

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A PRAVIDLÁ VERNOSTNÉHO PROGRAMU MEDUSACARD

1 Definície

Program	Vernostný program Medusacard
Podmienky	Všeobecné obchodné podmienky a pravidlá vernostného programu Medusacard
Aplikácia	mobilná aplikácia Medusacard
Zákaznícke centrum	Podpora zákazníkom prostredníctvom telefonického kontaktu, alebo emailom, tak ako bližšie špecifikované v bode 11.2
Concierge	Asistenčná služba pre Medusacard zákazníkov, ktorí majú STATUS BRONZE, SILVER, GOLD
Reštaurácia	stravovacie zariadenia a prevádzky spoločnosti MEDUSA RESTAURANTS, a.s., zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, vložka číslo 27956/B, oddiel Sro, so sídlom Svätoplukova 2A, 821 08 Bratislava, IČO 35 849 592
Člen	fyzická osoba, ktorá sa stala členom Programu

Status	Medusacard má štyri statusy (úrovne karty) – základná karta (BASIC), bronzová karta (BRONZE), strieborná karta (SILVER) a zlatá karta (GOLD). Statusy sú pridelené na základe splnenia podmienok nákupov jednotlivých úrovní.
Doklad totožnosti	občiansky preukaz, cestovný pas, vodičský preukaz alebo iný obdobný doklad vydaný na Slovensku, alebo v zahraničí, na základe ktorého je možné dôveryhodne identifikovať fyzickú osobu
Karta	Medusacard (plastová-fyzická/ digitálna-virtuálna)
Online účet	online účet Člena dostupný na Webovej stránke alebo prostredníctvom Aplikácie
Oznámenie	Informácia o podstatných skutočnostiach Programu, dostupná v stravovacích zariadeniach, na Webovej stránke alebo Členovi inak oznámená

(a) Personalizovaná ponuka

Ponuka	informácia adresovaná určitému Členovi alebo skupine Členov týkajúca sa výhod Programu, v ktorej sa najmä komunikuje výška koeficientu, rozsah tovarov a služieb, za ktoré sa pripisujú body, a druhy odmien, ktoré sa uplatňujú vo vzťahu k tomuto Členovi alebo skupine Členov, a ktorá je oznamovaná tomuto Členovi alebo tejto skupine Členov predovšetkým elektronicky (napr. SMS, email), poštou alebo prostredníctvom Online účtu;
Personalizovaná ponuka	

Personalizovaná ponuka je prispôbená individuálnym preferenciami zisteným najmä analýzou predchádzajúcich nákupov, účasti na Programe a používania Webovej Stránky určitého Člena alebo skupiny Členov (bližšie v Pravidlách ochrany súkromia spoločnosti Medusa Restaurants a.s.)

(b) všeobecná informácia pre všetkých Členov týkajúca sa výhod Programu

informácia, v ktorej sa najmä komunikuje výška obrátového koeficientu, rozsah tovarov a služieb, za ktoré sa pripisujú body, a druhy odmien, a ktorá je oznámená niektorým alebo všetkými z nasledovných spôsobov: elektronicky (napr. SMS, email), poštou, oznamom v stravovacích zariadeniach, na Webovej stránke, v médiách alebo iným obdobným spôsobom

(c) Ponuka

sa rozumie akákoľvek kampaň pod záštitou Medusa podľa bodu 9.1.3

Medusa alebo spoločnosť	MEDUSA RESTAURANTS, a.s., zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, vložka číslo 27956/B, oddiel Sro, so sídlom Súťažná 3, 821 08 Bratislava, IČO 35 849 592, ktorá patrí do skupiny MEDUSA
Skupina Medusa	Skupina MEDUSA
Webová stránka	webová stránka, ktorá je súčasťou webového sídla spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. dostupného na adrese www.medusacard.sk
Zmena Fraud	zmena Podmienok Podozrivá transakcia a/ alebo transakcia v nesúlade s VOP
Gift Card	Darčeková karta elektronická (digitálna, virtuálna)

2 Program

- 2.1 Program je určený zákazníkom reštaurácií, ktorými sú fyzické osoby. Ak sa takýto zákazník stane Členom, má nárok na výhody Programu, ktoré má právo využiť.
- 2.2 Tieto Podmienky upravujú najmä vznik a zánik členstva v Programe, jednotlivé druhy výhod Člena a spôsoby ich využitia alebo poskytovania.

3 Členstvo v Programe

3.1 Vznik členstva = registrácia = priradenie karty

- 3.1.1 Členom sa môže stať len fyzická osoba, ktorá dovŕšila 18. rok veku. Členstvo v Programe vzniká
- riadnym vyplnením prihlášky (vstupného formulára) do Programu v elektronickej forme prostredníctvom registrácie do Online účtu na Webovej stránke alebo v Aplikácii, alebo
 - riadnym ústnym podaním prihlášky do Programu na Zákazníckom centre.
- 3.1.2 Pokiaľ Karta určitého držiteľa karty nebola registrovaná, nie je tento držiteľ karty oprávnený vymieňať body za odmeny a využívať ďalšie výhody Programu, je len oprávnený body zbierať. Ak členstvo vzniká vyplnením a podaním prihlášky (vstupného formulára) do Programu prostredníctvom registrácie do Online účtu na Webovej stránke alebo v Aplikácii, Členovi bude automaticky pri vzniku členstva vygenerovaná Karta v digitálnej forme spolu s číslom Karty
- 3.1.3 Za riadne vyplnenú alebo podanú prihlášku sa považuje prihláška, v ktorej sú pravdivo uvedené nasledovné údaje: meno, priezvisko, emailová adresa, telefónne číslo. Údaje o pohlaví, korešpondenčnej adrese, dátume narodenia, dátume narodenia dieťaťa, rodinný stav sú vo vzťahu k vzniku členstva v Programe dobrovoľné, avšak v záujme správnej a efektívnej komunikácie so spoločnosťou Medusa sa odporúča ich poskytnúť. Korešpondenčná adresa môže byť len adresa miesta nachádzajúceho sa na území Slovenska.
- 3.1.4 Zákazník vyjadrí a potvrdí svoj súhlas s Podmienkami, kliknutím na príslušné políčko na prihláške v elektronickej forme podľa bodu 3.1.1 a), alebo vyhlásením súhlasu v prípade ústneho podania prihlášky podľa bodu 3.1.1 b).

3.2 Skončenie členstva

- 3.2.1 Členstvo zaniká všetkým Členom
- dňom doručenia písomného oznámenia Člena, v ktorom uvedie, že končí členstvo v Programe (za písomné oznámenie sa považuje aj oznámenie zaslané emailom na adresu Zákazníckeho centra);
 - dňom smrti člena alebo dňom, ktorý súd vo vyhlásení za mŕtveho určil ako deň smrti;
 - dňom nasledujúcim po dni, v ktorom uplynuli dva roky od skončenia toho kalendárneho roku, v ktorom došlo k vykonaniu poslednej transakcie; transakciou sa rozumie pripísanie bodov alebo výmena bodov za odmenu;
 - dňom vylúčenia Člena z programu podľa bodu 3.2.3
- 3.2.2 Člen, ktorý je užívateľom Aplikácie na mobilnom zariadení, môže svoje členstvo v Programe ukončiť aj tak, že v Aplikácii zvolí možnosť zrušiť svoj Online účet. Zrušením a vymazaním Online účtu v Aplikácii, členstvo v Programe zaniká automaticky, bez nutnosti vykonať akékoľvek ďalšie kroky. Momentom vyjadrenia súhlasu so zrušením Online účtu v Aplikácii Člen naďalej nie je oprávnený využívať žiadne výhody Programu. Spracovanie žiadosti o zrušenie Online účtu a ukončenie členstva v Programe však môže trvať po určitú dobu a nemá vplyv na zrušenie členstva.

- 3.2.3 Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. je oprávnená vylúčiť Člena z Programu, ak sa Člen dopustil protiprávneho konania v súvislosti s jeho členstvom v Programe alebo vo vzťahu k spoločnosti Medusa Restaurants, a.s., najmä
- ak porušil práva k ochranným známkam používaným spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s.;
 - spôsobil spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. alebo inému Členovi škodu alebo inú ujmu;
 - získal výhodu v rozpore s Podmienkami;
 - umožnil inej osobe, aby získala výhodu v rozpore s Podmienkami.
- V tomto prípade zaniká členstvo dňom rozhodnutia spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. o vylúčení, ktoré bude Členovi oznámené.
- 3.2.4 Zánikom členstva sa Karta tohto Člena stáva neplatnou. Člen stráca všetky práva člena a výhody s tým spojené, najmä nemá právo vymeniť nazbierané body za odmenu.
- 3.2.5 Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. môže Kartu dočasne zablokovať v prípade, že prešetruje skutočnosti ktoré by mohli viesť k vylúčeniu Člena z Programu, alebo z iných dôležitých dôvodov; v prípade blokácie Karty nie je Člen oprávnený využívať výhody Programu. Blokovanie Karty spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. Členovi oznámi.

4 Karta

- 4.1 Každý Člen môže dostať a používať len jednu fyzickú a jednu digitálnu platnú Kartú. Karta je neprenosná a je ju oprávnený použiť výlučne držiteľ karty. **Uplatňovanie zliav a výhod je možné výlučne na súkromné účely, pri maximálnom počte 20 osôb.** Karta je vlastníctvom spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. Karta nie je platobná karta ani iný obdobný platobný prostriedok. Karta môže byť použitá len v súlade s Podmienkami.
- 4.2 Držiteľ karty je povinný chrániť Kartú pred stratou a odcudzením. Držiteľ karty je povinný chrániť Kartú pred mechanickým, chemickým alebo iným poškodením.
- 4.3 Stratu alebo odcudzenie Karty je držiteľ karty povinný bezodkladne oznámiť Zákazníckemu centru (je nutné uviesť celé meno držiteľa karty, korešpondenčnú adresu, dátum narodenia, prípadne aj číslo karty). Zákaznícke centrum v prípade poskytnutia všetkých nevyhnutných informácií telefonické a e-mailové odkazy späťne nepotvrďuje. Držiteľ karty je oprávnený vyžiadať si po nahlásení straty alebo odcudzenia pôvodnej Karty novú Kartú prostredníctvom Zákazníckeho centra. Pri obdržaní novej Karty nie je potrebné vyplňať novú prihlášku do Programu. Množstvo bodov, ktoré Člen nazbieral do dňa nahlásenia straty alebo odcudzenia Karty, mu zostane zachované. V prípade, ak držiteľ karty nemá záujem o ďalšie používanie Karty v plastovej forme, môže začať používať Kartú v digitálnej forme prostredníctvom Aplikácie; v tomto prípade je povinný požiadať Zákaznícke centrum o priradenie bodového zostatku k novej Karte. Akékoľvek operácie s Kartou vykonané po strate alebo odcudzení Karty nie sú platné s výnimkou prípadov, kedy dôjde k odpísaniu bodov z Karty ešte pred oznámením jej straty alebo odcudzenia. Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. nie je v takomto prípade zodpovedná za neoprávnené použitie Karty v dôsledku oneskoreného oznámenia straty alebo odcudzenia Karty. Akúkoľvek škodu a zodpovednosť za odpísanie bodov zo stratenej alebo odcudzenej Karty znáša sám držiteľ karty. V prípade odcudzenia alebo straty Karty Člen môže byť dočasne (do priradenia novej Karty k svojmu účtu) obmedzený v možnosti využívať niektoré výhody Programu (najmä v možnosti vymeniť body za Odmeny).
- 4.4 V prípade poškodenia Karty je držiteľ karty povinný postupovať rovnakým spôsobom ako v prípade straty alebo odcudzenia Karty s tým, že držiteľ karty z opatrnosti poškodenú Kartú znehodnotí prestrihnutím.
- 4.5 V prípade použitia Karty evidovanej v zozname Kariet, s ktorými nemožno realizovať žiadnu operáciu (tzv. Čierna listina), je obsluha Reštaurácie oprávnená Kartú zadržať a znehodnotiť.
- 4.6 Digitálna karta
Okrem Karty v plastovej forme môže Člen používať aj digitálnu formu Karty, ktorá je dostupná v Aplikácii prostredníctvom mobilného zariadenia, alebo na webovom rozhraní. Za účelom aktivácie a používania digitálnej Karty je Člen povinný stiahnuť si a používať Aplikáciu a prípadne postupovať podľa ďalších pokynov uvedených v Oznámení. Na použitie digitálnej formy Karty sa nevzťahujú tie ustanovenia týchto Podmienok, z povahy ktorých vyplýva, že sa majú vzťahovať len na použitie plastovej Karty (napríklad bod 4.5). Vo vzťahu k mobilnému zariadeniu, prostredníctvom ktorého Člen digitálnu Kartú používa, je Člen povinný dodržiavať povinnosti uvedené v bodoch 4.2 a 4.3.

5 Výhody Člena

- 5.1 Člen môže v rozsahu a za podmienok bližšie určených príslušnou Ponukou
- zbierať body pri kúpe určitého tovaru alebo služieb poskytovaných spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s. alebo tretími osobami;
 - získať body v súvislosti s inou skutočnosťou;
 - využiť službu alebo získať iné plnenie poskytované spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s. alebo tretími osobami;
 - využiť zľavu pri kúpe určitého tovaru alebo služieb poskytovaných spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s. alebo tretími osobami;
 - získať odmenu výmenou za body;

- f) získať odmenu šťasti výmenou za body a z časti za doplatok.
- 5.2 Odmenu je najmä
- tovar alebo služba poskytovaná spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s.;
 - poukážka na odber tovaru alebo služby poskytovanej tretími osobami;
 - zľava na tovar alebo službu poskytovanú spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s.;
 - zľava na tovar alebo službu poskytovanú tretími osobami;
 - zrýchlený zber bodov – v prípade statusových členov; BRONZE, SILVER, GOLD
 - služby concierge – v prípade statusových členov; BRONZE, SILVER, GOLD
 - iné statusové výhody, ktoré sú aktuálne a dostupné na www.medusarestaurants.sk/medusacard/vyhody/specialne-statusove-vyhody-za-body/
- 5.3 Základné princípy jednotlivých statusových úrovní
- Základná Medusacard - BASIC**
Základnú kartu s neobmedzenou platnosťou získate okamžite po prihlásení. Na túto kartu sa vám načíta 1 bod za každých 20 centov útraty.
 - Bronzová Medusacard - BRONZE**
Bronzová karta má platnosť jeden rok od vydania a získavate vždy dvojnásobok bodov – za každých 20 centov útraty dostanete 2 body. Podmienkou získania bronzovej karty je konzumácia v hodnote 1000 € počas 12-tich po sebe nasledujúcich mesiacov. Bronzová karta je neprenosná a dostanete ju poštou na svoje meno v nasledujúcom kalendárnom mesiaci po mesiaci, kedy vznikol nárok na daný status.
 - Strieborná Medusacard - SILVER**
Strieborná karta má platnosť jeden rok od vydania a získavate vždy 4-násobok bodov – za každých 20 centov útraty dostanete 4 body. Podmienkou získania striebornej karty je konzumácia v hodnote 2000 € počas 12-tich po sebe nasledujúcich mesiacov. Strieborná karta je neprenosná a dostanete ju poštou na svoje meno v nasledujúcom kalendárnom mesiaci po mesiaci, kedy vznikol nárok na daný status.
 - Zlatá Medusacard - GOLD**
Zlatá karta má platnosť jeden rok od vydania a získavate vždy dvojnásobok bodov – za každých 20 centov útraty dostanete 4 body. Zlatá karta vám navyše zaistí trvalú zľavu 10 % v reštauráciách Medusa Restaurants a.s.. Podmienkou získania zlatej karty je konzumácia v hodnote 5000 € počas 12-tich po sebe nasledujúcich mesiacov. Zlatá Medusacard je neprenosná a dostanete ju poštou na svoje meno v nasledujúcom kalendárnom mesiaci po mesiaci, kedy vznikol nárok na daný status.
- 5.4 Uplatnenie zľavy podľa bodu 5.3 písm. d) , t.j. 10% zľavy prislúchajúcej držiteľovi zlatej Medusacard – GOLD súbežne s uplatnením darčekovej karty (tzv. Gift Card“) nie je možné. Zákazník je oprávnený pri platbe uplatniť výlučne zľavu prislúchajúcu statusu zákazníka alebo použiť vydanú Gift kartu.
- 5.5 Pre vylúčenie pochybností, kombinácia akejkoľvek Medusacard podľa bodu 5.3 písm. a) -d) s použitím Gift Karty je vylúčená.
- 5.6 Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. informuje Členov o výhodách v Ponukách.

6 Zbieranie bodov

- 6.1 Nákup v Reštauráciách
- 6.1.1 Body je možné začať zbierať ihneď po získaní Karty. Výhodu pripisovania bodov má každý držiteľ karty. Body sú zaznamenávané v centrálnej databáze bodov prostredníctvom Karty pri nákupe v Reštauráciách na Slovensku, pokiaľ nedôjde k Zmene. Postup zbierania bodov podlieha všeobecným obchodným podmienkam a pravidlám vernostného programu Medusacard podľa článku 6.
 - 6.1.2 Množstvo bodov, ktoré získa Člen, a spôsob, ako sa toto množstvo určí (koeficient), závisí od druhu tovaru a služby, za ktoré sa pri ich nákupe body pripisujú. V prípade tovaru alebo služby je to buď súčin obrátového koeficientu a obratu, ktorý Člen nákupom tovaru alebo služby urobil, alebo množstevného koeficientu a množstva tovaru a služby, ktorý Člen nakúpil.
 - 6.1.3 Typ a výška koeficientu a vymedzenie tovaru a služieb, za ktoré sa pripisujú body, sa uvádzajú v príslušnej Ponuke. Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. je oprávnená zmeniť (a) výšku koeficientu aj (b) rozsah tovarov a služieb, za ktoré sa pripisujú body. O uvedenej zmene budú Členovia informovaní vopred prostredníctvom aktuálnej Ponuky. Body nie je možné zbierať za nákup tabakových výrobkov.
 - 6.1.4 Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. si vyhradzuje právo nepripisovať body pri nákupoch vybraných druhov tovaru a služieb a ďalej pri nákupoch, ku ktorým dochádza na základe transakcie určitými platobnými prostriedkami odlišnými od bankových platobných kariet (napr. business karty Medusacard). Pripísanie bodov môže byť obmedzené v prípade osobitných akcií organizovaných spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s. na podporu predaja tovaru a služieb. Členovia budú o všetkých obmedzeniach a zmenách informovaní vopred prostredníctvom Ponúk alebo Oznámení.
 - 6.1.5 Kartu je nutné predložiť personálu obsluhujúcemu registračnú pokladňu pred zaplatením za nákup. Neskoršie predloženie Karty neumožňuje pripísanie bodov. Člen, ktorý pri platení v Reštaurácii nemá alebo zabudol Kartu predložiť obsluhu, nemôže získať body ani po dodatočnom predložení účtenky.
 - 6.1.6 Pripísanie bodov za nákup je možné najviac 10-krát v priebehu jedného dňa, viac transakcií môže byť považovaných za Fraud
 - 6.1.7 Každé pripísanie bodov za nákup v Reštaurácii musí byť kryté nákupom Člena.

- 6.1.8 V prípade poruchy systému Reštaurácie vystaví obsluha Členovi potvrdenie zodpovedajúce nákupu. Následne Člen emailom pošle požiadavku na pripísanie bodov na Zákaznícke centrum. Tieto body budú pripísané do 30 dní.
- 6.1.9 Aktuálny bodový stav každého držiteľa karty v centrálnej databáze bodov je možné kedykoľvek zistiť v Reštaurácii po predložení Karty personálu obsluhujúcemu pokladňu alebo po prihlásení do Online účtu; tento stav však nemusí obsahovať body pripísané za obdobie predchádzajúcich 72 hodín. Tento úkon nie je viazaný na nákup tovaru alebo služieb.
- 6.2 Získanie bodov inak
Získať body je možné aj pri nákupe tovaru a služieb mimo Reštaurácie, alebo ak dôjde k splneniu inej skutočnosti, všetko v rozsahu a za podmienok uvedených v Ponuke.
- 6.3 Prípady neuznania bodov
- 6.3.1 Body nebudú držiteľovi karty uznané v nasledovných prípadoch:
- body neboli získané v súlade s Podmienkami;
 - body boli získané v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi
 - body sa viažu na transakciu (napr. kúpu tovaru v Reštaurácii), ktorá bola z akéhokoľvek dôvodu zrušená, alebo bola poskytnutá náhrada iným spôsobom.
- 6.3.2 Pokiaľ držiteľ karty na požiadanie spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. nepreukáže oprávnenosť pripísania bodov pokladničným dokladom o nákupe tovaru alebo služieb vo výške zodpovedajúcej pripísaným bodom, spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. je oprávnená takéto body neuznať. Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. však môže toto právo využiť len do 6 mesiacov od pripísania bodov.
- 6.4 **Osobitné podmienky pripisovania bodov**
- 6.4.1 v prípade akcie do **20 účastníkov (vrátane)** – možnosť pripísať body za nákup bez obmedzenia, zároveň možnosť platby bodmi v súlade s Čl. 9 týchto VOP a zároveň možnosť uplatnenia statusovej zľavy GOLD 10%
- 6.4.2 v prípade akcie **nad 21 účastníkov** – možnosť pripísať body za nákup bez obmedzenia počtu osôb. Uplatnenie statusovej zľavy, platba bodmi a/ alebo využitie „výhod“ (voucheroch) nie je v tomto prípade možné.
- 6.5 V súlade s podmienkou podľa bodu 4.1 týchto VOP, s prihladením na pravidlá pripisovania bodov za nákup podľa bodu 6.4, sa v prípade konania firemných akcií, pripísanie bodov vzťahuje u firemného zákazníka na osobu, ktorá akciu dojednala a ktorá je zároveň držiteľom Medusacard (tzv. odmena za sprostredkovanie akcie)

7 Poskytnutie služby alebo iného plnenia

Členovi môže spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. poskytnúť možnosť využiť službu alebo získať iné plnenie poskytované spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s. alebo tretími osobami, ktorá bude podmienená členstvom v Programe prípadne ďalšími kvalifikačnými podmienkami. Uvedené možnosti a podmienky jej poskytnutia budú uvedené v príslušnej Ponuke.

8 Zľava

Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. môže poskytnúť Členom zľavu

- pri nákupe určitého tovaru alebo služby v Reštaurácii alebo
- pri nákupe určitého tovaru alebo služby poskytovanej treťou osobou, ktorej priznanie bude podmienené členstvom v Programe, prípadne ďalšími kvalifikačnými podmienkami, avšak bez toho, aby nárok na túto zľavu vznikol výmenou bodov. Uvedená zľava a podmienky vzniku nároku na zľavu budú uvedené v príslušnej Ponuke.

Medusa Lunch Menu = PRESTO BENEFIT

Každá karta Medusacard má aktívnu výhodu MEDUSA LUNCH MENU. Vďaka tejto výhode môžete využiť obedové menu za zvýhodnenú cenu.

Ak chodíte do reštaurácií Presto na obed pravidelne aspoň štyrikrát za týždeň, máte s Medusacard zaručenú najnižšiu cenu obedového menu. Výhodnú cenu za obedové menu v reštauráciách Presto získate vždy na nasledujúci pracovný týždeň po použití Medusacard počas obeda v rozmedzí od 11:00 do 14:00 aspoň štyrikrát v predchádzajúcom pracovnom týždni. Rozhoduje vždy čas platenia účtu. Presné znenie PRESTO BENEFIT nájdete na <https://www.medusarestaurants.sk/medusacard/vyhody/presto-benefit/>

9 Odmeny

9.1 Všeobecne

- 9.1.1 O výmenu bodov za odmenu môže požiadať iba ten držiteľ karty, ktorý sa stal Členom. Body sú spravídla na účet pripísané a vymeniť ich za odmenu je možné až po uplynutí 72 hodín od momentu vykonania transakcie, za ktorú Členovi vznikol nárok na pripísanie bodov. Člen stráca nárok na výmenu bodov za odmenu po uplynutí dvoch rokov od skončenia toho kalendárneho roku, v ktorom mu boli pripísané.

- 9.1.2 Body je možné vymeniť len za odmeny uvedené v aktuálne platnej Ponuke. Body nie je možné vymeniť za peniaze.
- 9.1.3 Ponuka obsahuje (a) popis odmeny, (b) informáciu, či je možné odmenu získať priamo v reštaurácii alebo iným spôsobom, (c) bodovú hodnotu odmeny a (d) v prípade doplatkovej odmeny aj výšku doplatku v peniazoch. K odmene patrí len to príslušenstvo, ktoré je uvedené v Ponuke.
- 9.1.4 Odmeny sú k dispozícii počas doby platnosti príslušnej Ponuky alebo do vyčerpania alebo vypredania zásob, pokiaľ k nim dôjde skôr. Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. si vyhradzuje právo náhrady odmeny, ktorá nie je k dispozícii v danom období, najmä z dôvodu vyčerpania (vypredania) zásob, alebo zásahu vyššej moci. Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. si vyhradzuje právo niektorú odmenu stiahnuť trvalo alebo dočasne z Ponuky. Informácie o tomto kroku budú uvedené v Oznámení.
- 9.1.5 Pokiaľ je odmenou poukážka na poskytnutie tovaru alebo služby, je táto použiteľná do dátumu, ktorý je na poukážke vyznačený. Ak takýto dátum nie je na poukážke vyznačený, platnosť poukážky nie je časovo obmedzená.
- 9.2 Žiadosť o poskytnutie odmeny
 - 9.2.1 O odmenu môže Člen požiadať len v Reštaurácii na Slovensku. Člen v takomto prípade predloží obsluhu Reštaurácie svoju Kartou, uvedie názov odmeny a prípadne ju aj popíše. Obsluha Reštaurácie odpíše zodpovedajúce množstvo bodov patriacich Členovi a evidovaných v centrálnej databáze bodov. V prípade, že sa poskytuje odmena v hodnote najmenej 2000 bodov a obsluha Reštaurácie má pochybnosti o totožnosti Člena, môže požiadať tohto Člena o predloženie dokladu totožnosti k nahliadnutiu za účelom overenia jeho totožnosti.
 - 9.2.2 V prípade uplatnenia bodov za nákup tovarov/ služieb v sieti spol. Medusa Restaurants bude Členovi poskytnutá zľava podľa hodnoty nazbieraných bodov a to až do výšky nepresahujúcej 99% hodnoty nákupu. Vo zvyšku je Člen povinný nákup uhradiť.
- 9.3 Odmeny, ktoré je možné využiť alebo uplatniť v Reštaurácii na Slovensku
 - 9.3.1 Člen môže dostať v Reštaurácii len tovar alebo službu, ktoré sú v Reštaurácii aktuálne k dispozícii.

10 Online účet

- 10.1 Online účet umožňuje Členom (a) kontrolovať históriu transakcií (t.j. zisťovať stav pripísaných bodov a históriu uplatnených odmien), (b) vykonávať správu Karty (t.j. nahlasovať poškodenú, stratenú alebo odcudzenú Kartou), (c) prehliadať Personalizované ponuky (d) Presúvať získané body na konto iného Člena a (e) vykonávať zmeny osobných údajov.
- 10.2 Každý držiteľ karty je oprávnený registrovať sa do Online účtu len raz, a to buď spolu s vyplnením a podaním prihlášky do Programu alebo neskôr po vzniku členstva. Pre používanie Online účtu je držiteľ karty povinný vykonať registráciu a postupovať podľa pokynov zverejnených vo formulári dostupnom na Webovej stránke alebo v Aplikácii. Z bezpečnostných dôvodov bude Online účet po vykonaní niekoľkonásobných neúspešných pokusov o prihlásenie na 24 hodín zablokovaný.
- 10.3 Držiteľ karty je povinný heslo na prihlásenie do Online účtu utajovať a neumožniť, aby sa stalo známe tretím osobám, heslo nesmie byť žiadnym spôsobom vyznačené na samotnej Karte a ani na inom mieste napísané či vytlačené. Držiteľ karty je zodpovedný za škodu a sám znáša škodu spôsobenú používaním Online účtu inou osobou, ktorá má prístup k Online účtu použitím hesla alebo iných bezpečnostných prvkov, ktoré ste si Držiteľ karty zvolil alebo mu boli pridelené, pokiaľ ich tretia osoba získala v dôsledku zavineneho porušenia povinností Držiteľa karty. Držiteľ karty je zodpovedný za škodu spôsobenú spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. alebo tretím osobám neoprávneným používaním hesla, ktorá vznikla v dôsledku nesplnenia povinnosti dodržiavať mlčanlivosť ohľadom hesla.
- 10.4 Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. je oprávnená z akéhokoľvek dôvodu a kedykoľvek (a) zmeniť formát Online účtu, (b) upraviť obsah, vzhľad a technickú štruktúru Online účtu alebo (c) dočasne zastaviť používanie Online účtu z dôvodu údržby, opravy alebo zlepšenia. Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. je oprávnená zrušiť Online účet z dôvodov, pre ktoré je oprávnená vylúčiť Člena z Programu podľa bodu 3.2.3; ustanovenia o obmedzení alebo zrušení prístupu k Online účtu v Aplikácii podľa osobitných podmienok používania Aplikácie týmto nie sú dotknuté.

11 Služby Zákazníckeho centra

- 11.1 Zákaznícke centrum zabezpečuje výlučne formou telefonického, písomného a e-mailového kontaktu so zákazníkmi nasledovné služby: poskytovanie informácií o Programe a ostatných službách siete Reštaurácii, informovanie o registrácii Karty, riešenie prevádzkových problémov Členov (najmä štrata, odcudzenie, poškodenie karty, reklamácie odmien), prijímanie sťažností, podnetov a pripomienok Členov a vybavovanie žiadostí o výmenu bodov za odmenu.
- 11.2 Operátori sú zákazníkom k dispozícii v pracovné dni spravidla od 8.00 do 17.00 na tel. č. 0800 777 007 alebo prostredníctvom emailovej komunikácie. Zákazníci môžu Zákaznícke centrum kontaktovať aj na e-mailovej adrese: info@medusacard.sk

12 Alternatívne riešenie sporov

Každý držiteľ Karty alebo Člen, ktorý sa domnieva, že spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. porušila jeho spotrebiteľské práva, má právo za účelom ochrany jeho spotrebiteľských práv obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v Slovenskej republike Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27. Držiteľ Karty alebo Člen je oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov, ak spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. (a) odpovedala zamietavo, alebo (b) vôbec neodpovedala ani do 30 dní odo dňa odoslania na jeho žiadosť o nápravu odoslanú z dôvodu, že držiteľ Karty alebo Člen nebol spokojný so spôsobom, akým spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. vybavila jeho reklamáciu, alebo pretože sa domnieval, že spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. porušila jeho práva.

13 Informácie o ochrane osobných údajov

- 13.1 Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. je na základe článku 6 ods. 1. písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie“) oprávnená spracúvať osobné údaje Člena uvedené v prihláške do Programu vrátane údaje o dátume vzniku členstva a spôsobu podania prihlášky, ako aj údaje o Členom vykonaných nákupoch a uplatnených odmenách, ktoré spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. získa počas jeho členstva v Programe, a to na účel prevádzkovania Programu, t.j. poskytovania odmien a plnenia iných záväzkov alebo uplatňovania práv vyplývajúcich spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. z Programu a s tým spojenú komunikáciu s Členom. Poskytnutie nasledovných osobných údajov je povinné a nevyhnutné pre vznik členstva: meno a priezvisko, e-mailová adresa a telefonický kontakt. Poskytnutie osobných údajov podľa predchádzajúcej vety je zmluvnou požiadavkou; pokiaľ všetky tieto údaje nebudú v prihláške pravdivo uvedené, dotknutej osobe členstvo v Programe nevznikne. Poskytnutie osobných údajov v rozsahu údaje o pohlaví a v prípade, ak členstvo vzniká podľa bodu 3.1.1 písm. b), aj údaje o dátum narodenia (deň, mesiac a rok), korešpondenčná adresa (ulica, číslo súpisné/číslo orientačné, mesto, PSČ), dátume narodenia dieťaťa, rodinný stav sú vo vzťahu k vzniku členstva v Programe, je dobrovoľné, ak ich však Člen spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. poskytne, budú spracúvané na základe článku 6 ods. 1. písm. b) Nariadenia za účelom správnej a efektívnej komunikácie s Členom súvisiacej s prevádzkou Programu (napríklad údaj o pohlaví bude spracúvaný za účelom správnej formy oslovenia Člena). Neposkytnutie týchto údajov nebude mať vo vzťahu k členstvu pre Člena žiadne dôsledky. Poskytnutie osobného údaje, ktorým je telefónne číslo, je nevyhnutné za účelom kontaktovania Člena; tento osobný údaj bude spracúvaný na základe článku 6 ods. 1. písm. b). Neposkytnutie tohto údaje bude mať za následok nemožnosť doručiť Členovi zásielkovú odmenu.
- 13.2 Pokiaľ na to Člen udelil podľa článku 6 ods. 1. písm. a) Nariadenia svoj súhlas zaškrtnutím príslušného políčka v elektronickej prihláške alebo udelil na to svoj výslovný súhlas ústne, spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. je oprávnená (a) spracúvať jeho osobné údaje uvedené v prihláške aj na účel priameho marketingu - zasielania reklamy a inej podobnej komunikácie všeobecného charakteru a (b) zasielať tomuto Členovi poštou alebo elektronickej poštou, vrátane služby krátkych správ, reklamu a marketingové informácie všeobecného charakteru. Člen udeľuje tento súhlas dobrovoľne a na dobu neurčitú s tým, že ho môže kedykoľvek odvolať buď (a) zaslaním písomného oznámenia poštou na adresu sídla spoločnosti Medusa Restaurants, a.s., (b) prostredníctvom Zákazníckeho centra, (c) vyznačením odhlásenia sa zo zasielania týchto informácií vo svojom Online účte alebo (d) pomocou formuláru dostupného na Webovej stránke. Člen môže týmto spôsobom zmeniť (zúžiť) spôsob zasielania vyššie uvedených marketingových informácií voľbou z nasledovného: e-mail, poštové služby, SMS, Aplikácia a Webová stránka.
- 13.3 Pokiaľ na to Člen udelil podľa článku 6 ods. 1. písm. a) Nariadenia svoj súhlas zaškrtnutím príslušného políčka v elektronickej prihláške alebo udelil na to svoj výslovný súhlas ústne, spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. je oprávnená (i) spracúvať (a) jeho osobné údaje uvedené v prihláške, (b) údaje o ním vykonaných nákupoch (vrátane údajov o nakúpených produktoch, hodnote, čase a mieste jednotlivých nákupov a použitom spôsobe platby), (c) údaje o ním uplatnených odmenách (vrátane údajov o charaktere a počte uplatnených odmien, počte bodov vymenených za bonusy, periodicite a čase výmeny bodov za odmeny), (d) údaje o spôsobe a mieste uplatnenia ponúk na zľavnené nákupy, (e) údaje o používaní Webovej stránky a Aplikácie (vrátane údajov o webových linkách/prepojeniach, ktoré zvolil, počte prihlásení sa na svoj užívateľský profil, jeho polohe získanej na základe IP adresy alebo používania Aplikácie a údajov o tom, ako reaguje na e-maily spoločnosti Medusa Restaurants, a.s.), (f) údaje o jeho účasti na promočných akciách organizovaných spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s., ako aj (g) údaje o jeho odpovediach na otázky položené v rôznych prieskumoch spoločnosti Medusa Restaurants, a.s.; a to na účel priameho marketingu - zasielania Personalizovaných ponúk členovi založených na jeho predchádzajúcich nákupoch a používaní Webovej stránky a Aplikácie a (ii) zasielať tomuto Členovi poštou alebo elektronickej poštou, vrátane služby krátkych správ, takéto Personalizované ponuky. Člen udeľuje tento súhlas dobrovoľne a na dobu neurčitú s tým, že ho môže kedykoľvek odvolať buď (a) zaslaním písomného oznámenia poštou na adresu sídla spoločnosti Medusa Restaurants, a.s., (b) prostredníctvom Zákazníckeho centra, (c) vyznačením odhlásenia sa zo zasielania Personalizovaných ponúk vo svojom Online účte alebo (d) pomocou formuláru dostupného na Webovej stránke. Člen môže týmto spôsobom

zmeniť (zúžiť) spôsob zasielania Personalizovaných ponúk voľbou z nasledovného: e-mail, poštové služby SMS, Aplikácia a Webové stránka.

- 13.4 Odvolanie súhlasu udeleného Členom podľa bodov 13.2 a 13.3 nebude mať vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov Člena pred odvolaním súhlasu.
- 13.5 Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. poskytne v prípade potreby a v rozsahu nevyhnutnom pre prevádzkovanie Programu osobné údaje Členov príjemcom, ktorí sú tretími osobami (ďalej len „Príjemcovia“). Príjemcom sa pre účely poskytnutia osobných údajov rozumie i oprávnení zamestnanci spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. a Príjemcov, ktorí prichádzajú v rámci svojho pracovnoprávného alebo obdobného vzťahu do kontaktu s osobnými údajmi Členov. Keďže niektorí z Príjemcov sa nachádzajú v tretích krajinách, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov, dochádza k prenosom osobných údajov do týchto krajín. V týchto prípadoch však spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. Členom poskytuje primerané záruky. Kategórie Príjemcov a primerané záruky, ktoré poskytuje spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. pri prenose osobných údajov do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany, sú uvedené v bode 4 (Kto má prístup k Vaším údajom?) Pravidiel ochrany súkromia spoločnosti Medusa Restaurants, a.s.
- 13.6 Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. je zodpovedná za dodržiavanie zásad spracúvania osobných údajov podľa článku 5 ods. 1. Nariadenia. Každá osoba je však povinná uviesť na prihláške len správne a pravdivé osobné údaje.
- 13.7 Každý Člen je povinný bezodkladne informovať Zákaznícke centrum písomne, telefonicky alebo e-mailom o zmene údajov poskytnutých v prihláške (zmena mena alebo priezviska, korešpondenčnej adresy, kontaktného telefónneho čísla a pod.) alebo tieto údaje sám zmeniť vo svojom Online účte.
- 13.8 Informácia o tom, ako dlho spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. uchováva osobné údaje Členov týkajúce sa členstva v Programe a vykonaných finančných transakcií, je dostupná v bode 5 Pravidiel ochrany súkromia spoločnosti Medusa Restaurants, a.s.
- (Akú dobu uchovávame Vaše osobné údaje?).
- 13.9 Člen má ako osoba, osobné údaje o ktorej sú spracúvané spoločnosťou Medusa Restaurants, a.s., práva dotknutej osoby uvedené v článku 15 a nasl. Nariadenia a právo podať sťažnosť dozornému orgánu. Pre detailný výpočet týchto práv a pre ďalšie informácie o práve podať sťažnosť dozornému orgánu, prosíme, kliknite na Pravidlá ochrany súkromia spoločnosti Medusa Restaurants, a.s., konkrétne body 6, 7 a 8 týchto Pravidiel ochrany súkromia spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. Uvedené práva môže Člen uplatniť písomne listom doručeným na adresu sídla spoločnosti Medusa Restaurants, a.s., prostredníctvom formuláru uvedeného v bode 13 Pravidiel ochrany súkromia spoločnosti Medusa Restaurants, a.s. alebo prostredníctvom Zákazníckeho centra. Člen sa môže s otázkou, sťažnosťou alebo inou požiadavkou obrátiť aj na zodpovednú osobu. Kontaktné údaje zodpovednej osoby sú zverejnené v Pravidlách ochrany súkromia spoločnosti Medusa Restaurants, a.s.
- 13.10 Pokiaľ sa podáva prihláška do Programu telefonicky podľa bodu 3.1.1 b) a súhlas so spracúvaním osobných údajov je Členom udelený ústne, Člen berie na vedomie, že spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. alebo jej sprostredkovatelia sú oprávnení vyhotoviť zvukový záznam telefonického rozhovoru.

14 Všeobecné ustanovenia

- 14.1 Členstvo v Programe a práva s ním spojené sú neprevoditeľné a zanikajú najneskôr smrťou Člena, preto členstvo a práva s ním spojené nemôžu byť predmetom dedenia. Body nepredstavujú platobné prostriedky, sú tiež neprevoditeľné s výnimkou ustanovení o Rodinnom programe a nie sú predmetom dedenia.
- 14.2 Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. si vyhradzuje právo meniť Podmienky prostredníctvom Zmeny. Zmena sa môže vykonať oznámením o zmenených ustanoveniach alebo vydaním nového znenia Podmienok. Zmena sa zverejní na Webovej stránke. Medusa Restaurants, a.s. má právo oznámiť Zmeny aj iným spôsobom. Zmena je účinná dňom, ktorý je v nej uvedený, a v prípade, že takýto deň účinnosti uvedený nie je.
- 14.3 Program pripravila spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. s dlhodobým zámerom. Spoločnosť Medusa Restaurants, a.s. si však vyhradzuje právo skončiť Program. Dátum skončenia prevádzkovania Programu sa vyhlási prostredníctvom Oznámenia, minimálne jeden mesiac vopred. Po tomto dátume nebudú ďalej pridelené body. Za body nazbierané do dátumu skončenia prevádzkovania Medusacard bude možné získať odmenu v priebehu dvoch mesiacov po tomto dátume. Realizácia Programu podľa vyššie uvedených podmienok sa bude uskutočňovať v súlade s Oznámením.
- 14.4 Podmienky platia pre Členov, ktorých Karty sú registrované a vydané na Slovensku. Podmienky prevádzky a vernostného programu Medusacard v zahraničí sa riadia predpismi miestnych spoločností skupiny Medusa, Medusa Restaurants, a.s., prípadne ich zmluvných partnerov.
- 14.5 Toto znenie Podmienok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.10.2024.