VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
Věrnostního programu obchodního centra
FORUM NOVÁ KAROLINA

1. Provozovatel:
Forum Nová Karolina, s.r.o.
Sídlo: Antala Staška 2027/79, 140 00 Praha 4
IČ: 21066418
Zapsaný: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp.zn. C 396490

Dále jen „FNK“

2. Věrnostní program dále jen „Program“
Do Programu se mohou bezplatně registrovat všechny osoby starší 18 let, které si stáhly Aplikaci Moje Karolina (dále jen „Aplikace“), pravdivě vyplnili registrační údaje a staly se tak uživateli Aplikace (dále jen „Uživatelé“). Jedna osoba může být registrována a stát se Uživatelem Aplikace a/nebo Programu pouze jednou. V opačném případě má FNK právo na zrušení a vymazání všech účtů takového Uživatele bez jakékoliv náhrady. Do Programu se nesmí registrovat zaměstnanci FNK a zaměstnanci nájemců – jednotlivých prodejen ve FNK.

Program umožňuje registrovaným uživatelům čerpat odměny, které jsou uvedeny v Aplikaci v sekci Odměny. Odměny se čerpají za body, které lze získat (registrací, návštěvou FNK a naskenováním příslušného QR kódů, nascanováním účtenek, které obdržel uživatel při vlastním nákupu v FNK).

Program umožňuje čerpat Odměny, které vložil do Programu provozovatel – FNK nebo partneři FNK, účastnit se případných soutěží a využívat nadstandardní služby poskytované FNK.

FNK nenese odpovědnost za změnu nabídky Odměn vložených do programu FNK nebo některým z partnerů FNK. Odměny lze získat pouze, pokud jsou v nabídce a skladem. Na odměny není právní nárok a nevztahuje se na ně žádná záruka.

3. Přístup k programu
Program je přístupný bezplatně a výhradně z Aplikace, která je připojena k internetu. Náklady na užívání Programu a Aplikace – hardware, software, náklady na připojení k internetu a další poplatky hradí výhradně Uživatel. Pro správné fungování Aplikace musí mít uživatelé dostatečně kvalitní internetové připojení, hardware a software.

FNK nemůže zaručit, že přístup k Aplikaci a provoz Programu bude nepřerušený a prostý jakýchkoli chyb. FNK je ve vztahu k dostupnosti, provozu a kontinuitě Aplikace a Programu vázána pouze povinností poskytnout prostředky. FNK nenese odpovědnost za jakoukoli škodu vyplývající z užití Aplikace, ať je příčina jakákoli. FNK zejména nenese odpovědnost za změnu nebo podvodný přístup k údajům a/nebo náhodný přenos počítačových virů prostřednictvím Aplikace. Obdobně platí, že FNK nenese odpovědnost za události, které jsou důsledkem vyšší moci, poruch a technických potíží týkajících se hardwaru, programů a softwaru nebo sítě Internet, které mohou mít za následek dočasné pozastavení nebo ukončení Aplikace a /nebo Programu jako celku nebo jeho části.

FNK si vyhrazuje právo měnit, dočasně pozastavovat, omezovat nebo přerušovat přístup k celému Programu a Aplikaci nebo jeho části, zejména včetně obsahu, služeb, nabídek, funkčností nebo hodin dostupnosti, a to bez předchozího oznámení. Může tak učinit kdykoli, zejména v případě údržby nebo aktualizace Programu nebo Aplikace ale také bez udání důvodů.

4. Jak získat body

Za registraci:

Každý nový Uživatel obdrží 50 bodů za vyplnění osobních preferencí, které jsou součástí registrace.

Za návštěvu obchodního centra:

Po naskenování QR kódu, který bude umístěn v obchodním centru FNK:

- Za každé naskenování QR kódu získáte 10 bodů
- Naskenovat QR kód je možné maximálně dvakrát týdně.

Za naskenování účtenek:

Po naskenování účtenky, obdržené za nakoupené zboží budou Uživateli připsány body, dle výše částky na účtence.

- Každou účtenku lze naskenovat pouze jednou a je nepřenosná na jiného Uživatele. Účtenku tedy smí naskenovat jen ten uživatel aplikace, který zboží (účtenku) sám osobně zakoupil. Při porušení tohoto ustanovení má Provozovatel právo uživatele z věrnostního programu zcela odstranit, vymazat účet uživatele, a to bez nároků na náhradu získaných bodů odměn, soutěží a jiných výhod.
- Účtenka musí být vystavena v prodejně, která se nachází v FNK.
- Lze naskenovat pouze účtenky z obchodních jednotek (prodejen), které jsou zapojeny do věrnostního programu.
- Účtenky musí být naskenovány nejpozději do 120 hodin od vystavení účtenky.
- Účtenky z jednotek kategorie Food court (restaurace, rychlé občerstvení, …) lze naskenovat jedenkrát za den z každé takové prodejní jednotky (prodejny). Celkově je možné naskenovat 2 účtenky z kategorie Food court za den v součtu všech prodejních jednotek.
- Účtenky z ostatních prodejních jednotek, lze naskenovat maximálně dvakrát za den.
- U hodnocení počtu účtenek je podstatné datum nákupu nikoliv datum naskenování.
- Minimální hodnota účtenky pro přidělení bodů je 100,-Kč.
- Maximální hodnota účtenky pro přidělení bodů je 20 000,-Kč. Je možné skenovat také účtenky vyšší hodnoty ale počet získaných bodů bude stejný jako při naskenování účtenky v hodnotě 20 000,-Kč. Účtenky nad 10 000,-Kč jsou automaticky odeslány ke schválení.
- Účtenka musí být naskenovaná celá a dostatečně čitelná. V případě, že nebudou všechny požadované hodnoty automaticky rozpoznány, je možné odeslat účtenku na osobní schválení. Rozhodnutí o uznání nebo zamítnutí účtenky a načtení bodů bude učiněno nejpozději do 5 pracovních dnů. Rozhodnutí o uznání nebo zamítnutí účtenky probíhá bez dalšího zdůvodnění a Uživatel nemá právo na reklamaci tohoto rozhodnutí.
- Na připsání bodů a čerpání Odměn není právní nárok.

Za doporučení příteli:

Uživatel získá 50 bodů za každého doporučeného přítele, který dokončí registraci v aplikaci a ověří své telefonní číslo. Body lze získat maximálně za 10 přátel za kalendářní měsíc.

Výpočet bodů:
Za každých 10,-Kč lze získat 1 bod. Částky na účtenkách se zaokrouhlují na celé desítky dolů Př.:
Účtenka v hodnotě 84,-Kč = 0 bodů (nebyla dosažena minimální hodnota účtenky 100,-Kč)
Účtenka v hodnotě 228,-Kč = 22 bodů (zaokrouhlení směrem dolů na celé desítky)
Účtenka v hodnotě 22 560,-Kč = 2 000 bodů (maximální počet získaných bodů za jednu účtenku je 2000).

Uložené účtenky mohou být archivovány po dobu až 2 let. FNK doporučuje Uživatelům uschování fyzických účtenek pro případnou reklamaci a doložení účtenek při čerpání Odměn. FNK nenese odpovědnost za ztrátu a čitelnost archivovaných účtenek v Aplikace a také neodpovídá za případné odmítnutí archivované účtenky z Aplikace při reklamaci u zakoupeného zboží.

5. Parkování
Získání slevy na parkování:

Uživatel může prostřednictvím Aplikace získat slevu na parkování v obchodním centru Forum Nová Karolina (dále jen „FNK“) na základě nákupů uskutečněných v prodejnách zapojených do věrnostního programu a nahrání příslušných účtenek do Aplikace. Pro účely získání slevy na parkování se započítávají také nákupy uskutečněné v prodejně Albert, a to i přesto, že tato prodejna není zapojena do věrnostního programu a za tyto nákupy nelze získat body.

Výše slevy se řídí celkovou hodnotou nákupu doloženého příslušnou účtenkou:

- Při nákupu v minimální hodnotě 500 Kč může Uživatel uplatnit slevu na parkování ve výši 50 Kč, odpovídající 1 hodině parkování.
- Při nákupu v minimální hodnotě 1 000 Kč může Uživatel uplatnit slevu na parkování ve výši 100 Kč, odpovídající 2 hodinám parkování.

Pravidla čerpání slevy:

- Základní doba parkování zdarma činí 2 hodiny v pracovních dnech a 3 hodiny o víkendech a státem uznaných svátcích. Nad rámec této základní doby lze prostřednictvím Aplikace uplatnit slevu na parkování odpovídající maximálně 2 hodinám parkování za kalendářní den.
- Maximální rozsah slevy na parkování činí 2 hodiny na jeden parkovací lístek za kalendářní den.
- Slevu lze čerpat jednorázově nebo postupně, a to kombinací dvou slev odpovídajících 1 hodině parkování, nejvýše však do celkové výše 100 Kč za kalendářní den.
- Pro uplatnění slevy musí Uživatel v Aplikaci zadat registrační značku vozidla (SPZ) nebo naskenovat parkovací lístek a následně zvolit uplatnění slevy odpovídající 1 nebo 2 hodinám parkování.
- Po úspěšném uplatnění slevy dojde k automatickému prodloužení doby parkování v rozsahu odpovídajícím uplatněné slevě.
- Při výjezdu z parkoviště Uživatel použije registrační značku vozidla nebo předloží původní parkovací lístek, případně jeho elektronickou podobu v Aplikaci.

Kontrola účtenek a porušení pravidel parkování:

Uživatel bere na vědomí, že slevu na parkování může uplatnit také na základě účtenky, která v okamžiku uplatnění slevy dosud nebyla schválena. Taková účtenka podléhá následné kontrole Provozovatelem.

Pokud se při kontrole zjistí, že účtenka není platná, byla nesprávně nahrána nebo jinak nesplňuje podmínky pro uznání, bude Uživateli udělen Trestný bod a Uživatel bude o této skutečnosti informován prostřednictvím notifikace v Aplikaci.

Uživatel má možnost chybějící nebo nesprávně nahranou účtenku doplnit či opravit nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne využití slevy na parkování. Pokud bude v této lhůtě účtenka řádně nahrána a následně schválena, Trestný bod nebude Uživateli udělen.

V případě udělení 3 Trestných bodů bude Uživateli zablokována možnost uplatňovat slevy na parkování prostřednictvím Aplikace.

Provozovatel je oprávněn kontrolovat správnost a platnost nahraných účtenek a v případě zjištění porušení těchto pravidel omezit možnost čerpání slev na parkování až na 6 měsíců v souladu s těmito Podmínkami.

6. Získané body a čerpání odměn

- Přehled získaných bodů naleznete po přihlášení do Aplikace v sekci Moje body.
- Body postupně expirují po 6 měsících od jejich načtení.
- Pro získání Odměny je nutné vygenerovat QR kód v Aplikaci na kartě konkrétní Odměny.
- Odměnu je možné vyzvednout nejpozději do 72 hodin od vygenerování QR kódu.
- Pro vyzvednutí Odměny je nutné předložit vygenerovaný QR kód.
- Lze čerpat jen Odměny, které jsou v nabídce Odměn.

Pokud není uvedeno v popisku konkrétní odměny jinak, platí tato **všeobecná pravidla pro výdej odměn:**

- Stejné Odměny do hodnoty 200 bodů, lze čerpat maximálně dvakrát denně.
- Stejné Odměny od hodnoty 201 bodů do 500 bodů, lze čerpat maximálně dvakrát za rok.
- Stejné Odměny nad 501 bodů, lze čerpat jen jednou rok.

V případě, že popisek odměny upravuje pravidla výdeje odměny, mají tato pravidla vždy přednost před všeobecnými pravidly pro výdej odměn viz výše.

Odměny v aplikaci jsou dárkové předměty, na které nevzniká nárok na reklamaci. S výjimkou případů, kdy se jedná o vadu zjevnou v okamžiku předání odměny. Pokud bude vada zjevná při předání odměny, je možné odměnu vyměnit za jiný kus stejné odměny. Pokud jiný kus stejné odměny nebude již skladem, je možné požádat o vrácení bodů. Na pozdější reklamace a žádosti o výměnu nebude brán zřetel.

Před čerpáním Odměny může být Uživatel požádán, aby doložil všechny náležitosti a to zejména účtenky – doklady o zakoupení zboží, dále pak doklad k ověření totožnosti Uživatele. Odměny budou vydány jen osobě, která je registrována u uživatelského účtu, který má nárok na čerpání odměny. Odměny nelze vydávat třetí osobě.

7. Odpovědnost

Každý Uživatel se zavazuje vytvořit a používat pouze jeden Uživatelský účet a sdělovat pouze úplné, přesné a aktuální informace. Jakákoli registrace se zjevně chybnými informacemi může být vymazána. Veškeré informace a údaje přenášené Uživatelem jsou v jeho výlučné odpovědnosti, přičemž Uživatel se zavazuje, že poskytuje obchodnímu centru FNK záruku a závazek odškodnění ve vztahu k veškerým přímým i nepřímým škodám, které by z toho mohly vyplynout.

Každý Uživatel se zavazuje svůj login a své heslo uchovávat v přísné tajnosti. Jakékoli připojení prostřednictvím loginu a hesla Uživatele bude považováno za uskutečněné Uživatelem. V případě podvodného užití, ztráty, zničení nebo krádeže identifikátoru (loginu) a hesla musí Uživatel kontaktovat FNK a tuto skutečnost prokazatelně oznámit písemnou formou na správě centra FNK.

FNK může rozhodnout a vymazat Uživatelský účet bez jakékoliv náhrady v případě porušení těchto Podmínek nebo v případě pokusu o podvod nebo jednání v rozporu s právními nebo regulatorními předpisy nebo jednání porušujícího práva třetí osoby.

FNK nenese odpovědnost za jakoukoli přímou nebo nepřímou škodu, která může případně být důsledkem přístupu do Programu nebo Aplikace nebo informací v nich obsažených, a to bez ohledu na jejich povahu. Zejména informace poskytnuté partnerskými značkami k jejich produktům nebo službám spadají do jejich výlučné odpovědnosti a nemohou vést ke vzniku odpovědnosti FNK.

FNK nenese žádnou odpovědnost v případě špatného směrování elektronické pošty ani v případě přerušení komunikací po Internetu.

FNK odmítá veškerou odpovědnost v případě škody utrpěné Uživatelům v důsledku ztráty, poškození nebo změny souborů, přenosu virů, které by mohly zavirovat jeho počítačové zařízení nebo jakýkoli jiný majetek v průběhu připojení k Aplikaci a/nebo Programu.

Je odpovědností Uživatele, aby učinil veškerá vhodná opatření na ochranu svých údajů a zařízení před kontaminací viry i před pokusy třetích osob proniknout do jeho počítačového systému prostřednictvím Aplikace/Programu nebo jiných online služeb FNK. Uživatel bere na vědomí, že jeho zařízení je připojené k síti Internet v jeho plné odpovědnosti a že FNK tudíž neodpovídá za jakékoli škody, které mohou během jeho připojení vzniknout.

8. Aktualizace

FNK si vyhrazuje právo na aktualizaci Aplikace a Programu bez předchozího upozornění. Aktualizací se mohou změnit obsahové prvky Aplikace a Programu ale také tyto VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY. Uživatel prohlašuje na svou odpovědnost, že každým přihlášením do Aplikace souhlasí s aktuálním zněním těchto VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK.

9. Zpracování osobních údajů

Aplikace obsahuje různé formuláře pro shromažďování osobních údajů. Více informací o tomto zpracování naleznete v našem Prohlášení o ochraně soukromí – GDPR.

10. COVID-19

V případě existence omezujících hygienických nebo epidemiologických opatření v důsledku epidemie COVID-19 způsobené virem SARS-CoV-2 nebo jinou epidemií, jejichž cílem je omezit provoz FNK a/nebo jeho části a/nebo omezit prodej konkrétního zboží nebo služeb, které jsou nabízeny je FNK oprávněna jednostranně upravit Aplikaci/Program, včetně dočasného pozastavení či úplného zrušení.

11. Řešení sporů

Subjektem obecně oprávněným zajišťovat mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) souvisejících s těmito Podmínkami je Česká obchodní inspekce. Další informace o ADR jsou spotřebitelům k dispozici na webové stránce: https://adr.coi.cz. Ministerstvo průmyslu a obchodu může pověřit mimosoudním řešením spotřebitelských sporů i další subjekty.

12. Oddělitelnost
V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek je při aplikaci zákona, předpisu nebo konečného rozhodnutí v příslušné kompetenci určeno nebo prohlášeno za neplatné, zůstávají ostatní články a ustanovení zcela v platnosti a účinnosti.

13. Porušení obchodních podmínek
Při porušení těchto obchodních podmínek Uživatelem má Provozovatel právo trvale vyloučit takového Uživatele z Věrnostního programu a odstranit nebo omezit jeho účet ve Věrnostním programu a mobilní aplikaci. Takový Uživatel také ztrácí všechny nasbírané body a právo na jakoukoliv náhradu škody.

14. Změna VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK.
FNK si vyhrazuje právo na změnu těchto VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK a jiných ustanovení v rámci Aplikace a Programu bez předchozího upozornění.