

Všeobecné podmienky vernostného programu

Terno karta

platné od 02.09.2023

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto všeobecné podmienky vernostného programu Terno karta (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“) upravujú vzájomné vzťahy medzi fyzickými osobami a spoločnosťou TERNO real estate s.r.o., so sídlom Bratská 3, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 50 020 188, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sro, Vložka č.: 107153/B (ďalej len „**TERNO**“).
- 1.2 Vernostný program Terno karta je systém poskytovania zliav a výhod spoločnosťou TERNO zákazníkom prostredníctvom siete jej maloobchodných predajní s označením Terno a Terno plus (ďalej len „**Vernostný program**“). Zoznam jednotlivých predajní s označením Terno a Terno plus spoločne s ich adresami je prístupný na webovom sídle www.terno.sk (predajne spoločne ďalej len „**Predajne**“ a jednotlivito ako „**Predajňa**“).

2. Terno karta a účasť vo Vernostnom programe

- 2.1 Vernostná Terno karta (ďalej len „**Terno karta**“) oprávňuje fyzickú osobu, ktorá je jej oprávneným držiteľom (ďalej len „**Člen**“) pri nákupe v Predajniach využívať výhody vyplývajúce z Vernostného programu.
- 2.2 Terno karta je spoločnosťou TERNO vydávaná vo forme hlavnej plastovej Terno karty a dvoch menších doplnkových Terno kariet, ktoré môže Člen poskytnúť svojim rodinným príslušníkom za účelom zbierania a/alebo uplatňovania vernostných bodov. Pre účely zbierania a uplatňovania vernostných bodov sa hlavná Terno karta a dve doplnkové Terno karty považujú za jednu Terno kartu a z toho dôvodu je s nimi spojené jedno bodové konto Člena. Každá Terno karta je identifikovaná jedinečným EAN kódom, ktorý je totožný pre hlavnú Terno kartu a príslušné doplnkové karty.
- 2.3 Vyhotovenie hlavnej Terno karty, vrátane doplnkových Terno kariet je bezplatné, pričom každá vydaná Terno karta spoločne s doplnkovými Terno kartami zostávajú počas celej doby účasti Člena vo Vernostnom programe majetkom spoločnosti TERNO.
- 2.4 Držiteľom Terno karty a tým i účastníkom Vernostného programu sa môže stať plnoletá fyzická osoba, ktorá
- (i) odovzdala riadne, úplne a čitateľne vyplnenú a podpísanú žiadosť o vydanie Terno karty v ktorejkoľvek Predajni (znenie písomnej žiadosti o vydanie Terno karty je k dispozícii v každej Predajni a na webovom sídle www.terno.sk), alebo
 - (ii) odoslala riadne vyplnenú elektronickú žiadosť o vydanie Terno karty sprístupnenú na webovom sídle www.terno.sk.
- 2.5 Držiteľom Terno karty sa nemôže stať právnická osoba, ani fyzická osoba pri vykonávaní svojej podnikateľskej činnosti.
- 2.6 V prípade postupu podľa bodu 2.4 (i) týchto Všeobecných podmienok bude plastová hlavná Terno karta spoločne s dvoma doplnkovými Terno kartami vydaná žiadateľovi priamo v príslušnej Predajni a to bezodkladne po odovzdaní riadne vyplnenej a podpísanej Žiadosti.
- 2.7 V prípade postupu podľa bodu 2.4 (ii) týchto Všeobecných podmienok zašle spoločnosť TERNO bezprostredne po zaevidovaní elektronickej žiadosti o vydanie Terno karty žiadateľovi prostredníctvom e-mailovej správy špecifický EAN kód, ktorý bude môcť tento žiadateľ používať za účelom preukázania jeho účasti vo Vernostnom programe, a to až do momentu vydania hlavnej plastovej Terno karty. Vydanú hlavnú Terno kartu spoločne s dvoma doplnkovými Terno kartami zašle spoločnosť TERNO na korešpondenčnú adresu Člena uvedenú v žiadosti o vydanie Terno karty.

- 2.8 V prípade straty, krádeže alebo poškodenia Terno karty je Člen kedykoľvek oprávnený požiadať o vydanie duplikátu Terno karty prostredníctvom žiadosti o vydanie Terno karty podľa bodu 2.4 týchto Všeobecných podmienok. V predmetnej žiadosti o vydanie Terno karty Člen okrem vyplnenia všetkých údajov potrebných pre jeho identifikáciu zreteľne vyznačí políčko vzťahujúce sa k vydaniu duplikátu Terno karty. V takomto prípade vystaví spoločnosť TERNO bezplatne duplikát Terno karty s novým EAN kódom, pričom doposiaľ nazbierané vernostné body na bodovom konte Člena budú prevedené v prospech bodového konta novo vydanej Terno karty a predchádzajúca Terno karta bude deaktivovaná.
- 2.9 Pri vyplnení žiadosti o vydanie TERNO karty poskytne žiadateľ spoločnosti TERNO prinajmenšom osobné údaje nevyhnutné pre jeho identifikáciu a zbieranie vernostných bodov v rámci Vernostného programu v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu a e-mailová adresa. Pre plnohodnotné využívanie výhod Vernostného programu môže žiadateľ poskytnúť aj ďalšie osobné údaje.
- 2.10 V prípade straty, znehodnotenia či odcudzenia Terno karty alebo zmeny akýchkoľvek údajov uvedených v žiadosti o jej vydanie je Člen povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť spoločnosti TERNO, a to
- (i) písomne na adresu OFFICE BOX, Mokrán záhon 2, 821 04 Bratislava, alebo
 - (ii) e-mailom na info@terno.sk, alebo
 - (iii) telefonicky na čísla zákazníckej linky spoločnosti TERNO **02/59 307 313**.

Okamihom zaevidovania oznámenia o strate, znehodnotení alebo odcudzení Terno karty spoločnosťou TERNO stráca vydaná Terno karta platnosť a prichádza k jej deaktivácii.

3. Zánik účasti vo Vernostnom programe

- 3.1 Člen je oprávnený kedykoľvek zrušiť svoje členstvo vo Vernostnom programe prostredníctvom riadne vyplnenej a podpísanej žiadosti o zrušenie členstva vo Vernostnom programe riadne odovzdananej zamestnancom spoločnosti TERNO v ktorejkoľvek Predajni. Spoločne s odovzdaním žiadosti o zrušenie členstva je Člen povinný odovzdať i Terno kartu spoločne s doplnkovými Terno kartami, ktoré mu boli vydané. Spoločnosť TERNO sa zaväzuje zrušiť členstvo Člena bez zbytočného odkladu po prijatí žiadosti o zrušenie členstva vo Vernostnom programe. Člen berie na vedomie, že v prípade zrušenia jeho účasti vo Vernostnom programe strácajú hlavná Terno karta spoločne s doplnkovými Terno kartami platnosť a zaniká účasť Člena vo Vernostnom programe spoločne so všetkými právami vyplývajúcimi z členstva vo Vernostnom programe.
- 3.2 Spoločnosť TERNO je oprávnená jednostranne ukončiť členstvo vo Vernostnom programe a tým zrušiť platnosť Terno karty vo vzťahu ku tým Členom, u ktorých je dôvodné podozrenie, že nákupy vykonané nimi alebo členmi ich spoločnej domácnosti v Predajniach nie sú (s ohľadom na objem nákupov) určené na ich osobnú spotrebu či na osobnú spotrebu členov ich domácnosti.
- 3.3 Spoločnosť TERNO je rovnako oprávnená jednostranne ukončiť členstvo vo Vernostnom programe a tým ukončiť i platnosť Terno karty Člena v prípade, ak Člen poruší tieto Všeobecné podmienky.
- 3.4 Platnosť Terno karty spoločne s členstvom vo Vernostnom programe zaniká automaticky v prípade, ak sa Terno karta nepoužíva po dobu dlhšiu ako 3 roky, pričom spoločnosť TERNO nie je v tomto prípade povinná informovať Člena o zániku platnosti Terno karty. Zánikom platnosti Terno karty nie je dotknuté právo Člena kedykoľvek opätovne požiadať o vydanie novej Terno karty.
- 3.5 V prípade úmrtia Člena alebo v prípade vyhlásenia Člena za mŕtveho môže spoločnosť TERNO na základe písomnej žiadosti previesť jeho bodové konto na jeho manžela resp. manželku, prípadne na iného rodinného príslušníka.
- 3.6 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že pri zániku členstva vo Vernostnom programe zanikajú spoločne s členstvom i všetky práva vyplývajúce z členstva vo Vernostnom programe.

4. Používanie Terno karty a vernostné body

4.1 Pre účely Vernostného programu a s ním spojeného zbierania vernostných bodov sa za tovar považuje celý predajný sortiment jednotlivých Predajní okrem:

- (i) tabakových výrobkov,
- (ii) vybraných dojčenských prípravkov,
- (iii) novín a časopisov,
- (iv) vratných fliaš a obalov,
- (v) cestovných lístkov, a
- (vi) služieb

a

uplatňovania vernostných bodov sa za tovar považuje celý predajný sortiment jednotlivých Predajní okrem

- (i) tabakových výrobkov,
- (ii) akciových produktov
- (iii) liehovín,
- (iv) vybraných dojčenských prípravkov,
- (v) novín a časopisov,
- (vi) vratných fliaš a obalov,
- (vii) cestovných lístkov,
- (viii) služieb, a
- (ix) hodnoty platby stravnými lístkami a stravnými kartami

(ďalej len „**Tovar**“).

Spoločnosť TERNO si zároveň vyhradzuje právo jednostranne vylúčiť zo systému zbierania a uplatňovania vernostných bodov v rámci Vernostného programu akýkoľvek iný predajný sortiment. O takomto vylúčení bude spoločnosť TERNO informovať zákazníkov prostredníctvom webového sídla www.terno.sk.

4.2 Člen zbiera za nákup Tovar v Predajniach prostredníctvom Terno karty vernostné body na svoje bodové konto, pričom prostredníctvom nazbieraných vernostných bodov môže využiť výhody vyplývajúce z Vernostného programu. Opis aktuálne ponúkaných výhod pre členov Vernostného programu je súčasťou týchto Všeobecných podmienok pričom zároveň môže byť zverejnený i na webovom sídle www.terno.sk.

4.3 S každou Terno kartou je spojené bodové konto, na ktoré sa Členovi pripisujú vernostné body. Ak v týchto Všeobecných podmienkach nie je ustanovené inak, na bodové konto Terno karty sa Členovi pri nákupe Tovar pripisuje jeden (1) bod za každé celé jedno (1) euro z finančnej hodnoty Tovar vrátane DPH skutočne uhradeného Členom v hotovosti, platobnou kartou alebo nákupnou poukážkou, s výnimkou stravných lístkov a s výnimkou stravovacích kariet.

4.4 Aby bolo možné započítať vernostné body za nákup Tovar, musí Člen pri platení predložiť zamestnancovi spoločnosti TERNO pri pokladnici platnú Terno kartu a to najneskôr do momentu nasnímania poslednej položky ním vykonaného nákupu. V prípade, že Člen nepredloží Terno kartu podľa predchádzajúcej vety, vernostné body nie je možné spätne pripísať na jeho bodové konto. Vernostné body započítané prostredníctvom Terno karty vydané k jednému bodovému kontu sa budú sčítavať na tomto konte. V prípade, že po riadnom predložení Terno karty pri platení pri pokladnici nebudú vernostné body pripísané na bodové konto, je Člen oprávnený podať reklamáciu a to okamžite po ukončení svojho nákupu. Na neskoršie podané reklamácie sa neprihliada.

4.5 Člen je oprávnený používať Terno kartu v ktorejkoľvek Predajni v rozsahu určenom týmito Všeobecnými podmienkami. Terno kartu je oprávnený použiť iba Člen alebo jeho rodinný príslušník, ktorému Člen odovzdal svoju Terno kartu alebo doplnkovú Terno kartu s úmyslom zbierania a/alebo čerpania nazbieraných vernostných bodov.

4.6 Pokiaľ Člen pri nákupe predloží poškodenú Terno kartu (napr. poškodený čiarový kód), spoločnosť TERNO si vyhradzuje právo nepripočítať vernostné body spojené s vykonaným a zároveň právo

odmietnuť. Členovi uplatňovanie výhod plynúcich z Vernostného programu, a tieto výhody nie je povinná ani dodatočne priznať.

- 4.7 V prípadoch, ktoré nastali nezávisle od vôle a/alebo konania spoločnosti TERNO, za ktoré spoločnosť TERNO nezodpovedá, najmä v prípade technickej poruchy v systéme, z dôvodu výpadku dát v systéme alebo z dôvodu vyššej moci nebudú Členovi poskytnuté výhody plynúce z Vernostného programu.
- 4.8 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že zo systému uplatňovania a zbierania vernostných bodov sú vylúčené akékoľvek služby poskytované spoločnosťou TERNO, najmä nie však výlučne služby dobíjania kreditu mobilných operátorov, služba Axa pay a služba Dobrý anjel.
- 4.9 Spoločnosť TERNO si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne meniť finančnú hodnotu nákupu Tovar, za ktorú sa Členovi pripíše jeden (1) bod na jeho bodové konto. Na bodové konto Terno karty sa vždy pripisujú len celé body, nie ich desatinné časti.
- 4.10 Člen nie je v rámci Vernostného programu oprávnený požadovať vyplácanie hotovosti a poskytovanie peňažných plnení.
- 4.11 Člen Vernostného programu je oprávnený kedykoľvek uplatniť vernostné body nazbierané na jeho bodovom konte. Spoločnosť TERNO upozorňuje všetkých Členov Vernostného programu, že nevyčerpané vernostné body, pri ktorých uplynula doba 2 rokov odo dňa ich pripísania budú vynulované z Vašej vernostnej karty a to vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynie 2-ročná doba, bez nároku na akúkoľvek náhradu. O tomto budú členovia Vernostného programu informovaní na pokladničnom doklade v mesiaci, v ktorom má dôjsť k vynulovaniu vernostných bodov a taktiež prostredníctvom e-mailu. Spoločnosť TERNO vzhľadom na vyššie uvedené odporúča členom, aby si priebežne čerpali nimi nazbierané vernostné body za príslušný kalendárny rok. Terno je zároveň oprávnené podmienky a termíny výmazu bodov jednostranne meniť, pričom o týchto zmenách bude Člen Vernostného programu včas informovaný.
- 4.12 Na čerpanie výhod vyplývajúcich z Vernostného Programu podľa týchto Všeobecných podmienok nie je právny nárok a tieto sú spoločnosťou TERNO poskytované výhradne na dobrovoľnej báze.
- 4.13 Pri predložení Terno karty nie je overovaná totožnosť zákazníka, ktorý Terno kartu predkladá s totožnosťou jej registrovaného držiteľa. Spoločnosť TERNO nezodpovedá za neoprávnené uplatnenie výhod, rovnako ako za škody vzniknuté v dôsledku zneužitia Terno karty neoprávnenou osobou, pričom za takto vzniknuté škody zodpovedá výlučne Člen.

5. Výhody plynúce z účasti vo Vernostnom programe

5.1 Špeciálne predajné ceny

Spoločnosť TERNO bude priebežne ponúkať predajný sortiment, pri ktorom okrem bežných predajných cien uvedie aj špeciálne znížené predajné ceny s označením „**Skvelá cena**“, o ktorých Člena upovedomí prostredníctvom špeciálnej cenovky priamo v Predajniach alebo prostredníctvom reklamných, informačných alebo iných materiálov.

Možnosť nákupu sortimentu s označením „**Skvelá cena**“ za uvedené znížené ceny majú výhradne držiteľia platnej Terno karty, a to len v období platnosti týchto špeciálnych cien a až do vypredania zásob.

5.2 Okamžité zľavy

(i) Seniorská zľava*

Člen Vernostného programu, ktorý má šesťdesiat (60) alebo viac rokov je oprávnený pri každom svojom nákupe tovaru v Predajniach čerpať okamžitú seniorskú zľavu vo výške 1% z ním vykonaného nákupu tovaru.

(ii) Narodeninová zľava*

Člen Vernostného programu je oprávnený počas celého kalendárneho týždňa (t.j. od pondelka do nedele), v ktorom má narodeniny, čerpať okamžitú narodeninovú zľavu vo výške 5% z ním

vykonaného nákupu tovaru v Predajniach a to pri každom nákupe tovaru počas tohto kalendárneho týždňa.

(iii) Meninová zľava*

Člen Vernostného programu je oprávnený počas dňa, v ktorom má meniny, čerpať okamžitú meninovú zľavu vo výške 5% z ním vykonaného nákupu tovaru v Predajniach a to pri každom nákupe vykonanom počas tohto dňa.

* Zľava sa neuplatňuje na akciové výrobky, liehoviny, tabakové výrobky, noviny, časopisy, vybrané dojčenské prípravky, cestovné lístky, vratné obaly (fľaše, prepravky), úhradu za služby (AXA pay, Dobrý anjel, dobíjanie kreditov mobilných operátorov), na hodnotu platby stravnými lístkami a stravnými kartami.

Okamžité zľavy podľa odseku 5.2 týchto Všeobecných podmienok možno navzájom kumulovať. Okamžité zľavy podľa odseku 5.2 týchto Všeobecných podmienok nemožno kumulovať s ostatnými zľavami uvedenými v týchto Všeobecných podmienkach.

5.3 Výmena vernostných bodov za tovar

Člen Vernostného programu je oprávnený vymieňať nazbierané vernostné body za tovar podľa aktuálnej, časovo obmedzenej ponuky spoločnosti TERNO zverejnenej na webovom sídle www.terno.sk alebo v reklamných, informačných alebo iných materiáloch spoločnosti TERNO a to až do vypredania zásob sortimentu zaradeného do ponuky. V prípade výmeny vernostných bodov za tovar môže byť Člen vyzvaný na úhradu vo forme hotovostnej alebo bezhotovostnej platby. Pri výmene vernostných bodov za tovar sa Členovi nové vernostné body na jeho bodové konto nepripisujú.

5.4 Výmena vernostných bodov za poukážky na zľavu

Člen Vernostného programu je oprávnený vymieňať nazbierané vernostné body za poukážky na zľavu z nákupu tovaru vykonaného v Predajniach vo výškach podľa aktuálnej ponuky spoločnosti TERNO.

5.5 Využívanie výhod iných vernostných programov

Člen Vernostného programu je oprávnený užívať výhody plynúce z vernostného programu KRAJ karta, ktorý spoločnosť TERNO prevádzkuje v zmysle samostatných všeobecných podmienok. Pre účely využívania výhod plynúcich z vernostného programu KRAJ karta sa na Člena Vernostného programu hľadí ako na riadneho držiteľa vernostnej karty KRAJ karta.

5.6 Iné výhody

Člen Vernostného programu získava svojou účasťou vo Vernostnom programe možnosť využívať aj ďalšie výhody Vernostného programu, ktorých aktuálnu ponuku spoločnosť TERNO zverejňuje v Predajniach, na webovom sídle www.terno.sk alebo v reklamných, informačných alebo iných materiáloch. Člen berie na vedomie, že na využívanie niektorých týchto výhod môže byť nevyhnutné poskytnutie ďalších údajov o Členovi, ktoré môže Člen poskytnúť spoločnosti TERNO v rámci účasti vo Vernostnom programe alebo v súvislosti s ňou.

6. Záverečné ustanovenia

6.1 Aktuálne platné znenie Všeobecných podmienok uverejnené na webovom sídle www.terno.sk sa môže líšiť od všeobecných podmienok, ktoré boli platné v čase, kedy fyzická osoba požiadala o vydanie Terno karty a tým o členstvo vo Vernostnom programe. Je v záujme každého Člena Vernostného programu informovať sa o zmenách a aktuálnom znení Všeobecných podmienok v ktorejkoľvek Predajni alebo na webovom sídle www.terno.sk.

6.2 Spoločnosť TERNO je oprávnená kedykoľvek jednostranne zmeniť tieto Všeobecné podmienky bez toho, aby takúto zmenu musela jednotlivým Členom Vernostného programu oznamovať adresným doručením písomnej informácie. Akákoľvek zmena Všeobecných podmienok je účinná dňom

zverejnenia nových všeobecných podmienok na webovom sídle www.terno.sk, pokiaľ nie je priamo v nových všeobecných podmienkach stanovený neskorší dátum ich účinnosti.

- 6.3 Vernostný program Terno karta môže v celosti zaniknúť, v dôsledku jednostranného zrušenia zo strany spoločnosti TERNO s tým, že Členovia Vernostného programu budú o tejto skutočnosti v dostatočnom časovom predstihu informovaní. Vernostný program Terno karta môže zaniknúť i jeho zlúčením s iným existujúcim vernostným programom alebo iným vernostným programom, na základe čoho môže prísť k automatickému prechodu Členov Vernostného programu do nového vernostného programu, s ktorým sa vernostný program zlúči, pričom Členovia Vernostného programu budú o tejto skutočnosti v dostatočnom časovom predstihu informovaní a to s uvedením dátumu, ku ktorému dôjde k zlúčeniu, zároveň budú informovaní o nových podmienkach členstva v novom vernostnom programe a o spôsobe, ako ukončiť členstvo v pôvodnom Vernostnom programe. Forma a spôsob informovania budú určené výlučne spoločnosťou TERNO, pričom adresné informovanie jednotlivých Členov dorúčením písomnej informácie jednotlivým členom Vernostného programu nie je povinné.
- 6.4 Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia na webovom sídle www.terno.sk a účinnosť dňom 02.09.2023.

