

## ВЕРНА ПРОГРАМА ЗА ЛОЈАЛНОСТ

### ПРАВИЛА И УСЛОВИ

#### 1. Општи информации

---

##### 1.1. Што претставува програмата ВЕРНА?

**1.1.1.** Со желба да им обезбеди дополнителни погодности и предности на своите лојални клиенти, Макпетрол вовеле програма за лојални потрошувачи ВЕРНА. Со програмата, преку издавање специјални картички, а согласно со најновите светски стандарди, Макпетрол ја наградува лојалноста на потрошувачите. Лојалните потрошувачи собираат поени за секој наполнет литар гориво на бензиските станици на Макпетрол, како и за секој дополнителен производ купен на бензинските станици и на другите продажните места на Макпетрол АД. Поените потоа можат да се искористат за купување производи од дополнителниот асортиман со приложување на ВЕРНА картичката.

**1.1.2.** Дополнително, корисниците на ВЕРНА картичките имаат ексклузивен пристап до голем број промотивни акции за специјални производи по повластени цени на сите продажни места на Макпетрол АД.

##### 1.2. Вид ВЕРНА картички

**1.2.1.** Постојат повеќе видови ВЕРНА картички, и тоа:

**1.2.1.1.** ВЕРНА START – привремена почетна картичка со која се пристапува во програмата за лојалност, достапна на сите бензински станици на Макпетрол. Едноставно пополнете ја пристапницата и земете ја вашата картичка ВЕРНА Старт, или пополнете апликација на нашата интернет страна [www.verna.mk](http://www.verna.mk).

**1.2.1.2.** ВЕРНА CLASSIC – трајна картичка за лојални потрошувачи со чип и идентификација на корисникот, која ве зачленува во клубот за лојалност ВЕРНА и овозможува дополнителни погодности. Пополнетата пристапница за ВЕРНА START автоматски важи и за ВЕРНА CLASSIC картичката, по исполнување на условите за стекнување на ВЕРНА CLASSIC картичка.

#### 2. Правила и услови за користење на картичките

---

Правилата и условите за членство во Програмата за лојалност ВЕРНА на Макпетрол АД (во натамошниот текст Програмата) и користење на картичките ВЕРНА (во натамошниот текст Правила) ги вклучуваат условите за користење, како и сите други применливи услови, барања и ограничувања што произлегуваат од членството во Програмата. Правилата, заедно со кои било други применливи услови и правила што се поврзани со кои било промотивни понуди кои можат да бидат испратени до членовите на Програмата, заедно со пристапницата, претставуваат составен дел од договорот помеѓу членот на Програмата и Макпетрол АД. Со зачленување во Програмата, и со нејзино користење, членовите ги прифаќаат правилата, условите, барањата и ограничувањата наведени во овие Правила. Правилата се достапни на интернет страницата [www.verna.mk](http://www.verna.mk)

##### 2.1. Општи дефиниции

**2.1.1. Правилата** значат договорни одредби со кои се регулирани условите, правилата и обврските кои произлегуваат од членството во програмата за лојалност и истите претставуваат договорен однос помеѓу Макпетрол АД и членот на Програмата за лојалност;

**2.1.2. ВЕРНА Програма за лојалност** значи програма за лојалност на Макпетрол АД преку која членовите на Програмата за лојалност се стекнуваат со поени и со

ексклузивни бенефиции согласно со правилата и со условите за членство во програмата за лојалност;

**2.1.3. ВЕРНА Картичка** значи картичка која е поврзана со сметката на членот на Програмата за лојалност на која се евидентираат купувањата на членот на програмата за лојалност, стекнатите и искористените поени, како и други информации согласно со условите на Програмата;

**2.1.4. ВЕРНА Портал** е посебно дизајнирана интернет страница [www.verna.mk](http://www.verna.mk) на која се наоѓаат сите официјални информации поврзани со Правилата и со Програмата, а членовите на Програмата можат да го користат за проверка на состојбата на сопствените сметки, за информации за тековни промоции, како и други информации од Програмата;

**2.1.5. Поен** значи вредносна единица која се пресметува врз основа на реализираните купувања во согласност со правилата и со условите на Програмата;

**2.1.6. Издавач** и сопственик на картичките е Макпетрол АД (во натамошниот текст **Издавач**) ул. „Св. Кирил и Методиј“, бр. 4 1000 Скопје, Македонија.

**2.1.7. Член** на програмата за лојалност и **корисник** на картичките (во натамошниот текст **Член на програмата** или **Корисник**) е секое физичко лице кое: (1) има наполнето најмалку 18 години, (2) има целосно и правилно потполнета, потпишана и активирана пристапница за членство, (3) се придржува кон Правилата за користење, (4) членството во програмата не му е привремено или трајно прекинато од која било причина.

**2.1.8. Продажно место** се сите бензински станици на Макпетрол АД, како и други продажни места што учествуваат во Програмата.

**2.1.9. ПОС Терминал** е уред преку кој се врши размена на податоците меѓу ВЕРНА картичките и процесниот центар.

**2.1.10. Пристапница** е документ т.е. образец што треба да го потполни правилно и целосно секој потенцијален Корисник. Правилата и Програмата претставуваат составен дел од Пристапницата. Потпишаната Пристапница заедно со Правилата и со Програмата претставуваат договор помеѓу Корисникот и Издавачот, а потпишаната Пристапница е доказ за склучување на таквиот договор.

## **2.2. Начин на користење ВЕРНА START и ВЕРНА CLASSIC**

### **2.2.1. Пристапување**

2.2.1.1. Во програмата ВЕРНА се пристапува на следниве начини:

- Со пополнување и со потпишување пристапница на кое било Продажно место.

- Со пополнување електронска пристапница на интернет страницата и со нејзино печатење од страна на Корисникот, а потоа доставницата треба да се достави на било кое продажно место, а доколку корисникот не е во можност да го изврши печатењето, тогаш тоа ќе се направи на продажното место.

2.2.1.2. Пристапницата мора да биде целосно и правилно пополнета и потпишана. Со потписот на Пристапницата, потенцијалниот Корисник изјавува дека е информиран за Програмата и дека се согласува со Правилата и со условите на Програмата.

2.2.1.3. Потенцијалниот Корисник му ја предава на Издавачот правилно и целосно пополнетата Пристапница. Со потписот на Пристапницата, потенцијалниот Корисник изјавува дека дадените податоци се веродостојни.

- 2.2.1.4. Издавачот, врз основа на податоците од Пристапницата или други податоци, според лична проценка и со дискреционо право одлучува дали на потенцијалниот Корисник ќе му издаде ВЕРНА картичка и дали ќе го зачлени во Програмата, без обврска да ја образложува одлуката на кој било начин.
- 2.2.1.5. Откако Пристапницата ќе биде пополнета на начин пропишан со овие Правила и откако Издавачот ќе одлучи да го зачлени потенцијалниот Корисник во Програмата, на Корисникот му се издава привремената картичка ВЕРНА START. Картичката ВЕРНА е валидна само доколку Корисникот уредно ја потпише пристапницата на лице место, пред овластен претставник на Издавачот.
- 2.2.1.6. Картичката е активна веднаш по пополнувањето и по потпишувањето на пристапницата, а потоа се активира личната сметка на Корисникот.
- 2.2.1.7. Издавачот ќе го информира Корисникот по електронска пошта за активираната лична сметка и ќе му додели привремена лозинка за првичен интернет пристап до неговата лична сметка. При првичниот интернет пристап до личната сметка, Корисникот ќе треба да ја смени првично издадената привремена лозинка со сопствена трајна лозинка за користење на ВЕРНА Порталот.

## 2.2.2. Стекнување поени

- 2.2.2.1. Секој Корисник со активирана ВЕРНА картичка има право да стекнува поени за трансакциите направени на Продажните места. Поени се стекнуваат така што пред купувањето Корисникот најавува дека сака да му бидат впишани поени, а при плаќањето Корисникот ја приложува ВЕРНА картичката, за да му ги впишат стекнатите поени за таа трансакција.
- 2.2.2.2. При впишувањето поени, Корисникот е должен лично да ја приложи својата картичка на соодветниот ПОС Терминал и да ги следи упатствата на Издавачот за впишување поени.
- 2.2.2.3. Стекнатите поени за секоја трансакција се појавуваат на личната сметка на Корисникот веднаш или со одредено доцнење доколку постојат евентуални технички проблеми на продажното место.
- 2.2.2.4. Целосна информација за тоа за кои производи и под кои услови Корисникот има право на поени, како и табелата за пресметување и стекнување поени е достапна на [www.verna.mk](http://www.verna.mk)
- 2.2.2.5. Доколку, во согласност со законските прописи, Корисникот врати одреден производ, а за истиот биле впишани поени на неговата лична сметка, истите ќе бидат сторнирани.

## 2.2.3. Увид во состојба

- 2.2.3.1. Корисниците може да направат увид во состојбата на поените преку интернет страната [www.verna.mk](http://www.verna.mk), на секоја бензинска станица на Макпетрол, со приложување на нивната ВЕРНА картичка или преку контактирање на нашата служба за лојални корисници–( е-пошта: [support@verna.mk](mailto:support@verna.mk) и тел: 15 550).
- 2.2.3.2. Корисникот може да направи измена на податоците дадени во пристапницата преку контактирање на нашата служба за лојални корисници, или по писмен пат на адреса Издавачот, како и со доставување барање преку корисничкиот профил на веб страницата [www.verna.mk](http://www.verna.mk).

2.2.3.3. Корисниците ќе бидат редовно известувани за тековната состојба на ВЕРНА картичката, најмалку еднаш месечно, по електронска пошта.

#### **2.2.4. Преминување од една во друга картичка**

2.2.4.1. Корисникот на ВЕРНА START картичка автоматски се квалификува за ВЕРНА CLASSIC картичка откако на својата лична сметка ќе стекне најмалку 30 поени. Поените стекнати со ВЕРНА START картичката, заедно со специјален подарок во вид на поени, автоматски се префрлаат во трајната ВЕРНА CLASSIC картичка.

2.2.4.2. По исполнување на условите за преминување од една во друга ВЕРНА Картичка, Издавачот ќе го извести и ќе ја му достави на Корисникот ВЕРНА CLASSIC картичката заедно со пин-кодот на Корисникот. Пин-кодот служи за авторизација на сите понатамошни трансакции и операции со ВЕРНА CLASSIC картичката.

#### **2.2.5. Користење поени**

2.2.5.1. Стекнатите поени имаат номинална вредност за размена еднаква на 1 денар за секој стекнат поен. (100 поени = 100.00 ден.)

2.2.5.2. Поените од својата лична сметка можат да ги користат само Корисниците на ВЕРНА CLASSIC картичката.

2.2.5.3. Целосна информација за тоа за кои производи и под кои услови Корисникот има право да ги користи стекнатите поени е достапна на [www.verna.mk](http://www.verna.mk)

2.2.5.4. Поените се користат така што при плаќање, корисникот однапред го информира вработениот на Продажното место дека ќе ги користи стекнатите поени при плаќањето.

2.2.5.5. Корисникот ја приложува неговата ВЕРНА картичка и со својот ПИН потврдува дека плаќа со поени. Личната сметка на корисникот при таа продажба се намалува за онолкув износ колку што корисникот користи поени, пропорционално за сите производи за кои може да се плати со поени, но не повеќе од 50% од вредноста на направената сметка.

#### **2.2.6. Ограничувања**

2.2.6.1. Во програмата ВЕРНА не учествуваат цигари, ниту за стекнување, ниту за користење поени.

2.2.6.2. Поени не можат да се стекнат за делот од сметката платен со поени, ниту при плаќање со други картички издадени од Макпетрол со посебни договори.

2.2.6.3. Поените не можат да се користат за купување гориво.

2.2.6.4. Поените не можат да се заменат за готовина.

2.2.6.5. Поените не можат да се подарат, да се префрлат, или на друг начин да се направат достапни за кое било друго лице, освен за носителот на ВЕРНА картичката.

### **3. Дополнителни информации**

---

### **3.1. Информации и начин на комуникација**

#### **3.1.1. Податоци за комуникација**

МАКПЕТРОЛ АД Скопје  
Ул. Св. „Кирил и Методиј“ бр.4, 1000 Скопје  
Тел: 15 550  
Интернет страна: [www.makpetrol.com.mk](http://www.makpetrol.com.mk)  
Интернет страна на Програмата: [www.verna.mk](http://www.verna.mk)  
Е-пошта: [support@verna.mk](mailto:support@verna.mk)

**3.1.2.** За официјален начин на комуникација во програмата ВЕРНА ќе се смета комуникацијата по писмен пат или по електронска пошта. Секој корисник при пристапувањето наведува е-пошта (e-mail) за комуникација, а ќе се смета за уредно известен од Макпетрол за секоја информација која е доставена на наведената електронска адреса.

**3.1.3.** Корисникот одговара за точноста на податоците на сопствената ВЕРНА пристапница, и е должен да го извести Макпетрол за секоја промена на информациите, односно да ги ажурира истите на начин утврден во овие правила.

### **3.2. Издавање картички**

**3.2.1.** Единствен овластен издавач на ВЕРНА картичките е Макпетрол.

### **3.3. Прифаќање на условите за користење**

**3.3.1.** Со пристапувањето во ВЕРНА програмата за лојалност, корисниците изречно и неотповикливо изјавуваат дека се запознати и дека се согласни со условите за користење на истите, и дека се информирани дека сносат целосна одговорност за секое непочитување на Правилата.

### **3.4. Губење или злоупотреба на картичките**

**3.4.1.** Губењето на ВЕРНА картичката да се пријави на нашата служба за лојални корисници во најкраток рок ( е-пошта: [support@verna.mk](mailto:support@verna.mk) и тел: 15 550)

**3.4.2.** Евентуалната штета направена до моментот на пријавување на губењето на картичката паѓа на товар на Корисникот.

**3.4.3.** Издавачот ќе направи се што е во негова моќ да издаде нова картичка во случај на губење на ВЕРНА картичката во најкус можен рок.

**3.4.4.** Доколку најдете ВЕРНА картичка, Ве молиме да се пријавите на нашата служба за лојални корисници, или да ја оставите на некое од продажните места на Макпетрол.

**3.4.5.** Корисникот на картичката е одговорен за одржување на картичката во добра состојба.

**3.4.6.** Во случај ВЕРНА START картичката да биде загубена, корисникот ги губи стекнатите поени.

**3.4.7.** Во случај ВЕРНА CLASSIC картичката да биде загубена, од сметката на Корисникот ќе бидат одземени 60 поени.

**3.4.8.** Неовластеното користење, умножување и дистрибуција на картичката е кривично дело и се казнува според закон.

### **3.5. Престанок на членството**

**3.5.1.** Корисникот може да престане да учествува во програмата ВЕРНА на сопствено барање или може да биде еднострано исклучен од ВЕРНА програмата за лојалност од страна на Издавачот доколку не се придржува до правилата за користење.

### **3.6. Измена на условите и Правилата**

- 3.6.1.** Издавачот има право еднострано да ги смени правилата и условите за програмата ВЕРНА без согласот на Корисникот, објавувајќи ги новите услови на ВЕРНА Порталот.
- 3.6.2.** Издавачот има дискреционо право да не му издаде картичка на секој потенцијален корисник, без обврска да го образложува тоа, како и привремено или трајно да му ја блокира или да му ја одземе ВЕРНА картичката.
- 3.6.3.** Издавачот има дискреционо право на секој Корисник привремено или трајно да одбие да му впише поени, да му забрани пристап до поените, или да одбие користење на поените без објаснување.

### **3.7. Престанок на Верна програмата**

- 3.7.1.** Издавачот го задржува правото да ја прекине програмата ВЕРНА за лојалност со претходно известување по е-пошта и на својот веб-портал.

### **3.8. Политика за приватност и заштита на лични податоци**

- 3.8.1.** Сите информации добиени од членовите на Програмата, вклучувајќи ги и нивните лични податоци, ќе бидат третирани согласно со интерните правила на Издавачот за заштита на лични податоци и соодветните прописи кои се во важност во Република Македонија.
- 3.8.2.** Со прифаќање на условите на Програмата членовите на Програмата можат да изберат дали Издавачот да ги користи нивните лични податоци за директен (SMS и/или e-mail) маркетинг, а во согласност со законите во Република Македонија.
- 3.8.3.** Со прифаќање на овие Правила, членот на Програмата се согласува неговите лични податоци да бидат регистрирани, зачувани и обработувани согласно со прописите во Република Македонија и интерните правила на Издавачот.

### **3.9. Судска надлежност**

- 3.9.1.** Корисникот и Издавачот ќе се обидат да ги решат сите спорни прашања спогодбено, а доколку тоа не е можно, Основен Суд Скопје ќе биде надлежен суд.