



## Základní pravidla pro užívání zákaznického věrnostního systému MojeBody (B2C)

Verze 2 ze dne 10. 1. 2019

### základní charakteristika

1. **Systém MojeBody** je elektronická aplikace, která umožní každému zákazníkovi, který se do systému MojeBody zaregistruje sbírat věrnostní body (dále jen "Body") za uskutečněné nákupy zboží nebo služeb (dále jen "nákupy zboží") u obchodníka zapojeného do systému MojeBody (dále jen "obchodník").

Za podmínek daných pravidly systému MojeBody uvedenými v této aplikaci si může zákazník nasbírané Body následně proměnit za slevové kupony, za něž pak obdrží u obchodníka slevu z dalšího svého nákupu.

Komunikace obchodníka se zákazníky probíhá zejména prostřednictvím elektronické aplikace v mobilním telefonu zákazníka (dále také jen "aplikace systému MojeBody" nebo "mobilní aplikace"). Obchodník sám rozhoduje jak systém MojeBody vůči svým zákazníkům nastaví a jak dlouho a v jaké své provozovně jej bude provozovat. Vždy však platí, že za 1 Bod získá zákazník vždy 1 Kč slevy z nákupu u obchodníka. Obchodník však určuje a nastavuje v systému MojeBody další podmínky poskytování slev - zejména např. výši obrátu potřebného k tomu, aby zákazník získal 1 Bod, dále např. minimální počet Bodů (minimální slevu), kterou může zákazník v nákupu vůči obchodníkovi uplatnit.

Dále obchodník určuje svým zákazníkům zejména též vyjmuté skupiny obrátu, za které obchodník neposkytuje Body (půjde zejména o obaly, zboží s malou marží, zboží, které z jakéhokoli důvodu obchodník nechce podporovat přidělováním Bodů apod.). Počet Bodů za konkrétní obrát, kterého dosáhne zákazník při nákupu, definuje obchodník. Tyto Body jsou vždy přiděleny na základě **selektivního totálu** - tedy z obrátu dosaženého při nákupu - bez vyjmutých skupin zboží - tedy bez obrátu za nákup zboží, za které nechce obchodník přidělovat Body.

Zákazník bere na vědomí, že vyjmuté skupiny nastavuje obchodník do systému MojeBody individuálně na každé své pokladně a tyto se nezobrazují v mobilní aplikaci zákazníka. Je rozhodnutím obchodníka jak a zdali bude své zákazníky informovat o vyjmutých skupinách - např. zejména upozorněním na své provozovně apod.

Konkrétní nastavení systému MojeBody zjistí zákazník vždy z elektronické aplikace ve svém mobilním telefonu.

2. **Systém MojeBody neshromažďuje žádné osobní údaje zákazníků** a je naprosto anonymní.

**Systém MojeBody neregistruje detaily nákupů zákazníka** a počet Bodů, které za nákup u obchodníka zákazník získá, závisí jen na dosaženém obrátu uvedeném na příslušné účtence a na pravidlech přidělování Bodů nastavených obchodníkem (selektivní totál - obrát dosažený zákazníkem při nákupu bez skupin zboží vyjmutých obchodníkem, tedy zboží, za které nechce obchodník přidělovat Body).

3. Základní podmínkou účasti zákazníka v systému MojeBody je, že zákazník musí mít takové příslušné technické zařízení (zejména mobilní telefon patřičné úrovně s datovým připojením patřičné kapacity), které umožňuje dálkové datové spojení (internet) a které dále umožňuje instalaci (stažení) **elektronické aplikace systému MojeBody**. Užívání systému MojeBody je pro zákazníka bezplatné - zákazník si však hradí veškeré náklady na provoz svého mobilního telefonu nebo jiného zařízení prostřednictvím kterého se systémem MojeBody komunikuje.



Obchodník ani provozovatel systému MojeBody nenesou žádnou odpovědnost za nemožnost využití systému MojeBody z důvodu nedostatku internetového spojení na straně zákazníka nebo na straně obchodníka nebo na straně provozovatele.

4. Systém MojeBody zprostředkovává komunikaci mezi obchodníkem a zákazníkem a nastavuje zákazníkovi pravidla, za kterých může sbírat Body z uskutečněných nákupů u obchodníka a proměňovat je u obchodníka za slevy. Tím, že se zákazník do systému MojeBody registruje, vyjadřuje svůj jednoznačný souhlas s veškerými pravidly nastavenými v systému MojeBody.

#### **provozovatel**

5. Systém MojeBody jako elektronickou aplikaci provozuje pro obchodníka **provozovatel**, kterým je společnost **Novum Global, a.s., IČO 148 93 126, sídlem 28. pluku 483/11, Praha 10** (reg. v OR: Městský soud v Praze, B 484), (dále jen "provozovatel"), provozovatel je majitelem všech dat uložených v systému MojeBody

#### **jak se přihlásit**

6. Zákazník se do systému MojeBody registruje prostřednictvím mobilní aplikace, kterou si nainstaluje zpravidla po načtení QR kódu mobilním telefonem z účtenky, jež dostane za svůj nákup na prodejně obchodníka. Při registraci musí zákazník povinně zadat uživatelské jméno a heslo, které mu umožní použít k účasti v systému MojeBody i jiné zařízení, než to ze kterého se registroval. Registrace nevyžaduje a ani neumožňuje zákazníkovi zadat celé své jméno. Zákazníci zůstávají anonymní. Volba uživatelského jména a hesla zákazníka je výlučnou záležitostí zákazníka a tyto údaje zná jen zákazník. Obchodník ani provozovatel systému MojeBody tyto údaje nezná a nemá je možnost ani zjistit. Obchodník ani provozovatel systému MojeBody neodpovídají zákazníkovi za ztrátu nebo zneužití těchto údajů a nemožnost využití systému MojeBody (zejména nemožnost vyčerpat nashromážděné Body za slevy apod.) zákazníkem.

Zákazník je povinen v zájmu vlastní bezpečnosti uchovávat své přihlašovací údaje do systému MojeBody v tajnosti. Kdykoli se zákazník domnívá, že by jeho přihlašovací údaje mohly být zneužity, má možnost si změnit přístupové heslo v aplikaci systému MojeBody podle pokynů, které jsou v aplikaci systému MojeBody uvedeny.

#### **jak získávat a uplatňovat Body**

7. Obchodník vydá zákazníkovi při nákupu zboží účtenku, na které je vytištěn též individuální QR kód. Tato účtenka umožňuje komukoli, kdo se registruje v systému MojeBody, získat Body na své zákaznické konto v systému MojeBody, tyto Body následně využít k získání slevového kuponu a tento uplatnit ke slevě z nákupu zboží u obchodníka. Každá účtenka může být použita pouze jednou - opakovaně uplatněnou účtenku systém MojeBody neakceptuje. Možnost registrace každé účtenky je časově omezena. V daném dni lze registrovat účtenku vystavenou maximálně první den měsíce předcházejícímu měsíci, ve kterém je registrace prováděna či jakoukoli účtenku novějšího data.

8. Zákazník získává a kumuluje Body na svém zákaznickém účtu tak, že QR kód z účtenky od obchodníka načte prostřednictvím elektronické aplikace ve svém mobilním telefonu (nebo jiném obdobném zařízení). Body se zákazníkovi načítají vždy jen pro toho obchodníka, od kterého je



**NOVUM<sup>®</sup>  
GLOBAL**

načtená účtenka. Převod Bodů od jednoho obchodníka k jinému obchodníkovi není možný a to ani tehdy, pokud obchodníci používají stejný systém MojeBody. Obchodník tak nikdy neposkytuje zákazníkovi slevy v souvislosti s nákupy zákazníka u jiného obchodníka - i když jsou oba obchodníci účastní v systému MojeBody.

9. Zákazník se sám rozhoduje kdy a kolik Bodů chce použít k proměnění za slevový kupon. Na základě zvoleného množství Bodů, které se rozhodne zákazník proměnit za slevový kupon, vygeneruje systém MojeBody kód slevy (MBS), který zákazník předloží při následujícím nákupu zboží u obchodníka. Slevový kupon musí zákazník uplatnit u obchodníka před markováním nákupu do pokladny nebo nejpozději v průběhu jeho markování (nikoli po ukončení markování nákupu). Mobilní aplikace zákazníkovi nedovolí požádat o menší slevu, než je daným obchodníkem určená minimální sleva. Pokladna obchodníka po zadání slevového kódu MBS přidělí zákazníkovi požadovanou slevu z konkrétního nákupu zboží/služeb, ale pouze v případě, že je hodnota nákupu vyšší než uplatňovaná sleva. Pokud tomu tak není, sleva se nepřidělí (ani částečně) a slevový kupon bude připraven po celou dobu jeho platnosti k použití na jiný nákup, který bude u partnera učiněn a jehož obrát bude min. o 1 Kč vyšší než uplatňovaná sleva. Systém MojeBody neumožňuje 100% slevu z nákupu zboží/služeb. Vždy je třeba uplatnit takovou slevu, aby doplatek za nákup zboží/služeb nebyl nižší než 1 Kč. Maximální možná výše jednoho vygenerovaného slevového kuponu je 999 Kč.

10. Kód slevy MBS má omezenou časovou platnost. Časovou platnost kódu slevy MBS nastavuje provozovatel a tato činí 24 hodin od chvíle, kdy systém MojeBody kód slevy MBS vygeneruje. V době platnosti kódu slevy MBS jsou použité Body rezervovány a nelze je použít pro jiný slevový kupon, a to bez ohledu na to, že původní slevový kupon nebyl dosud uplatněn. Pokud slevový kupon není uplatněn do skončení doby jeho platnosti, vrátí se všechny tímto kuponem zarezervované Body na účet zákazníka.

11. Systém MojeBody neumožňuje proměnit Body za hotové peníze. Body slouží vždy pouze jako prostředek k vygenerování slevového kuponu s možností tento slevový kupon u obchodníka při nákupu zboží uplatnit.

12. Platnost Bodů získaných v systému MojeBody je omezená. Pokud zákazník své Body nepoužije způsobem předpokládaným těmito pravidly ani do 24 měsíců od data, kdy tyto Body získal, pak tyto Body bez náhrady propadají (expirují) a zákazník ztrácí možnost je uplatnit. Zákazník se z mobilní aplikace vždy předem dozví, kolik Bodů mu bude expirovat a kdy se tak stane. Takové upozornění obdrží zákazník minimálně 30 dnů před expirací Bodů.

13. Účast zákazníka v systému MojeBody včetně práv s ní spojených je právem osobní povahy a není předmětem dědictví. Práva vyplývající z účasti zákazníka v systému MojeBody se nedají smluvně převést na třetí osobu. Z anonymity systému MojeBody však plyne, že fyzicky uplatnit konkrétní slevový kupon při nákupu zboží může každý, kdo se takovým platným kuponem prokáže.  
**další práva obchodníka**

**NOVUM GLOBAL, a.s.**

[www.novumglobal.eu](http://www.novumglobal.eu)

+420 267 997 111  
helpdesk@novumglobal.eu  
IČO: 14893126  
DIČ: CZ14893126

**Praha**

28. pluku 11  
101 00 Praha 10  
+420 267 997 111  
info@novumglobal.eu

**Brno**

M. Kudeřkové 4294/19  
636 00 Brno  
+420 530 501 544  
brno@novumglobal.eu

**Opava**

Holasická 73/1704  
747 05 Opava – Kateřinky  
+420 558 272 535  
opava@novumglobal.eu

**České Budějovice**

Čechova 164/1  
370 01 České Budějovice  
+420 267 997 111  
info@novumglobal.eu



14. Obchodník rozhoduje o době, po kterou budou moci jeho zákazníci užívat systém MojeBody, sbírat Body a proměňovat je za slevové kupony na slevy z dalších nákupů u obchodníka. Pokud obchodník z jakéhokoli důvodu ukončí svou účast v systému MojeBody a zákazník do doby ukončení účasti obchodníka své Body nepromění na slevové kupony, pak nevyužité Body zákazníkovi propadají a zákazník nemá právo na jakoukoli náhradu ani vůči obchodníkovi ani vůči provozovateli systému MojeBody. Obchodník rozhoduje, jak a zdali bude své zákazníky informovat o termínu ukončení možnosti sbírání Bodů na účtenkách obchodníka, o termínu ukončení činnosti systému MojeBody (a tedy i o posledním termínu k uplatnění slevových kuponů), o vyjmutých skupinách obratu (selektivní totál) apod.

15. Obchodník má možnost vyloučit konkrétní účtenku nebo její část (část obratu na konkrétní účtence) ze zpracování v systému MojeBody (např. v případě, že byl nákup částečně nebo zcela stornován po vrácení zakoupeného zboží apod.). Vyloučení účtenky ze systému MojeBody je možné i v případě, kdy byly konkrétní Body za danou účtenku již jednou přiděleny. Systém MojeBody v těchto případech na základě příkazu obchodníka přidělené Body z bodového účtu zákazníka opět odečte.

#### **ukončení účasti v systému MojeBody, podezřelé transakce**

16. Zákazník má právo se ze systému MojeBody kdykoli dle svého rozhodnutí odregistrovat. Odregistrování provede zákazník prostřednictvím mobilní aplikace formou výslovného pokynu ke zrušení své účasti v systému MojeBody. Na základě takového pokynu zákazníka bude účast zákazníka v systému MojeBody bez náhrady zrušena, včetně bodového účtu zákazníka.

17. Provozovatel je oprávněn jednostranně zrušit účast zákazníka v systému MojeBody v případě, že - zákazník poruší pravidla systému MojeBody nebo se dopustí prostřednictvím systému MojeBody jednání, které bude v rozporu s právními předpisy České republiky, zejména může jít např. o spáchání trestného činu nebo přestupku prostřednictvím aplikace systému MojeBody, nebo - zákazník nevykáže na svém bodovém účtu žádný pohyb alespoň dva roky od poslední změny stavu bodového účtu.

Zrušením účasti zákazníka v systému MojeBody končí jeho účast bez náhrady včetně zrušení bodového účtu zákazníka.

18. Provozovatel je oprávněn zablokovat podezřelé transakce. Podezřelou transakcí ze strany zákazníka je zejména transakce, kdy bude na bodový účet zákazníka načítáno více než 5 účtenek denně u jednoho obchodníka nebo bude načítána účtenka vyšší než 100 000 Kč u jednoho obchodníka. Zákazník je oprávněn se obrátit v takovém případě na provozovatele, který eventuelně transakci po jejím prověření odblokuje. V případě zablokování transakce nemá zákazník právo na jakoukoli náhradu škody ani nemajetkové újmy ani vůči obchodníkovi ani vůči provozovateli.

#### **reklamace**

19. V systému MojeBody nelze v žádném případě reklamovat kvalitu zboží nakoupeného zákazníkem u obchodníka. Systém MojeBody pro své účely neneviduje jiné údaje o nákupu zboží zákazníkem u obchodníka, než obrat dosažený na příslušné účtence.



U provozovatele je zákazník oprávněn reklamovat pouze chyby ve funkci elektronické aplikace systému MojeBody (chybné načítání Bodů zaviněné chybou činností mobilní aplikace apod.). Tyto reklamace je zákazník oprávněn uplatnit u provozovatele nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci provedení transakce, či konkrétního reklamovaného úkonu. Po uplynutí této lhůty není provozovatel povinen reklamaci řešit. Zákazník je povinen vždy prokázat provozovateli konkrétní účtenku, se kterou je spojena konkrétní reklamace, anebo sdělit provozovateli konkrétní číslo identifikující konkrétní nákup (MBK), anebo číslo identifikující žádost o slevu, respektive identifikující transakci započtení slevy do ceny konkrétního nákupu (MBS). Bez předložení účtenky nebo sdělení uvedených údajů není provozovatel povinen reklamaci řešit. Reklamaci vůči provozovateli zákazník realizuje prostřednictvím emailové zprávy na emailovou adresu provozovatele uvedenou v mobilní aplikaci.

Ostatní chyby - zejména rozdíl mezi nastavenými pravidly obchodníkem v mobilní aplikaci a praxí obchodníka je oprávněn zákazník reklamovat výlučně u obchodníka, který jediný nastavuje konkrétní pravidla pro poskytování slev v systému MojeBody. Zákazník bere na vědomí, že obchodník je oprávněn pravidla pro poskytování slev v systému MojeBody jednostranně měnit.

#### **závěrečná ustanovení, souhlas zákazníka s pravidly**

**20.** Zákazník elektronickým potvrzením své registrace v mobilní aplikaci systému MojeBody současně prohlašuje, že se účastní v systému MojeBody na základě svého svobodného rozhodnutí poté, co se seznámil nebo měl možnost se seznámit s těmito pravidly systému MojeBody a provedl na základě svého svobodného rozhodnutí všechny požadované kroky k registraci v systému MojeBody. Zákazník se stane účastníkem systému MojeBody úspěšnou registrací, po vyplnění úvodní povinné části elektronického registračního formuláře.

**21.** Tato pravidla systému MojeBody je provozovatel oprávněn jednostranně měnit nebo upravovat, je však povinen o obsahu takové změny nebo úpravy a datu jejich účinnosti zákazníka informovat předem prostřednictvím mobilní aplikace systému MojeBody. Takto provedené změny nebo úpravy jsou ode dne jejich účinnosti pro zákazníka, obchodníka i provozovatele závazné.

Pravidla poskytování konkrétních slev za konkrétní množství Bodů nastavuje výlučně obchodník a obchodník je oprávněn je v systému MojeBody jednostranně měnit dle své úvahy.

Získávání Bodů na základě účtenek od obchodníka se řídí pravidly systému MojeBody platnými ke dni, kdy byl z konkrétní účtenky sejmuto její individuální QR kód.

**22.** Veškeré vztahy mezi zákazníkem, obchodníkem nebo provozovatelem se řídí právem České republiky. Právní vztahy mezi zákazníkem a obchodníkem nastavené v systému MojeBody mají povahu veřejného příslibu obchodníka dle § 2884 občanského zákoníku České republiky. Veřejný příslib poskytnutí slevy, který činí obchodník v pravidlech systému MojeBody může obchodník měnit nebo odvolat způsobem a za podmínek, jak v těchto pravidlech systému MojeBody uvedeno. Taková změna nebo odvolání se řídí výlučně pravidly systému MojeBody a je účinná vůči zákazníkovi bez ohledu na to, zda-li se o takovém odvolání zákazník dozvěděl nebo nedozvěděl. Ustanovení zákona tomuto odporující se pro účely systému MojeBody nepoužije.