

REGULAMENTUL OFICIAL DE FUNCTIONARE A PROGRAMULUI DE FIDELITATE ROMPETROL GO

Art. 1 – Organizatorul

Organizatorul Programului de fidelitate **Romp petrol Go** (denumit in continuare „**Programul**”) este Romp petrol Downstream S.R.L. („**Organizatorul**”), societate inregistrata in conformitate cu legea romana, cu sediul in Bucuresti, sector 1, Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate Northern Tower, et. 2,, inregistrata la Oficul Registrului Comertului sub nr. 2000001716405, CIF/CUI RO 12751583, Cont cont RO97BACX0000000030552310, deschis la UniCredit Bank SA.

Programul se va desfasura conform prevederilor prezentului regulament („Regulamentul”) care este obligatoriu *pentru* toti participantii. Prin participarea la acest Program, se prezuma cunoasterea Regulamentului si acordul Participantului.

La data semnarii prezentului Regulament, inceteaza valabilitatea Regulamentului autentificat sub nr. 198/23.01.2019 de notar public Nica Oana Raluca.

In cadrul **Programului**, participantii pot acumula puncte in functie de valoarea cumparaturilor (astfel cum acestea sunt prevazute la art. 2, punctul 2.8) efectuate in statiile Romp petrol si in functie de cantitatea *carburantului* alimentat in Statiile Romp petrol Partener si Romp petrol Express. Lista statiilor Romp petrol, Romp petrol Partener si Romp petrol Express participante in Program sunt publicate pe pagina de internet oficiala la adresa web <https://www.rompetrol.ro/personal/rompetrol-go> si poate suferi modificari ulterioare, care vor fi actualizate corespunzator. Punctele acumulate pot fi utilizate de catre participantii la **Program** pentru a achizitiona produse si servicii doar in cadrul Statiilor Romp petrol.

Art. 2 – Definitii aplicabile Programului

- 2.1 **Participant/ Utilizator/ Membru:** Persoana fizica majora, cu capacitate de exercitiu deplina, care beneficiaza de calitatea de membru al **Programului**. Calitatea de membru al **Programului** se castiga prin completarea formularului de inrolare si acceptarea termenilor si a conditiilor in acest Regulament. Completarea/ acceptarea/ semnarea formularului de inscriere se poate efectua electronic prin intermediul Aplicatiei Mobile
- 2.2 **Card:** Cardul de fidelitate poate fi sub forma fizica sau electronica. Cardul este cel care confera detinatorului titlul de membru al programului. Cardurile au inscriptionate coduri de bare unice si se pot utiliza atat pentru acumularea, cat si pentru consumul punctelor.
- 2.3 **Card Romp petrol GO+:** Este cardul cu cip sau cardul contactless care confera titlul de client Romp petrol GO+ Debit sau Credit, detinatorului, in functie de tipul de card. Aceste carduri sunt inscriptionate cu seria cardului si codul de client si se pot utiliza atat pentru acumularea, cat si pentru consumul punctelor, in plus fata de linia de creditare oferita de calitatea de client Romp petrol GO+. Pentru mai multe detalii asupra componentei Romp petrol GO+, puteti consulta pagina web <https://www.rompetrol.ro/personal/rompetrol-go-plus> sau puteti suna la Serviciul Clienti la numarul de telefon 0800 0800 08.
- 2.4 **Formular de inrolare:** Formularul completat si transmis prin intermediul Aplicatiei Mobile de catre un Utilizator catre Romp petrol, pe baza caruia Romp petrol creeaza un cont on-line, individual si usor accesibil. Utilizatorul va primi ulterior inregistrarii o serie de **card virtual** prin intermediul careia va acumula/ consuma puncte in statiile Romp petrol, prin prezentarea la casele de marcat a cardului asociat in Aplicatia Mobila Romp petrol Go afisand seria de card virtual.

- 2.5 **Punct:** Punct valoric acumulat in cadrul Programului. Punctele pot fi cumulate sau nu, cu alte oferte promotionale, daca acest lucru este explicit mentionat in Regulamentele de functionare ale promotiilor respective. Punctele sunt valabile doar in cadrul Programului.
- 2.6 **Tranzactie:** Operatiunile prin care se acumuleaza si se consuma sau se ard Punctele in statiile Rompetrol, fara a se limita insa la acestea. Vor fi considerate tranzactii eligibile si cele pe care Participantii in Program le vor efectua in numele persoanelor juridice, in speta tranzactiile pentru care se vor emite bonuri fiscale ce vor avea inscrite codurile de inregistrare fiscala (CUI) ale persoanelor juridice. Pentru evitarea oricarei interpretari se precizeaza ca bonurile fiscale ce vor avea inregistrate coduri de inregistrare fiscala vor reflecta tranzactii apartinand persoanelor juridice.
- 2.7 **Produse eligibile pentru acumulare de puncte:** Carburantul, precum si toate produsele si serviciile din cadrul Programului pentru care Participantul primeste puncte in statiile proprii Rompetrol. Exceptie fac vinietele, taxele de drum, taxa SGR, precum si orice alta taxa (de ex. taxa de parcare, dus, ecotaxa etc.), tigarile si produsele care contin tutun, buteliile de aragaz, carti, reviste, lozuri, CD-uri si cartelele telefonice, produse aflate in alte promotii, fara a se limita la acestea.
- 2.8 **Produse eligibile pentru consumarea de puncte:** Toate produsele si serviciile din cadrul Programului pentru care Participantul poate utiliza Puncte pentru a le achizitiona, inclusiv carburantul si GPL, in statiile proprii Rompetrol. Exceptie fac vinietele, taxele de drum, buteliile GPL, cartelele telefonice si lozurile dar fara a se limita la acestea.
- 2.9 **Statii Rompetrol:** Statiile de carburant in care pot fi acumulate si folosite Puncte. Acumularea de puncte se realizeaza pentru orice produse achizitionate din statiile Rompetrol incluse in Program.
- 2.10 **Statiile Partener Rompetrol/ Statii Express Rompetrol:** Statii de carburant in care acumularea de puncte se poate face exclusiv prin produse de tip carburant cu exceptia GPL.
- 2.11 **Cont:** Este un cont aferent unui utilizator al Programului, in care se inregistreaza Tranzactiile efectuate cu acel Card sau Card Virtual (acumularea de puncte, utilizarea punctelor).
- 2.12 **Cont online/Cont de Utilizator:** Este un cont creat de catre un Utilizator care se inregistreaza in Aplicatia Mobila, care poate fi accesat de catre Utilizator folosindu-se de un nume de utilizator si o parola. In Contul de Utilizator se vor publica Tranzactiile efectuate de catre utilizator in statiile Rompetrol, soldul punctelor acumulate, fara a se limita insa la acestea.
- 2.13 **Aplicatia Mobila:** Aplicatia ce poate fi instalata pe dispozitive mobile avand sistemul de operare iOS sau Android, in scopul inrolarii si al participarii in Program, fara a se limita la acestea. Aplicatia Mobila poate fi descarcata din Google Play si AppStore, dupa caz.
- 2.14 **Statiile Participante** la Program sunt: Statii Rompetrol, Statii Rompetrol Partener si Statii Rompetrol Express.

Art. 3 - Prelucrarea datelor personale

- 3.1 La inscrierea in Program, indiferent de metoda de inrolare aleasa, membrii acestuia sunt informati printr-o nota de informare specifica privind prelucrarea datelor lor cu caracter personal de catre Organizator, in calitate de operator de date cu caracter personal, in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016, privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor – GDPR).

Art. 4 - Conditii de participare

- 4.1 Programul ofera puncte castigate de catre membrii Programului in urma cumparaturilor efectuate in statiile Rompetrol participante. Aceste puncte pot fi utilizate pentru achizitia de produse/servicii disponibile in statiile Rompetrol, cu exceptia vinietelor si a taxelor de drum, precum si a buteliilor GPL, a lozurilor si a cartelelor de reincarcare telefonica. Punctele pot fi utilizate de posesorii cardurilor cu sau fara componenta Rompetrol GO+ Debit/Credit. Acumularea si utilizarea punctelor Rompetrol Go se face in baza tranzactiilor in statiile Rompetrol participante, conform prezentului Regulament exclusiv in urma prezentarii spre scanare, de catre operatorul din statia Rompetrol, a cardului Rompetrol Go fizic nominal sau a cardului virtual, doar in aplicatia mobila Rompetrol Go instalata pe un dispozitiv mobil smart. Cardurile Rompetrol Go si Rompetrol GO+ sunt nominale si netransmisibile. Cardurile Rompetrol Go sau Rompetrol GO+ nu sunt un instrument de plata, ele ajuta la identificarea clientului in programul de Loialitate Rompetrol..
- 4.2 Valabilitatea punctelor acumulate in cadrul Programului este de 2 ani (8 trimestre) de la data colectarii lor, calculata in favoarea membrului Programului. Acest lucru inseamna ca o parte din puncte poate expira de pana la 4 ori pe an. Astfel, cea mai scurta perioada de valabilitate a punctelor colectate este de 2 ani, daca acestea au fost colectate pe 31 martie, 30 iunie, 30 septembrie sau 31 decembrie. Cea mai lunga perioada de valabilitate e de 2 ani si 3 luni, daca acestea au fost colectate pe 1 ianuarie, 1 aprilie, 1 iulie, 1 octombrie.

Exemplele de mai jos prezinta cateva scenarii posibile:

Data de acumulare a punctelor	Data de expirare a punctelor	Perioada de valabilitate a punctelor
01 ianuarie '26	31 martie '28	>24 luni
31 martie '26	31 martie '28	24 luni
07 iunie '26	30 iunie '28	>24 luni
19 august '26	30 septembrie '28	>24 luni

Valabilitatea punctelor acumulate incepand cu data de 21 ianuarie 2026 este de 2 ani de la data colectarii

- 4.3 Membrii Programului vor fi anuntati prin mijloacele de comunicare agreate la inrolare, privind numarul total de puncte ce urmeaza sa expire in luna curenta.
Pentru clientii cu aplicatie mobila, informatia este existenta in zona de cont client.
- 4.4 In cazul utilizarii frauduloase a Cardului, Rompetrol isi rezerva dreptul de a exclude din Program si/ sau de a anula din contul membrului Programului Punctele acumulate pana la acea data.
- 4.5 Prezentul Regulament descrie conditiile pentru participarea la Program. Regulamentul poate fi accesat la cerere in toate statiile Rompetrol participante, in Aplicatia Mobila si in sectiunea dedicata Programului pe site-ul www.rompetrol.ro.
- 4.6 In cazuri exceptionale, Rompetrol poate opri participarea la Program a uneia sau mai multora dintre statiile sale. Aceste schimbari vor fi anuntate de catre Rompetrol prin afisare in incinta statiilor, de la caz la caz). In acea/ acele statie/ statii nu se acorda Puncte si nici nu pot fi consumate Puncte in vederea obtinerii de produse sau servicii.
- 4.7 Rompetrol isi rezerva dreptul de a modifica actualul Regulament de functionare. Orice schimbare a Programului va fi notificata de catre Rompetrol pe pagina web www.rompetrol.ro si in statiile participante.

Art. 5 - Durata Programului

- 5.1 Durata de desfasurare a programului este pe perioada nedeterminata.
- 5.2 Rompetrol isi rezerva dreptul sa sisteze derularea Programului. O astfel de decizie va fi comunicata membrilor Programului cu cel putin 30 de zile inainte de data sistarii. Anuntul de sistare a Programului va fi afisat in toate statiile Rompetrol si pe site-ul oficial Rompetrol www.rompetrol.ro. De asemenea, membrii Programului vor primi informare prin mijloacele de comunicare agreate in momentul inrolarii (SMS, email) sau prin notificari in cadrul Aplicatiei Mobile.

Art. 6 - Inscrierea in Program

- 6.1 Programul se adreseaza doar persoanelor fizice, inclusiv celor care efectueaza Tranzactii in numele unei persoane juridice, cu conditia ca persoanele fizice sa detina calitatea de Membru al Programului. Persoanele juridice nu pot participa la Program.
- 6.2 Clientul Rompetrol se poate inscrie in Program prin completarea unui formular de inrolare electronic disponibil in Aplicatia Mobila. Deasemenea, un client devine membru al Programului si in cazul in care contracteaza un card Rompetrol GO+ Credit / Debit.
- 6.3 Consimtamantul pentru inregistrarea si prelucrarea datelor cu caracter personal apartinand Utilizatorului, cat si informarea cu privire la accesarea/ utlizarea/ prelucrarea acestora pot fi consultate in contul personal din Aplicatia Mobila sau sectiunea dedicata Programului de pe www.rompetrol.ro.
- 6.4 Un membru al programului al carui date personale au suferit modificari este obligat sa instiinteze Rompetrol telefonic la numarul 0800 0800 08 sau poate modifica in cadrul contului sau avut pe site-ul www.rompetrol.ro sau in cadrul Aplicatiei Mobile.

Art. 7 - Utilizarea cardurilor

- 7.1 Cardul Programului este proprietatea Rompetrol.
- 7.2 Cardul Programului poate fi utilizat doar de catre Membrul Programului caruia i-a fost emis acest card.
Fiecarui card ii este asociat un cod de bare care e atasat unui cont de client nominal in sistemele Rompetrol.
- 7.3 Cardul va fi emis catre clientul Rompetrol doar in momentul completarii formularului de inrolare cu datele personale de catre clientul Rompetrol in mod corect si complet in Aplicatia Mobila Rompetrol Go.
- 7.4 Cardurile Rompetrol GO+ sunt de asemenea incluse automat in Program si pot fi folosite pentru acumulare/ardere puncte.
- 7.5 Membrii Programului care au un card fizic pot opta sa il asocieze in Aplicatia Mobila pe baza seriei cardului fizic.
- 7.6 Cardul fizic sau virtual are un singur posesor. Toate beneficiile aferente Programului vor fi utilizate numai de posesorii cardurilor.
- 7.7 Cardul virtual nu are valoare comerciala si nu se emite contra cost. Nu se poate acorda in numerar contravaloarea punctelor acumulate in contul membrului Programului.
- 7.8 Rompetrol nu este responsabil pentru informatiile declarate de client si nici pentru acuratetea acestora. In cazul in care datele personale furnizate de clientul Rompetrol sunt incorecte sau gresite, Rompetrol isi rezerva dreptul de a nu-l include pe clientul respectiv in Program.

7.9 Cardul nu este un instrument de plata.

7.10 Beneficiile aferente Programului pot fi accesate exclusiv cu Cardul in format fizic sau electronic, emis de Rompetrol si valabil la momentul tranzactiei.

7.11 Cardurile nu au termen de valabilitate. In cazul pierderii sau al furtului cardului, membrul Programului se poate adresa celei mai apropiate statii Rompetrol sau sa ia legatura prin email (infoline@rompetrol.com), iar cardul pierdut/ furat va fi blocat.

7.12 In cazul in care, din cauza unor erori de comunicatie punctual, clientul nu poate beneficia de punctele aferente unei tranzactii, acesta poate solicita inregistrarea punctelor in contul sau prin transmiterea bonului fiscal si a codului de bare al cardului la adresa de email infoline@rompetrol.com. Punctele vor fi adaugate cu conditia sa se fi prezentat cardul fizic sau virtual (exclusiv din aplicatia proprie Rompetrol Go) in momentul efectuarii tranzactiei eligibile.

7.13 Programul se va suspenda iar Clientul nu va putea beneficia de punctele aferente unei Tranzactii si/sau nu va putea consuma Puncte pe durata realizarii urmatoarelor lucrari: (i) mentenanta preventiva/corectiva, (ii) imbunatatire/dezvoltare (upgrade) a sistemelor informatice care gazduiesc Programul, Aplicatia Mobila Rompetrol Go si care implicit impacteaza cardurile fizice si virtuale Rompetrol Go si/sau Rompetrol GO+ si (iii) orice alte actiuni/activitati care, prin natura lor, vor determina intreruperea temporara a Programului si, implicit, imposibilitatea de utilizare/inrolare a Cardurilor.

Art. 8 - Conditile de inlocuire a unui card

8.1 Fiecare membru al Programului are dreptul la un card nou in cazul pierderii, deteriorarii sau furtului cardului. Cardurile noi se emit exclusiv in format electronic, in cadrul Aplicatiei Mobile Rompetrol Go, cu exceptia cardurilor Rompetrol GO+ care se emit in format fizic.

8.2 In cazul pierderii, deteriorarii sau furtului cardului fizic, Utilizatorul este responsabil de instiintarea imediata a Serviciului Relatii cu Clientii Rompetrol privind statusul cardului sau. De asemenea, pentru obtinerea unui card nou, Utilizatorul va solicita substituirea cardului vechi la adresa de email infoline@rompetrol.com.

8.3 Pentru identificarea si anularea cardului fizic, Utilizatorul va contacta Serviciul Relatii cu Clientii Rompetrol (Infoline) si va furniza datele sale personale (nume, prenume, numar de telefon). Ulterior el isi poate emite un nou card – virtual – in aplicatia Rompetrol Go.

8.4 In momentul instiintarii Serviciului Relatii cu Clientii Rompetrol privind pierderea sau furtul cardului de catre membrul Programului, Serviciul Relatii cu Clientii Rompetrol are dreptul de a bloca imediat cardul.

8.5 Blocarea/inlocuirea cardurilor Rompetrol GO+ se realizeaza conform clauzelor contractuale

8.6 In cazul in care un card Rompetrol Go este gasit, cardul respectiv trebuie predat la orice statie Rompetrol.

8.7 Rompetrol isi rezerva dreptul de a verifica motivul inlocuirii cardului de catre membrul programului.

8.8 Rompetrol nu este responsabil pentru posibilele erori sau pagube generate de pierderea, furtul sau deteriorarea cardului, inainte de blocarea acestui card.

8.9 In cazul in care un membru al Programului prezinta un card blocat, deteriorat, indescifrabil sau pe baza caruia s-au efectuat tranzactii neconforme cu Regulamentul actual, Rompetrol are dreptul de a retine cardul respectiv.

Art. 9 - Blocarea si dezactivarea conturilor si a utilizatorilor

- 9.1 In momentul in care un card este blocat la cererea membrului Programului, fiind deteriorat, declarat pierdut sau furat cardul respectiv nu mai poate fi reactivat. Daca Utilizatorul este in continuare membru al Programului, punctele ii sunt automat transferate pe un nou card conform Art.8.
- 9.2 In situatia in care un card a fost blocat la cererea Utilizatorului de a iesi din Program, iar ulterior posesorul cardului respectiv doreste sa continue a fi membru al Programului trebuie sa se reinscrie in Program prin descrierea Aplicatiei Mobile si completarea formularului de inscriere prezent in aplicatia mobila.

Art. 10 - Obtinerea si acumularea punctelor

- 10.1 Doar dupa momentul prezentarii cardului fizic sau virtual catre operatorul din statiile Rompetrol participante, membrul Programului poate dobandi puncte in urma achizitionarii de bunuri/servicii eligibile, aceste puncte se acumuleaza automat in contul membrului programului.
- 10.2 Achizitia de catre un membru al Programului de produse precum viniete, taxe de drum, precum si orice alta taxa (de ex. taxa de parcare, dus, ecotaxa, taxa SGR etc.), tigari si produse care contin tutun, butelii GPL, lozuri, carti, reviste, CD-uri si cartele telefonice sau produse aflate in alte promotii din statiile Rompetrol participante, nu va genera puncte.
- 10.3 In cazul unei plati partiale sau integrale cu puncte pentru achizitia unui bun sau serviciu oferit de statiile Rompetrol, acestea nu vor genera alte puncte.
- 10.4 Numarul de Puncte generate in urma tranzactiilor care contin produse eligibile se gaseste in contul clientului din aplicatia mobila alaturi de balanta contului si istoric tranzacti,
- 10.5 Punctele obtinute de Utilizator se acumuleaza in contul de puncte aferent cardului. Acesta are posibilitatea de a consulta soldul punctelor acumulate vizualizand balanta din propriul cont din sectiunea dedicata Programului din Aplicatia Mobila.
- 10.6 Rompetrol isi rezerva dreptul de a nu acorda Puncte la cumpararea unor produse si/ sau servicii in statiile Rompetrol.
- 10.7 Punctele castigate de Utilizatori la achizitionarea unui bun sau serviciu oferit in statiile Rompetrol participante nu pot fi utilizate pentru achitarea bunului sau a serviciului respectiv; aceste puncte pot fi utilizate pentru tranzactiile ulterioare.
- 10.8 Rompetrol nu este responsabil de neacordarea punctelor pentru un Utilizator care nu a prezentat cardul fizic (cardul Rompetrol Go sau cardul Rompetrol GO+) sau virtual la inceputul tranzactiei intr-o statie Rompetrol participante.
- 10.9 Punctele se genereaza in felul urmator:
- 1 punct pentru fiecare litru de carburant achizitionat in statiile Rompetrol participante;
 - 1 punct pentru fiecare 1 leu cheltuit (TVA inclus) in statiile Rompetrol participante pe produse eligibile, folosind modalitatile de plata acceptate (numerar, card cardul Rompetrol GO+, card bancar debit/credit, bonuri de masa).
- 10.10 Valoarea unui punct este de 0,1 Lei (10 Bani), TVA inclus.
- 10.11 Rompetrol isi rezerva dreptul de a modifica valoarea punctului, anuntand in prealabil membrii Programului in statiile Rompetrol sau in sectiunea dedicata Programului de pe site-ul www.rompetrol.ro.
- 10.12 Programul accepta fractii (zecimale) de puncte la acumularea punctelor. De exemplu o tranzactie de 5.4 RON va genera 5.4 puncte.
În cazul consumului de puncte, la achizitia unui produs se va rotunji numarul de puncte consumate. De exemplu pentru o tranzactie de 32.98 RON se vor consuma 330 de puncte, sau pentru 8.99 RON se vor consuma 90 de puncte.

- 10.13 Sunt admise maximum 5 tranzactii pe zi, pe card, in intreaga retea de statii proprii Rompetrol.
- 10.14 Punctele sunt valabile doar in cadrul prezentului Program si nu pot fi corelate cu alte actiuni, cu exceptia cazului in care ofertele speciale asigura o posibilitate expresa pentru aceasta.
- 10.15 In cazul unor obiectii cu privire la plata produselor sau a serviciilor care au generat puncte acumulate neregulamentar, Rompetrol isi rezerva dreptul de a utiliza date cu caracter personal in scopul contactarii clientilor suspicionati, in vederea clarificarii situatiilor neconforme cu prezentul Regulament, fara afectarea drepturilor legale Rompetrol.
- 10.16 (i) Acumularea de puncte in Statiile Rompetrol Partener si Expres va fi posibila doar pentru achizitionarea de carburant si (ii) Consumarea de puncte se va face doar in Statiile Proprii Rompetrol.

Art. 11 - Conditiiile de folosire a punctelor

- 11.1 In cazul consumului Punctelor pentru achizitionarea de produse si/sau servicii, Punctele respective sunt retrase imediat din Contul Membrului Programului.
- 11.2 Punctele pot fi consumate pentru produse/servicii din statiile proprii Rompetrol, exceptie fac vinietele, taxele de drum, buteliile GPL, lozurile si cartelele telefonice, fara a se limita la acestea.
- 11.3 La acumulare, punctele se genereaza cu doua zecimale. De exemplu 30,97 litri de carburant cumparati de un membru al Programului in statiile Rompetrol genereaza 30,97 puncte.
- 11.4 Prezenta posesorului titular de card este necesara atat la acumularea punctelor in statiile Rompetrol cat si la consumarea punctelor in statiile Rompetrol. De asemenea, personalul statiilor Rompetrol are dreptul de a legitima utilizatorul cardului la efectuarea oricarei tranzactii din cadrul Programului.
- 11.5 Rompetrol isi rezerva dreptul de a defini si modifica produsele care sunt eligibile pentru Program in statiile Rompetrol .
- 11.6 Oferta prezentata in calendarul de promotii este valabila doar in perioada si doar pentru produsele/serviciile indicate si in limita stocului disponibil.
- 11.7 Rompetrol isi rezerva dreptul de a corecta tranzactiile realizate in mod eronat in contul membrului Programului. Astfel de situatii includ puncte acordate sau subtrase in mod gresit din contul membrului Programului.

Art. 12 - Puncte obtinute contrar Regulamentului actual

- 12.1 Rompetrol considera utilizarea neregulamentara a cardului in urmatoarele situatii: obtinerea, vanzarea punctelor contra unor sume de bani, completarea eronata sau cu date false a formularului de inscriere in Program, completarea unui formular de inscriere in Program ce nu a fost emis si autorizat de catre Rompetrol, semnarea in fals a formularului de inscriere in Program sau utilizarea cardului detinut de catre alt membru al Programului. In astfel de situatii, Rompetrol are dreptul sa retina, sa anuleze cardul respectiv si sa il excluda definitiv pe posesorul cardului din Program.
- 12.2 Rompetrol isi rezerva dreptul de a legitima si inregistra datele personale ale posesorului unui card declarat anterior pierdut, ilizibil, deteriorat sau furat. De asemenea, Rompetrol are dreptul de a anula cardul respectiv si interzice definitiv participarea la Program din acel moment a posesorului cardului respectiv.

- 12.3 La constatarea folosirii punctelor obtinute intr-un mod neconform cu prezentul regulament, Rompetrol poate initia orice procedura judiciara impotriva posesorului sau utilizatorului cardului respectiv.

Art. 13 - Modalitati de plata

- 13.1 Punctele acumulate pot fi utilizate in statiile Rompetrol numai de catre membrii Programului pentru achitarea produselor si serviciilor care fac scopul Programului.
- 13.2 Membrul Programului utilizeaza punctele acumulate respectand pragul maxim de 5 tranzactii pe zi, pe card, in intreaga retea de statii proprii Rompetrol
- 13.3 Punctele acumulate pot fi utilizate partial sau integral. Modalitatile acceptate pentru plata cumparaturilor efectuate in statiile Rompetrol sunt urmatoarele:
- doar din punctele acumulate;
 - din punctele acumulate si diferenta platita in numerar, prin card bancar, cardul Rompetrol GO+ sau prin tichete de masa/cadou.
- 13.4 In cazul unei plati partiale sau integrale cu puncte pentru achizitia unui bun sau serviciu oferit de statiile Rompetrol, acestea nu vor genera alte puncte.

Art. 14 - Termenii de functionare a Serviciului Relatii cu Clientii

- 14.1 Serviciul Relatii cu Clientii al companiei Rompetrol este disponibil pentru posesorii cardului la 0800 800 800 08 sau la infoline@rompetrol.com pentru informatii privind functionarea Programului, conditiile de utilizare a cardului si a punctelor, beneficiile din cadrul Programului, reclamatii privind Programul si blocarea cardului din varii motive (deteriorare, pierdere, furt etc.) Pentru a fi in conformitate cu Regulamentul General Privind Protectia Datelor (GDPR), Serviciul Relatii cu Clientii are dreptul de a solicita informatii privind identificarea posesorului de card.
- 14.2 De la inceputul convorbirii telefonice, operatorul Serviciului Relatii cu Clientii va notifica clientul Rompetrol de necesitatea acordului clientului privind inregistrarea conversatiei telefonice. Numai in cazul acordului explicit al clientului dupa informarea acestuia de catre operatorul Serviciului Relatii cu Clientii, conversatia telefonica va fi inregistrata.
- 14.3 Orice membru al Programului poate depune o reclamatie privind Programul pe baza unei cereri scrise la infoline@rompetrol.com. Orice reclamatie privind punctele obtinute sau consumate pentru produsele sau serviciile din cadrul Programului va fi acceptata in termen de 30 zile de la data realizarii tranzactiei, pe baza bonurilor fiscale respective. Reclamatii depuse dupa acest termen de la data realizarii tranzactiei nu vor mai fi procesate de catre Rompetrol.
- 14.4 Dupa identificarea membrului, in cazul in care cardul este declarat furat, pierdut sau deteriorat, Serviciul Relatii cu Clientii are dreptul de a bloca cardul respectiv si sista orice alte beneficii asociate posesorului cardului respectiv.

Art 15 - Iesirea din program

- 15.1 Orice membru al Programului poate renunta la Programul prin notificarea catre urmatoarea adresa de email infoline@rompetrol.com sau din cadrul contului sau de Utilizator din site-ul www.rompetrol.ro sau din cadrul Aplicatiei Mobile. Iesirea din program implica renuntarea imediata la toate beneficiile aduse de program.
- 15.2 In cazul in care un client Rompetrol doreste sa revina in Program, clientul Rompetrol va trebui sa se reinscrie in Program, urmand procedura standard de inscriere.
- 15.3 Rompetrol isi rezerva dreptul de a suspenda Programul in orice moment, temporar sau pentru o perioada nedeterminata, cu mentiunea ca suspendarea Programului va fi anuntata,

in prealabil, prin oricare dintre urmatoarele modalitati de informare: (i) afisarea in statiile Rompetrol, (ii) publicarea unui anunt pe site-ul www.rompetrol.ro sau (iii) afisarea unor mesaje de tip „pop-up” in aplicatia mobila.

15.4 Rompetrol isi rezerva dreptul de a inceta definitiv functionarea Programului in orice moment, cu precizarea ca notificarea privind incetarea Programului va fi afisata in toate statiile Rompetrol cu 30 de zile inainte de incetarea Programului si va detalia conditiile privind consumarea punctelor acumulate in cadrul Programului. Ulterior implinirii termenului stabilit de Rompetrol pentru intreruperea functionarii Programului, acumularea si consumul Punctelor nu mai sunt posibile.

Art. 16 - Litigii

16.1 Eventualele divergente aparute intre Rompetrol si membrii Programului se vor rezolva pe cale amiabila. In cazul in care rezolvarea pe cale amiabila nu este posibila, litigiile vor fi solutionate de instantele judecatoresti romane competente.

16.2 Legea aplicabila este legea romana.

Art. 17 - Alte prevederi ale regulamentului oficial

17.1 Prezentul Regulament poate fi consultat la cerere in mod gratuit de catre orice persoana interesata, in orice statie Rompetrol participante din Romania si in sectiunea dedicata de pe site-ul www.rompetrol.ro.

17.2 In cazul in care Rompetrol constata ca un participant nu a indeplinit si/sau nu a respectat conditiile stipulate in Regulamentul oficial al Programului, Rompetrol isi rezerva dreptul de a suspenda drepturile si beneficiile ce revin participantului, fara alte despagubiri sau plati.

17.3 In cazul aparitiei unui eveniment ce constituie forta majora sau caz fortuit in conditiile legii, Programul poate inceta sau poate fi suspendat.

17.4 In contextul acestui Regulament, forta majora inseamna orice eveniment extern, imprevizibil, invincibil si inevitabil de catre Rompetrol si a carui aparitie pune pe acesta din urma in imposibilitatea de a-si indeplini obligatiile asumate prin regulament. In categoria acestor evenimente sunt incluse, fara a se limita la acestea: calamitati naturale, razboaie, incendii, inundatii, greve, cutremure, alte catastrofe de orice fel, precum si orice reglementare care poate aparea ulterior intrarii in vigoare a Regulamentului si care poate interzice sau modifica termenii Regulamentului. De asemenea, prin caz fortuit se intelege un eveniment care nu poate fi prevazut si nici impiedicat de catre cel care ar fi chemat sa raspunda daca evenimentul nu s-ar fi produs.

Actualul regulament intra in vigoare incepand cu data semnarii, data stabilita de Rompetrol, pe o perioada nedeterminata.

Zhanibek Nugertayev
Director General

Olga Turcanu
Director Economic
