



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

### REGULAMENTUL OFICIAL AL PROGRAMULUI DE FIDELITATE

#### “ELITE CLUB”

Acest Regulament poate fi consultat in mod gratuit de catre orice persoana interesata, in orice benzinarie ART din Romania, precum si pe website-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro)

Regulamentul isi produce efectele incepand cu data de 1 octombrie 2015.

#### 1. DEFINITII

1.1. **Programul „Elite Club”**– actiune in desfasurare permanenta coordonata de catre Operator (ART PETROL SERVICE S.R.L.) in statii de carburanti administrate de catre acesta, in conformitate cu care participantii la program au dreptul sa beneficieze de privilegiile mentionate in prezentul Regulament.

1.2. **Operatorul/ART**– compania ART PETROL SERVICE S.R.L care urmeaza sa urmareasca si sa implementeze desfasurarea Programului „Elite Club”;

1.3. **Card „Elite Club”**: dispozitiv magnetic care permite identificarea Participantului, efectuarea calculului si evidentei punctelor de fidelitate primite (ArtCoin). Cardurile „Elite Club” au inscriptionate urmatoarele insemne: numele si prenumele Participantului de card si seria Cardului. Functionalitatea cardului: atat acumularea, cat si cedarea punctelor de fidelitate „ArtCoin”.

1.4. **„ArtCoin”**: unitatea conventionala (punct de fidelitate/ moneda interna) calculata in conformitate cu prezentul Regulament oferita Participantului pentru achizitionarea de carburanti si marfuri nepetroliere din Statiile ART. ArtCoin-ul poate fi achizitionat sau cedat in conditiile prezentului Regulament. ArtCoin-ul nu pote fi cumulat cu alte actiuni promotionale ale Operatorului, cu exceptia cazului in care aceasta posibilitate este prevazuta in mod expres.

1.5. **Statiile ART**: Statiile de Distributie Carburanti care participa la Program administrate de catre Operator (lista SDC-urilor se gaseste pe site-ul Operatorului Programului) si unde pot fi achizitionate si/sau cedate „ArtCoin-le”;

1.6. **„Participant/Utilizator”**: orice persoana fizica de cetatenie romana sau straina, care a implinit la data semnarii Formularului varsta de 18 ani si care a completat si semnat Formularul, precum si orice



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

---

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

persoana fizica care se inregistreaza pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) , care comanda/cedeaza „ArtCoin” pentru produsele si/sau serviciile disponibile in “Catalogul ART Shop” sau de pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro).

**1.7. “Catalogul ART Shop”:** Catalogul Programului „Elite Club” care contine produsele si serviciile comercializate prin Statiile ART sau cele oferite de catre Partenerii Programului „Elite Club”;

**1.8. “Partener „Elite Club”:** Orice persoana juridica care participa impreuna cu Operatorul la Programul „Elite Club” care ofera spre comercializare produse sau servicii prin inetermediul catalogului ART Shop si care accepta ca modalitate de plata integrala sau partiala - „ArtCoin-ul” sau poate oferi alte avantaje financiare participantilor la Programul „Elite Club”;

**1.9. Cont participant/Utilizator:** este un cont individual dedicat unui Participant la program, care se inregistreaza online pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro), in baza unui „User” si parola. Contul de participant va contine toate operatiunile efectuate de catre Participant in cadrul Programului pentru ultimele 4 luni;

**1.10. “Formularul”:** oferta scrisa, prezentata de catre Participantii programului, care contine informatii privind indeplinirea conditiilor pentru participarea in Program, a drepturilor si obligatiilor, pe care si le asuma participantii Programului, privilegiile si facilitatile, precum si informatia privind mecanismul modificarii Regulamentului si sistarea participarii la Program. Formularul este disponibil atat in Statiile ART, cat si pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro). Formularul semnat de catre participant intra in vigoare dupa ce este adus la cunostinta/transmis Operatorului Programului, care in baza acestuia emite Participantului - Cardul „Elite Club”.

**1.11. Activarea Cardului:** urmare a receptionarii catre Operator a Formularului, prin care Participantul isi exprima acordul ca toate datele colectate si prelucrate de catre ART sa poata fi folosite de catre Operator si Partenerii acestuia, cu respectarea conditiilor legale in vigoare, Cardul Elite Club va fi activat si transmis Participantului.

**1.12. Cedarea de „ArtCoin”:** operatiunea prin care, la solicitarea Participantului, are loc preschimbarea ArtCoin-urilor in produse si/sau servicii. Cedarea poate fi efectuata atat la statiile ART, cat si prin intermediul site-ului [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro).

**1.13. Tranzactii:** orice operatiuni realizate in conditiile Programului, prin care se inregistreaza acumularile de „ArtCoin”, se comanda produse si/sau servicii in/din statiile ART sau prin intermediul site-ului [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) , are loc cedarea de „ArtCoin”, ori se verifica numarul de ArtCoin pe care le detine un Participant.



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

**1.14. Termeni si Conditii de utilizare a site-ului [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro)** : regulile elaborate de catre Operator, care definesc conditiile pe care Participantul trebuie sa le respecte in vederea utilizarii site-ului [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) , sau la inregistrarea acestuia pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) .

## 2. INSCRIEREA IN PROGRAM

2.1. Pentru a deveni Participant la Program, clientul trebuie sa primeasca in Statiile ART sau la alte puncte de distributie, sau prin intermediul site-ului [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) un Card numerotat, precum si sa completeze si sa semneze Formularul. Participarea la Program incepe din momentul completarii tuturor campurilor obligatorii din Formular, semnarii acestuia de catre Participant si inmanarii acestuia catre reprezentantii Operatorului Programului. Formularul se considera valabil din momentul semnarii acestuia de catre Participant.

2.2. Fiecare Participant poate incheia un singur Formular. Daca un Participant semneaza mai multe Formulare se considera valabil Formularul cel mai vechi semnat.

2.3. Participantul trebuie sa completeze formularul cu date reale si complete (adresa trebuie sa fie cea de corespondenta, nu se accepta casuta postala). Formularul completat va fi transmis distribuitorului de Carduri sau reprezentantului Operatorului. Formularul fara semnatura sau cu campuri obligatorii necompletate sau completate gresit nu va fi considerat valabil.

2.4. Participantul, din propria initiativa si in interes personal, in scopul participarii in cadrul Programului, transmite pe termen nelimitat Operatorului, respectiv ART PETROL SERVICE S.R.L., acordul sau privind prelucrarea datelor prezentate si specificate de acesta in Formular privind datele personale, si anume: numele, prenumele / denumirea, data nasterii, adresa / sediul social, codul numeric personal, telefonul de contact, adresa de posta electronica, prelucrarea datelor fiind efectuata de catre Operator prin diverse metode, inclusiv (dar nu numai) prin: colectarea, sistematizarea, pastrarea, specificarea (actualizarea, modificarea), folosirea datelor prin efectuarea contactelor directe cu Participantul, utilizand mijloace de comunicatie si alte metode, repartizarea (inclusiv transmiterea catre terti pentru efectuarea de catre acestia a contactelor directe prin mijloace de comunicatie si alte metode)

2.5. Prin semnarea Formularului, participantul incheie un contract cu Operatorul, iar ambele parti considera conditiile si normele enumerate in Regulament ca fiind obligatorii pentru ele. Pe durata derularii Programului „Elite Club”, cat si dupa data incetarii acestuia, pe baza unei cereri scrise, datate si semnate, participantul poate solicita o data pe an, cu titlu gratuit, confirmarea faptului ca datele sale sunt sau nu prelucrate, poate interveni asupra datelor transmise, poate formula opozitie impotriva prelucrării datelor pentru motive intemeiate legate de situatia sa particulara. Persoana vizata are dreptul de a se opune in orice moment, in mod gratuit si fara nicio justificare, ca datele care o vizeaza sa fie



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

prelucrate in scop de marketing direct, in numele operatorului sau al unui tert sau sa fie dezvaluite unor terti in asemenea scop. Conform Legii nr. 677/2001, participantul beneficiaza de dreptul de acces, de interventie asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a se adresa justitiei. Pentru exercitarea acestor drepturi, Participantul se poate adresa cu o cerere scrisa, datata si semnata prin email la [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro).

2.6. Participantul isi poate retrage acordul privind prelucrarea datelor personale prin transmiterea unei cereri in acest sens. In cazul in care Operatorul primeste cererea de retragere a acordului pentru prelucrarea datelor personale, acesta este obligat sa inceteze prelucrarea datelor personale ale Participantului in termen de 14 zile lucratoare de la data primirii cererii mentionate. In acest caz, Operatorul are dreptul sa excluda Participantul din Program, fara vreo notificare prealabila.

2.7. Participantul isi da acordul ca ART PETROL SERVICE S.R.L. sa modifice unilateral prevederile Programului, care vor fi valabile pentru Participant din momentul afisarii acestora pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro).

2.8. Participantul poate renunta la primirea mesajelor informatonale prin orice canale de comunicatii, specificand acest lucru in Formular.

2.9. Pentru a reveni la optiunea de primire a mesajelor informatonale, Participantul este obligat sa transmita Operatorului o cerere scrisa in acest sens.

2.10. Persoanele juridice, posesoare de carduri de carburant Fleet Card ART, UTA, DKV, sau ale altor carduri de carburant acceptate in reseaua Operatorului nu pot participa la programul „Elite Club”.

### 3. TERMENI SI CONDITII

3.1. Regulamentul Programului este disponibil la orice statie ART si pe [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro). Operatorul va notifica modificarea Regulamentului prin afisare pe pagina web [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro).

3.2. In urma cumparaturilor efectuate in statiile ART, participantul la Programul „Elite Club” acumuleaza puncte de fidelitate (denumite in continuare „ArtCoin”), iar acestea pot fi preschimbate ulterior in produse si/sau servicii, care vor disponibile in statiile ART, cat si pentru produsele si serviciile prezentate in Catalogul „Elite Club” si pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro).

3.3. Operatorul poate suspenda – in cazuri exceptionale – dreptul de participare la Programul „Elite Club” a uneia sau mai multora dintre statiile sale, anuntand aceasta prin afisare in incinta statiilor (si pe pagina web [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro), de la caz la caz). In acea statie nu se acorda si nici nu pot fi cedate „ArtCoin” in vederea obtinerii de produse sau servicii in cazul alimentarii cu combustibil, cumpararii din magazinele din incinta statiilor sau utilizarii altor servicii.

3.4. Nu se acorda „Art Coin” in cazul achizitionarii de produse cu Fleet Carduri de combustibil emise sau acceptate de catre Operator, cu exceptia cazului expres prevazute;



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

3.5. ART poate exclude din Program si/sau sa anuleze, din Contul clientului, „ArtCoin”-le acumulate pana la acea data, in cazul participantilor care nu au efectuat nicio Tranzactie de acumulare de ArtCoin timp de 12 luni consecutivi.

3.6. Termenul de valabilitate a unui „ArtCoin” este de 3 ani calendaristici de la data ultimei Tranzactiei de acumulare.

3.7. Operatorul va informa participantii cu privire la modificarile privind oferta de acumulare/cedare „ArtCoin”, preturile din Catalogul „Elite Club” sau despre noii Parteneri si noile promotii prin afisare la statii, pe pagina web [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) si/sau prin posta, e-mail sau telefonic (SMS).

### 4. FUNCTIONALITATE

4.1. Fiecare Participant are dreptul sa detina si sa utilizeze un singur Card „Elite Club”. Cardurile sunt nominale si pot fi utilizate doar de catre persoana care are numele inscris pe Card.

4.2. Cardul „Elite Club” nu este un instrument de plata.

4.3. Indiferent de modul in care s-a completat si predat Formularul: online, prin intermediul site-ului, sau fizic la Statiile ART, Cardul Elite Club se va expedia de catre Operator, in mod gratuit, in termen de 15 zile lucratoare de la data depunerii formularului. Cardul va fi expediat la adresa de corespondenta mentionata in Formularul de inscriere, dar numai pe teritoriul Romaniei. In cazul in care adresa de corespondenta a fost eronata sau gresit completata pe Formular, Operatorul este exonerat de raspundere pentru nelivrarea cardului.

4.4. Termenul de valabilitate al Cardului Elite Club este inscris pe acesta si este de 10 ani de la data emiterii. Dupa expirarea termenului de valabilitate Cardurile vor fi inlocuite in mod automat si gratuit de catre Operator, dar numai pentru clientii care au cel putin o Tranzactie de acumulare puncte in cele 12 luni anterioare datei expirarii.

4.5. In cazul in care Cardul este deteriorat, expirat sau sistemul electronic de tranzactionare nu functioneaza la statie, Participantul nu poate efectua niciun fel de Tranzactie. Daca Tranzactia nu se poate efectua din cauza unor defectiuni ale sistemului electronic de tranzactionare, Operatorul poate acorda retroactiv clientului un numar de ARTCoin-uri egal cu cel care ar fi rezultat in urma Tranzactiei, in urma solicitarii exprese a clientul.

### 5. MECANISM DE LUCRU

5.1. Acumularea de „ArtCoin”: Punctele acumulate sunt evidentiata in Contul individual al Participantului in termen de maxim 2 zile lucratoare de la data efectuarii cumparaturilor din statiile ART. Numarul de „ArtCoin” pentru fiecare achizitie de produse si/sau servicii este mentionat pe bonul fiscal.



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

5.2. Punctele de fidelitate se acorda astfel:

NR	DEPARTAMENT	VALOARE Achizitionata	Echivalent in ArtCoin
1	MAGAZIN	3,50 lei	1 Ac
2	BAR	2,50 lei	1 Ac
3	TIGARI	20,00 lei	1 Ac
4	CARBURANTI	20,00 lei	1 Ac

5.3. Se acumuleaza ArtCoin pentru fiecare achizitie de produse si/sau servicii, acestea fiind evidentiata pe bonul fiscal emis de catre Operator.

5.4. Daca in momentul achizitionarii de produse si/sau servicii, Participantul nu are Cardul asupra lui si/sau nu-l prezinta reprezentantului Operatorului - nu va putea acumula puncte! Punctele care ar fi putut fi generate de acea cumparare de produse si/sau servicii nu vor fi inregistrate in Contul Participantului nici ulterior.

5.5. Nu se pot acumula Puncte pentru: cumparaturile achitate cu un Fleet Card de combustibil ART. Lista completa a produselor si serviciilor excluse de la acumularea de puncte ARTCoin este disponibila in orice statie ART;

5.6. Sunt admise maximum 5 tranzactii/zi/statie/card, indiferent de tipul tranzactiei.

5.7. Pentru verificarea numarului de ARTCoin detinute la un moment dat, Participantul va putea solicita reprezentantului Operatorului de la orice statie ART sa emita o chitanta separata, care va contine doar situatia curenta a ArtCoin-urilor sau poate accesa [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro), sectiunea Elite Club.

5.8. ARTCoin-urile sunt valabile doar in cadrul prezentului Program, nu pot fi corelate cu alte actiuni, cu exceptia cazului in care Catalogul sau ofertele speciale asigura o posibilitate expresa pentru aceasta.

5.9. Transferul ArtCoin-urilor de pe un Card „Elite Club” pe un altul se poate realiza numai pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro), la cererea Participantului care detine punctele care se transfera. ArtCoin-urile vor fi transferate in Contul destinatarului in maxim 3 zile lucratoare, dar numai daca numarul de ArtCoin-uri disponibile in Contul donator, la momentul procesarii cererii de transfer, este mai mare sau egal cu numarul de ArtCoin-uri transferate.

5.10. Unui Participant ii sunt permise maxim 3 transferuri lunare de ArtCoin de pe cardul propriu catre un alt card „Elite Club” activ. Operatorul isi rezerva dreptul de a nu autoriza transferurile considerate suspecte, care in urma validarilor nu sunt recunoscute de catre titularul de drept al cardului de pe care se transfera punctele.

5.11. Operatorul isi rezerva dreptul de a bloca un card „Elite Club” catre care se transfera puncte prin intermediul functionalitatii website-ului [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro), daca activitatea de transfer este suspecta.





## **ART PETROL SERVICE S.R.L.**

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

Cardul „Elite Club” va fi deblocat, daca, in urma validarii sus-mentionate, se dovedeste ca activitatea de transfer este conforma.

5.12. Acumularea de „ArtCoin” fara achizitionarea/plata unui produs sau serviciu este neregulamentara, cu exceptia situatiilor strict reglementate de Operator si aduse la cunostinta clientilor in cadrul promotiilor, sondajelor de piata etc.

5.13. In cazul in care Operatorul are suspiciuni cu privire la plata produselor sau serviciilor care au generat puncte acumulate neregulamentar, in vederea derularii programului „Elite Club”, Operatorul poate utiliza datele sale cu caracter personal in scopul contactarii clientului si lamuririi acestei situatii fara afectarea drepturilor legale.

### **6. PIERDEREA, FURTUL, EXPIRAREA SAU DETERIORAREA CARDURILOR.**

6.1. Daca un Card nominal s-a pierdut sau a fost furat, Detinatorul va anunta imediat pe ART Petrol Service SRL. Odata cu instiintarea se vor comunica numele, adresa si celelalte date de identificare ale Participantului, conform celor mentionate la inscrierea in Program, cat si datele privind ultima folosire a Cardului (locul, data, valoarea cumparaturilor etc.). Opaeratorul poate lua masuri de blocare si de inlocuire a Cardului, exclusiv dupa ce a fost anuntat si acesta va fi blocat la utilizare in termen de maxim 72 ore.

6.2. Opratorul nu isi asuma nicio responsabilitate pentru eventualele pagube cauzate de pierderea, furtul sau deteriorarea Cardului, chiar si dupa ce evenimentul a fost anuntat.

6.3. Daca un Card „Elite Club” deja blocat este gasit, el trebuie trimis imediat catre Operator sau trebuie depus la orice statie ART inclusa in Program.

6.4 Operatorul isi rezerva dreptul de a confisca un Card „Elite Club” ilizibil, blocat sau un Card prin intermediul caruia s-au efectuat Tranzactii contrare prezentului Regulament.

6.5. Cardurile care urmeaza sa expire vor fi inlocuite gratuit de catre Operator. Cardurile de inlocuire vor fi expediate prin posta la adresa de corespondenta declarata. Dupa activarea Cardului de inlocuire, Cardul anterior este blocat, iar punctele „Elite Club” acumulate prin intermediul lui vor fi disponibile imediat in Contul participantului.

### **7. INLOCUIREA CARDURILOR**

7.1. In cazul inlocuirii Cardului din orice motive, Cardul anterior este blocat si nu mai este valid.

7.2. In perioada de inlocuire a Cardului nominal nu este posibila efectuarea nici uneia dintre operatiunile cu „ArtCoin”: acumularea (nici pe baza de chitante) sau cedarea Punctelor.



## **ART PETROL SERVICE S.R.L.**

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

7.3. Cardul „Elite Club” deteriorat trebuie depus la orice stație ART, pe baza de proces verbal de predare-primire semnat de către Utilizatorul Cardului și semnat și stampilat de către casierul stației.

7.4. În cazul imposibilității de folosire a cardului fără culpa Participantului (de ex demagnetizarea modificare soft), pe perioada de schimbare a Cardului, participantul va beneficia de Puncte bonus care se calculează ca medie a cumpărăturilor efectuate în ultimele 90 zile anterioare datei la care Detinatorul a predat Cardul la stație.

7.5. În cazul Cardurilor nominale expirate, pierdute, furate sau deteriorate, numărul „ArtCoin” acumulate până în acel moment în Contul clientului rămâne neschimbat. Primirea noului Card nominal se face în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la anunțarea furtului sau pierderii, respectiv de la predarea Cardului deteriorat.

### **8. MASURI ANTI-FRAUDA**

8.1. Cardul „Elite Club” este obținut neregulamentar dacă s-a ajuns în posesia lui prin completarea unui Formular de înscriere care nu este emis de Operator, dacă Formularul de înscriere/Formularul de înscriere electronic a fost completat cu date false sau, deși completat cu date reale, Formularul de înscriere/Formularul de înscriere electronic a fost semnat în fals sau în orice altă modalitate contrară legii.

8.2. Sunt acumulate neregulamentar acele „ArtCoin” care au fost obținute prin vânzarea/cumpărarea de Puncte contra unor sume de bani sau în orice alt mod care contravine Regulamentului de funcționare a Programului „Elite Club”.

8.3. Participantul care intenționează să cedeze Punctele pentru produse folosește un Card „Elite Club” obținut neregulamentar încalcă în mod grav prezentul Regulament și drept consecință Cardul va fi blocat.

8.4. Operatorul poate iniția orice procedură judiciară sau extrajudiciară împotriva persoanei care utilizează sau încearcă să utilizeze „ArtCoin” obținute neregulamentar.

8.5. Operatorul are dreptul să confisce Cardul care este folosit, deși a fost anunțat anterior furtul, pierderea sau deteriorarea lui. ART are dreptul să legitimizeze și să noteze datele clientului care intenționează să folosească un asemenea Card.

8.6. Prezența Participantului este necesară atât la acumularea Punctelor, cât și la cedarea lor. Personalul stațiilor ART participante la Programul „Elite Club” are dreptul să legitimizeze Utilizatorul la efectuarea oricărei Tranzacții. Detinatorul de card poate obține „ArtCoin” exclusiv pe baza cumpărăturilor sale efective. Nu este permisă lăsarea la stație a Cardului în scopul acumulării de „ArtCoin”. Operatorul poate retrage asemenea Carduri și poate exclude definitiv Participantul din Program.





## ART PETROL SERVICE S.R.L.

---

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

### 9. VALORIFICAREA PUNCTELOR ACUMULATE PRIN UTILIZAREA CARDULUI. CEDAREA DE „ARTCOIN”

Punctele acumulate pot fi utilizate de catre Participanti conform propriei lor optiuni:

#### 9.1. La toate punctele de desfacere ale ART.

9.1.1. In cazul cedarii „ArtCoin” pentru produse si/sau servicii, Punctele sunt retrase imediat din Contul participantului.

9.1.2. Punctele de fidelitate pot fi cedate doar pentru urmatoarele produse/servicii:

9.1.2.1. Produsele/serviciile prezente in statiile ART Romania, voucherele partenerilor (daca este prevazut in mod expres), care se pot obtine imediat la statiile ART participante in program;

9.1.2.2. Pentru produsele/serviciile prezentate in Catalogul ART Shop care se obtin pe baza de comanda. Acestea se pot obtine integral pentru puncte sau in constructia puncte + numerar/card bancar. Valoarea fiecarui produs este mentionata in Catalog in dreptul fiecarui produs;

9.1.2.3. Pentru ofertele speciale din cadrul Programului.

9.1.3. Produsele/serviciile prezentate in statiile ART pot fi achizionate si sub forma de plata mixta; Puncte + cash/card bancar.

9.1.4. Produsele/serviciile prezentate in Catalogul ART Shop pot fi achizionate si sub forma de plata mixta; Puncte + card bancar.

#### 9.2. Online, pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro)

9.2.1. In cazul cedarii „ArtCoin” pentru produse si/sau servicii, acestea sunt retrase din Contul Utilizatorului. Punctele vor fi retrase efectiv numai dupa ce validarea comenzii transmise de catre Utilizator cu privire la produsele si/sau serviciile respective a fost confirmata de catre operatorii ART prin afisare in Contul online al Utilizatorului.

9.2.2. Prin accesarea Contului sau Utilizatorul poate ceda Punctele de fidelitate pentru urmatoarele produse si/sau servicii:

- pentru produsele si/sau serviciile prezentate exclusiv in Catalogul ART Shop in vigoare;
- pentru alte produse si/sau servicii disponibile (numai) pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) , oferite in cadrul promotiilor speciale in cadrul Programului „Elite Club”.

9.2.3. Produsele si/sau serviciile vor putea fi obtinute numai pe baza de comanda online prin completarea Formularului de comanda si finalizarea aplicatiei disponibile pe site in acest sens.



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

9.2.4. Produsele si/sau serviciile se pot obtine: integral pe baza de „ArtCoin” acumulate in Cont sau in constructia Puncte + card bancar. Valoarea fiecarui produs este mentionata in Catalog ori in dreptul fiecarui produs si/sau serviciu pe site, dupa caz.

9.2.5. Pentru a comanda produsele si/sau serviciile, Utilizatorul va completa datele solicitate in Formularul de comanda afisat pe site si va transmite comanda in conformitate cu aplicatia de pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro).

9.2.6. ART Romania nu este raspunzatoare pentru corectitudinea si acuratetea datelor completate de Utilizator in Formularul de comanda. Utilizatorul este singurul responsabil si singurul care va suporta consecintele directe si/sau indirecte ale incalcarii obligatiei de a completa in mod corect datele solicitate prin Formularul de comanda, precum si prin intermediul celorlalte formulare disponibile pe site.

9.2.7. In functie de ordinea primirii Formularelor de comanda si de volumul de comenzi primite, in cel mai scurt timp de la momentul primirii Formularului de comanda completat in conformitate cu prevederile prezentului document, ART va confirma sau respinge comanda primita, prin afisare in Contul nominal al Utilizatorului si/sau prin email, in functie de existenta sau lipsa produselor comandate pe stoc si/sau disponibilitatea sau indisponibilitatea serviciilor. In cazul unei comenzi validate, ART va incepe neintarziat procesarea acesteia, stadiul procesarii comenzii putand fi consultat de catre Utilizator vizualizandu-se mesajele postate periodic de ART in Contul Utilizatorului/adresa de mail indicata de catre acesta, in dreptul comenzii respective si/sau in casuta de mesaje a Utilizatorului de pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro).

9.2.8. Fara a putea fi tinuta responsabila sub nicio forma, ART nu va valida/va inceta sa proceseze orice comanda care se va dovedi ca nu indeplineste conditiile Regulamentului, precum si celelalte conditii impuse prin aplicatia de comanda propriu-zisa disponibila pe site, contine date vadit eronate, a fost formulata cu vadita rea credinta sau a fost formulata de un Utilizator care anterior a mai transmis Formulare de comanda, fara a ridica ulterior produsele comandate etc.

9.2.9. In cazul produselor comandate pe site, din Catalogul Art Shop, termenul de livrare este de 20 de zile lucratoare si incepe sa curga din momentul cedarii de „ArtCoin”.

9.2.10. Utilizatorul cardului „Elite Club” care a facut o achizitie de produse din Cataloagele ART Shop, indiferent daca este vorba despre comenzi online sau offline nu are dreptul sa renunte la aceasta cumparare, decat in cazul in care prezinta o defectiune, fapt pentru care trebuie sa notifice in scris acest aspect, in termen de 14 zile de la primirea produsului. Se considera data a primirii, data semnarii procesului verbal de primire a produsului de catre client.

9.2.11. Intrucat ART nu poate garanta disponibilitatea permanenta in stoc a tuturor produselor si/sau disponibilitatea tuturor serviciilor prezentate pe site sau in Catalogul ART Shop, in situatia in care produsele si/sau serviciile comandate nu (mai) sunt disponibile in stocul/oferta ART, fie ca urmare a epuizarii stocului la nivelul ART sau al Partenerilor acesteia, fie din alte motive, ART va refuza sa



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

confirme comanda si implicit procesarea comenzii, fara a putea fi tinuta responsabila. Intr-o asemenea situatie, Utilizatorul este invitat sa formuleze o comanda noua cu privire la alte produse si/sau servicii in functie de numarul de „ArtCoin”, disponibil.

9.3. Produsele si/sau serviciile sunt oferite dupa cum sunt prezentate si in limita stocului existent/ofertei disponibile din partea Partenerilor ART. Gama de produse si/sau servicii disponibile pe site-ul [www.art-oil.com](http://www.art-oil.com) si/sau care figureaza in Catalogul ART Shop se poate schimba. De asemenea ART nu poate garanta disponibilitatea permanenta in stoc a tuturor produselor si/sau disponibilitatea tuturor serviciilor prezentate pe site sau in Catalogul ART Shop, chiar si dupa momentul validarii comenzilor. In cazul produselor iesite din fabricatie si/sau care nu se afla in stoc, ori a serviciilor ce nu mai sunt disponibile, ART isi rezerva dreptul:

– de a oferi, in locul produsului care figureaza in Catalogul ART Shop unul similar sau de o calitate mai buna;

– de a anula comanda participantului reincarcand Punctele cedate in termen de maxim 20 zile lucratoare de la data cedarii Punctelor

sau

– de a bloca posibilitatea de a le comanda pe viitor.

ART nu este responsabila pentru intarzierile la livrare a produselor care se obtin pe baza de comanda online sau offline.

9.4. Echivalentul unui „ArtCoin”, in vederea cedarii pentru achizitionarea de produse este:

NR	DEPARTAMENT	Echivalent	Valoare
1	MAGAZIN	1 Ac	0.20 lei
2	BAR	1 Ac	0.20 lei
3	TIGARI	1 Ac	0.20 lei
4	CARBURANTI	1 Ac	0.20 lei

ART are dreptul sa modifice valoarea Punctului prin afisare la statii, intr-un loc vizibil, precum si pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) .

9.5. Pentru obtinerea cupoanelor in vederea achizitionarii produselor prezentate in Catalogul ART Shop, participantul la Program va ceda numarul de „ArtCoin”, echivalent valorii unui cupon nominal. Acesta se obtine imediat la statie sau on-line pe siteul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) si poate fi folosit in centrele Partenerilor.



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

---

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

9.6. Pentru comenzile de produse care se lanseaza din statiile ART, Utilizatorul cardului „Elite Club”, va avea posibilitatea sa achizitioneze cuponul de cumparaturi prin achitarea contravalorii, cu „ArtCoin” si/sau numerar/card bancar. Livrarea produselor are loc la statia unde s-au cedat Punctele, in termen de maximum 20 zile lucratoare de la data cedarii punctelor, fie la adresa indicata pe formularul de comanda.

9.7. Pentru obtinerea produselor care se livreaza la comanda in urma completarii Formularului de comanda on-line, participantul va putea comanda prin intermediul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro), iar din Contul sau va fi retras numarul aferent de „ArtCoin”. Punctele vor fi retrase efectiv numai dupa ce validarea comenzii transmise de catre Utilizator cu privire la produsele si/sau serviciile respective a fost confirmata de catre operatorii ART prin afisare in Contul de Utilizator/pe mailul indicat de catre acesta.

9.8. Copia mesajului de confirmare a comenzii primit prin email si/sau copia Formularului de comanda on-line, bonul fiscal si copia Formularului de comanda reprezinta singurele dovezi in solutionarea oricarei obiectii legate de modul de executare a comenzii. Obiectiile pot fi luate in considerare doar daca sunt prezentate in termen de 90 zile calendaristice de la data cedarii de „ArtCoin”.

9.9. ART are dreptul de a oferi in schimbul „ArtCoin”, pe perioade de timp limitate, anumite produse care nu figureaza in catalog. ART va informa participantii despre conditiile in care aceasta este posibil, prin posta sau afisare la statiile ART, pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) sau la centrele Partenerilor sai.

9.10. Daca produsul care se livreaza prezinta defecte de fabricatie sau daca se defecteaza in termenul de garantie, participantul va urma procedura descrisa in certificatul de garantie sau alt document similar, atasat produsului. Defectele constatate in perioada de garantie se remediaza pe baza bonului fiscal si a certificatelor de garantie.

9.11. Daca participantul, din orice motiv, nu preia produsul in termen de 30 zile de la data comunicata pentru inmanare, acesta va fi restituit Serviciului de Relatii cu Clientii. Punctele cedate pentru acest produs raman deduse din Contul participantului pana la contactarea Serviciului Relatii cu Clientii. Dupa verificarea telefonica a datelor de identificare a participantului, Serviciul Relatii cu Clientii poate decide reincarcarea in Contul participantului a numarului de Puncte cedat anterior. Daca verificarea telefonica nu este elocventa atunci Serviciul Relatii cu Clientii poate cere transmiterea prin posta a setului de documente indicat la 9.7 urmand a contacta participantul si a comunica rezultatele verificarilor. Punctele reincarcate vor fi disponibile in contul participantului in maxim 20 zile lucratoare de la data terminarii verificarii de catre Serviciul Relatii cu Clientii. Pentru a obtine din nou produsul procedura trebuie reinitiata si acesta va fi livrat in alte 20 zile lucratoare de la data reinitierii procedurii. Daca nici in acest caz participantul nu se prezinta in termen de maximum 30 zile de la data comunicata pentru inmanarea produsului, acesta va fi returnat Serviciului de Relatii cu Clientii, iar punctele cedate nu vor mai fi reincarcate in contul detinatorului de card, indiferent de motivul de neprezentare in vederea preluarii produsului.



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

---

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

9.12. In cazul produselor returnate care prezinta defecte ca urmare a utilizarii necorespunzatoare, ART isi rezerva dreptul de a le refuza returul. In acest caz, utilizatorul, pe propria cheltuiala, este in masura sa solicite reintrarea in posesia produselor returnate.

In cazul produselor returnate in stare buna, asupra carora nu se observa defecte cauzate de utilizarea necorespunzatoare, ART va returna in termenul legal de 15 de zile contravaloarea produsului in puncte. In cazul achitarii unei sume de bani in mod suplimentar la achizitionarea produsului returnat, Utilizatorul va primi atat contravaloarea aferenta produsului in puncte cat si cuantumul sumei de bani achitate.

9.13. Eventualele taxe si impozite legate de obtinerea produsului vor fi suportate de catre ART.

9.14. Pe durata valabilitatii Catalogului ART Shop, precum si a celorlalte oferte disponibile un timp limitat pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro), in cazul acestora pe perioada expres specificata, valoarea in puncte a produselor si/sau serviciilor prezentate in Catalog ART Shop nu se schimba. ART isi rezerva dreptul ca, in cazuri motivate sau in cazul editarii unui nou Catalog ART Shop, sa modifice valoarea in puncte a produselor, sa introduca produse si/sau servicii noi sau sa elimine produse si/sau servicii din oferta anterior disponibila pe site.

9.15. Oferta prezentata in calendarul de promotii este valabila doar in perioada si doar pentru produsele/serviciile indicate si in limita stocului disponibil.

9.16. ART va publica pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) continutul, materialele si/sau produsele/serviciile din Catalogul ART Shop astfel cum ii sunt puse la dispozitie de producatorii/furnizorii acestora.

9.17. Imaginile produselor prezentate pe site si in Cataloagele ART Shop sunt cu titlu de prezentare si pot diferi in caracteristicile neesentiale ale (culoare etc.) de imaginile produselor livrate,.

9.18. Continutul site-ului/Catalogului (texte, descrieri ale produselor, caracteristici tehnice, imagini, simboluri) a fost alcatuit in stransa colaborare cu reprezentantii marilor respective in Romania. Acestea sunt cu titlu exemplificativ, ART avand obligatia de a livra un produs similar cu cel prezentat pe site.

## 10. TRANZACTII ERONATE

10.1. Operatorul este indreptatita sa corecteze Tranzactiile eronate (Puncte acordate sau retrase in mod eronat) contabilizate in contul participantului la Program.

## 11. SOLUTIONARE SUGESTII SI RECLAMATII



## ART PETROL SERVICE S.R.L.

---

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

11.1. Detinatorii de card „Elite Club” pot obtine de la Serviciul Relatii cu Clientii, prin telefon \_\_\_\_\_ sau corespondenta, la [eliteclub@artpetrol.ro](mailto:eliteclub@artpetrol.ro), informatii referitoare la functionarea Programului, la folosirea Cardului si la ofertele din Program. Acesta se ocupa si de blocarea Cardurilor „Elite Club” si de reclamatii legate de aceste Carduri (pe baza de cerere scrisa sau telefonica).

11.2. In scopul protejarii datelor personale ale participantilor la Program si al folosirii sigure a Cardurilor, Serviciul Relatii cu Clientii poate adresa intrebari in vederea stabilirii identitatii clientului.

11.3. In functie de aprecierea lucratorului de la Serviciul Relatii cu Clientii poate fi necesara continuarea identificarii prin confirmare scrisa. Intr-un asemenea caz, comunicari verbale nu sunt valabile.

11.4. Daca lucratorul Serviciului Relatii cu Clientii nu a stabilit in mod corespunzator identitatea Detinatorului de card, acesta este indreptatit sa refuze furnizarea de informatii catre client.

11.5. ART Romania are dreptul sa inregistreze solicitarile telefonice. Initierea unui apel catre Serviciul de Relatii cu Clientii are valoare de consimtamant exprimat de catre initiatorul apelului cu privire la inregistrarea convorbirii in cauza.

11.6. Orice obiectie legata de Punctele de fidelitate acumulate/cedate pentru produse si servicii din statiile ART poate fi acceptata doar in termen de 30 zile de la data efectuarii Tranzactiei, cu conditia prezentarii bonurilor fiscale primite cu ocazia cumpararii/cedarii punctelor, a copiei mesajului de confirmare a comenzii primite prin email si/sau copia Formularului de comanda on-line, dupa caz. Reclamatii primite dupa termenul de 30 de zile calendaristice nu vor mai fi luate in considerare.

## 12. CATALOG ART-SHOP

12.1. Operatorul este raspunzatoare pentru detaliile si descrierea produselor, in limita documentelor si informatiilor puse la dispozitie de furnizorii de produse;

12.2. Ilustratiile din catalog sau de pe site-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) au doar caracter informativ. Produsele se pot obtine exclusiv cu accesoriile enumerate in catalog.

## 13. ACTIUNI PROMOTIONALE

13.1. Operatorul are dreptul sa organizeze periodic actiuni promotionale, pe durata carora sa atraga in calitate de partener si o terta parte. ART va instiinta Participantii despre regulile speciale ale unor asemenea actiuni, prin posta, publicitate la statiile ART, prin afisare pe pagina web [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) sau prin orice mijloc. Operatorul are dreptul sa stabileasca alte reguli fata de cele deja reglementate pentru actiunile promotionale periodice, daca acestea nu lezeaza interesele participantilor.





## ART PETROL SERVICE S.R.L.

---

Calea Floreasca nr. 194, et. 5, sector 1, București, România,  
Tel: +4021/230.55.11; Fax: +4021/233.22.52; [office@artpetrol.ro](mailto:office@artpetrol.ro)

13.2. ART nu este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prestației Partenerilor săi care acordă oferte special/reduceri

13.3. Operatorul poate include în Program – în calitate de Partener – și alte instituții. Prin participarea sa la Program, Partenerul, în mod similar cu ART, poate deveni emitent de Puncte și eventual poate oferi, în schimbul Punctelor de fidelitate, produse.

13.4. Partenerii sunt obligați să respecte acest Regulament de funcționare. În cazul unui nou Partener, regulile referitoare la acumularea de Puncte pot să difere. Participanții vor fi informați în acest sens conform art. 3.1.

13.5. Normele referitoare la administrarea corespunzătoare a datelor personale ale participanților sunt obligatorii și pentru Parteneri.

13.6. Numărul Partenerilor se poate schimba.

13.7. Operatorul va anunța participanții, prin afișare la stațiile ART sau prin afișare pe pagina web [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro) cu privire la includerea în Program a unui nou Partener sau eliminarea din program a unui Partener existent.

### 14. INCETAREA PROGRAMULUI

14.1. Operatorul are dreptul să hotărască în orice moment încetarea Programului.

14.2. Instiintarea referitoare la încetarea Programului va fi afișată de ART cu cel puțin 30 de zile înainte de data încetării Programului, la toate stațiile sale, într-un loc vizibil. Instiintarea va cuprinde condițiile detaliate privind data până la care este permisă cedarea Punctelor în vederea obținerii de produse.

14.3. După expirarea termenului de 30 de zile, acumularea și preschimbarea de „ArtCoin” nu mai este posibilă. Acest Regulament poate fi consultat în mod gratuit de către orice persoană interesată, în orice benzinărie ART din România și pe website-ul [www.artpetrol.ro](http://www.artpetrol.ro). Prezentul Regulament este valabil pe durata nedeterminată, începând cu data de 1 octombrie 2015.

**ART PETROL SERVICE SRL**