnom objektima definisanih partnera i isključivo uz obavezno fizičko prilaganje same originalne kartice za identifikaciju člana “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program”.

6.3. Kartica “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” se može koristiti isključivo na elektronskim terminalima GiftOnCard svih prodajnih mesta partnera i to od strane ovlašćenog lica partnera . Pri svakoj transakciji obavljenoj elektronskim terminalima GiftOnCard kupac i Izdavalac dobijaju potvrdu o transakciji – nefiskalni isečak/slip ili elektronsku potvrdu ako se koristi elektronska kartica i/ili aplikacija GiftOnCard kojim se potvrđuje da je transakcija izvršena i da je kupac ostvario definisani benefit.

Karticu je neophodno priložiti i izvršiti identifikaciju u klubu kupaca pre obavljanja kupovine i zatvaranja transakcije plaćanja. Ovlašćeno lice u maloprodajnom objektu partnera će nakon identifikacije preko elektronskog terminala GiftOnCard, pre zatvaranja transakcije plaćanja i zatvaranja fiskalnog računa, obavestiti kupca o mogućnosti korišćenja benefita vezanog za status u klubu kupaca ili o mogućnosti ostvarivanja druge pogodnosti.

Po izvršenoj kupovini Ovlašćeno lice u maloprodajnom objektu Izdavaoca će izvršiti registrovanje kupovine elektronskim terminalima GiftOnCard, poništavanjem apsolutnog iznosa ostvarenog popusta, uz broj fiskalnog računa i bar kod proizvoda na računu čime će kupac, moći da ostvari benefit pri narednim kupovinama, a u skladu sa Optim uslovima i odlukama Izdavaoca.

U slučaju da je kupac naknadno, posle zatvaranja računa obavestio ovlašćeno lice koje obavlja transakciju na prodajnom mestu o članstvu u klubu, Izdavalac zadržava pravo da ne uključi benefit / pogodnost omogućenu članu kluba.

6.4 Kupac može iskoristiti benefit po skali popusta i spisku proizvoda koji su važeći pri obavljanju kupovine.

7. BENEFITI / POGODNOSTI “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program”

7.1. Registrovani kupac, član “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” može u skladu sa ovim Opštim uslovima i odlukama Izdavaoca ostvariti sledeće pogodnosti:

- Popust na kupovinu u skladu sa statusom u klubu kupaca, u skladu sa uslovima programa
- Pogodnosti posebnih ponuda za članove kluba kupaca
- Dobijanje informacija i novosti vezanih za prodajnu mrežu, proizvode, akcije i manifestacije
- Pogodnosti posebnih akcija zatvorene kupovine samo za članove kluba
- Pogodnosti vezane za rasprodaje i sezonska sniženja
- Ad-hoc akcije za članove kluba kupaca
- Personalizovane ponude za članove kluba kupaca

7.2. U skladu sa ovim Opštim uslovima benefiti / pogodnosti se ne mogu kombinovati osim ako tako nije definisano posebnim Odlukama Izdavaoca

8. POPUST USLOVI

8.1. Svaki registrovani kupac stiče status novog člana "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" koji podrazumeva da se sve kupovine registrovanog kupca, u maloprodajnim objektima, u periodu od godinu dana od dana aktivacije članstva u klubu, registruju.

Da bi izvršio registraciju kupovine Kupac je dužan da pre plaćanja računa pokaže karticu. Iznos popusta vezan za proizvod na akciji za članove kluba se automatski dodeljuje na Loyalty namenski račun pri registrivanju za korišćenje akcije i to u odnosu na vrstu, kategoriju i cenu proizvoda.

Prilikom obavljene kupovine, kupac ostvaruje pravo pristupa "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" u kom dobija sve gore navedene pogodnosti, uključujući definisani procenat – 20% popusta za kupovinu jednog proizvoda.

Član "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty programa" može ostvariti definisani popust prilikom kupovine jednog proizvoda u maloprodajnom objektu partnera kluba. Registrovana kupovina podrazumeva iznos koji je konačno plaćen bilo kojim sredstvom plaćanja i registrovan kroz elektronski terminal koristeći identifikacionu karticu / aplikaciju člana. Povraćaj robe ne poništava dodeljeni popust.

Jednokratni iznos popusta se registruje na novoregistrovanu "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" karticu pri ućlanjenju u klub. Jednokratni iznos korisnik kartice može potrošiti po sticanju statusa aktivnog člana i to za proizvod sa redovnom maloprodajnom cenom iznosu od 86.999 RSD.

Iznos konačnog računa koji može biti umanjen apsolutnim iznosom popusta a u skladu sa Opštim uslovima ne može biti viši od 20% redovne maloprodajne cene proizvoda Huawei MateBook D14. Raspodela popusta na samom računu, u odnosu na registrovane proizvode, a ukoliko je pri kupovini na jednom računu registrovano više proizvoda, se obavlja u okviru maloprodajnog softvera na prodajnom mestu i nema uticaja ili veze sa registracijom u "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty programu".

9. ROK VAŽNOSTI POPUSTA

9.1. Dodeljeni POPUST iznos moguće je iskoristiti 24h nakon sticanja a u roku od 14 dana i to u periodu od 07.09. do 21.09.2020. Nakon isteka tog perioda, dodeljeni iznos za popust se poništava, a Kupac zadržava karticu koju može koristiti pri sledećoj akciji.

9.2. Član kluba kupaca/Korisnik kartice "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" ima mogućnost provere perioda validnosti i visine odobrenog popusta u maloprodajnim objektima partnera Mate club ROAMING ELECTRONICS ili na mateclub.rs. Stanje registrovane kupovine i ostvarenog iznosa popusta se nalazi i na odsečku ili slipu

(dobijenim pri aktivaciji ili korišćenju kartice). Na potvrdi, odsečku ili slipu se pri svakoj kupovini registruje tip i iznos transakcije kao i svi relevantni podaci vezani za transakciju. Izdavalac zadržava pravo da omogući pristup ovim podacima i na drugi način (mail, mobilna aplikacija, web sajt).

9.3. Izdavalac nije obavezan na posebno obaveštavanje o isteku roka za korišćenje dodeljenog iznosa popusta.

9.4. Izdavalac zadržava pravo da u toku trajanja akcija ili posebnih sniženja u maloprodajnim objektima vrši ograničenje tipa, vrste ili kategorije proizvoda na koju se dodela popusta ne odnosi, što može biti uređeno posebno odlukom.

10. REKLAMACIJE

10.1. Korisnik podnosi reklamaciju na karticu Izdavaocu, putem pošte ili lično, u zakonskim rokovima. Izdavalac neće prihvatiti reklamacije koje nisu predmet usluga Izdavaoca kao ni one koje nisu dostavljene u navedenom roku, a eventualni finansijski gubitak snosi Korisnik.

10.2. Korisnik podnosi reklamaciju na karticu u vidu Izjave sa pratećom dokumentacijom i to: kopija slipa/odsečka-potvrde o korišćenju kartice i prateći fiskalni račun, svojeručno potpisanu izjavu, dokaz o načinu plaćanja, najkasnije u roku od 60 dana od kupovine robe.

10.3. Korisnik je dužan da čuva kopije slipova i fiskalnih računa za potrebe eventualne reklamacije. U slučaju reklamacije, od Korisnika će se zahtevati da dostavi sledeće podatke: ime i prezime i adresu registrovanog Korisnika, broj kartice, kao i originalne potvrde o transakcijama - slipove i fiskalne odsečke za transakcije prodaje robe/usluga. U slučaju neovlašćenih ili spornih transakcija može biti potrebno dostaviti i pismenu izjavu u vezi istim transakcijama, u cilju rešavanja reklamacije.

10.4. Reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga, Korisnik podnosi na bilo kom prodajnom mestu prodavca.

10.5. Ugovor se smatra otkazanim bez prenosa prava:

- u slučaju gubitka,
- u slučaju uništenja kartice
- u slučaju zloupotrebe

Izuzetno, Izdavalac može izdati novu karticu, pošto se uveri da je ista zaista izgubljena ili slučajno uništena.

11. ODGOVORNOST

11.1. Korisnik je isključivo odgovoran za korišćenje kartice "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" u skladu sa Opštima Pravilima. Korisnik je dužan da čuva karticu "ROAMING

ELECTRONICS Mate club Loyalty program” i spreči njeno neovlašćeno korišćenje, pokušaj kopiranja ili zloupotrebe. Izdavalac nije odgovoran ukoliko Korisnik izgubi karticu ili ukoliko ista bude ukradena ili oštećena, osim ako je oštećena od strane zaposlenih kod partnera.

11.2. Izdavalac je oslobođen odgovornosti:

- Ukoliko Korisnik nema na raspolaganju fizički prisutnu karticu “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program” u trenutku transakcije kupovine i pokušaju korišćenja benefita “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program”.
- Ako elektronski aplikativni terminal ili internet veza na prodajnom mestu gde se obavlja transakcija ne radi adekvatno, pri čemu je sa ovim Korisnik upoznat pre transakcije. Pružalac usluge će otkloniti tehničke smetnje, o čemu će zaposleni kod partnera obavestiti Korisnika.
- Ukoliko se sumnja da je tražena transakcija obavljena neovlašćeno;
- Ukoliko okolnosti koje su van kontrole Izdavaoca (kao što su požari, poplave ili kompjuterski ili komunikacioni problem) spreče završetak transakcije, bez obzira na razumne mere opreza koje je Izdavalac preduzeo, ili svaki drugi izuzetak u odnosu na ove uslove.
- Ukoliko prodajno mesto koje primenjuje posebne uslove za korišćenje kartice, ne obavesti direktno i usmeno korisnika kartice o posebnim uslovima vezanim za popuste i akcijske cene ili sl. ili ukoliko, usled tehničkih problema je u nemogućnosti za korišćenje terminala za obavljanje i registrovanje transakcije putem Kartice.

11.3. Izdavalac nije odgovoran u slučaju da GiftOnCard usluga bude van dejstva usred dejstva više sile, i u kojim slučajevima, Korisnik možda, neće moći da koristi karticu ili dobije informacije o usluzi. Korisnik u takvim slučajevima u obavezi da je obavesti Izdavaoca ukoliko ima bilo kakvih problema odnosno smetnji pri korišćenju Poklon kartice.

11.4. Korisnik ima pravo i obavezu da obavesti Izdavaoca u slučaju da su transakcije pogrešno registrovane, da je došlo do neovlašćenog korišćenja ili zloupotrebe ili da je potrebno više informacija o transakciji. U konkretnom slučaju, Korisnik treba da u pisanom obliku na adresu Izdavaoca najkasnije u roku od 60 dana od nastalog slučaja, dostavi Lične podatke korišćene za identifikaciju u “ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program”, kopiju slipa/odsečka-potvrde o korišćenju kartice i prateći fiskalni račun, svojeručno potpisanu izjavu, dokaz o načinu plaćanja, broj kartice, datum i iznos iznos konkretne transakcije i opis transakcije. Korisnik je dužan da u izjavi objasni zašto veruje da je u pitanju greška ili zloupotreba. Izdavalac zadržava pravo da u slučaju prijema usmenih informacija, može zahtevati žalbu ili postavljeno pitanje u pisanoj formi u roku od osam (8) radnih dana.

12. PROMENA OPŠTIH USLOVA

12.1. Izdavalac zadržava pravo izmene ovih Opštih uslova, uz prethodno obaveštenje Korisnika putem informacija u prodajnim objektima i/ili na web stranici Izdavaoca ili na drugi odgovarajući način. Korisnik se o izmenama obaveštava najkasnije 15 (petnaest) kalendarskih dana pre nego što izmena stupi na snagu. U slučaju da se ne slaže sa izmenama i dopunama,

Korisnik može iskoristiti postojeći registrovani Cash-Back iznos ili ostale pogodnosti u skladu sa važećim Uslovima u roku od 15 (petnaest) kalendarskih dana, od datuma obaveštenja. Ukoliko to ne učini u navedenom roku, smatraće se da je Korisnik prihvatio izmene Opštih uslova.

12.2. Izdavalac zadržava pravo promene uslova i/ili prekid funkcionisanja programa pri čemu stečena prava Korisnika neće biti umanjena.

12.3. Prestanak važenja ovih Opštih Pravila odnosno raskid ovog ugovora neće uticati na prava ili obaveze koje proističu iz ovih uslova. Izdavalac nije odgovoran Kupcima ili bilo kojoj trećoj strani za bilo koju promenu ili prekid rada "ROAMING ELECTRONICS Mate club Loyalty program" ili ovih Uslova.