

Broj: _____

Datum: _____

Na osnovu Statuta Društva Q-Centar d.o.o. sa sjedištem na adresi 24. juna 13, Vogošća, direktor društva usvaja:

PRAVILNIK O PROGRAMU LOJALNOSTI

“Q Card Loyalty”

DEFINICIJE:

Q Card Loyalty (u daljem tekstu: Kartica ili Q Card Loyalty): je kartica u vlasništvu izdavaoca koja služi Korisnicima za prikupljanje bodova po izvršenoj kupovini, te na osnovu koje se ostvaruju prava i obaveze navedene u ovom Pravilniku o programu lojalnosti

Izdavalac: Q-Centar d.o.o. privredno društvo sa sjedištem u Vogošći, Sarajevo, na adresi ul. 24. juna broj 13 pod matičnim brojem subjekta (MBS) 65-01-0800-21, Jedinstveni identifikacioni broj (JIB) 4202944930007.

Korisnik (u daljem tekstu Korisnik ili Kupac): svaka punoljetna osoba koja ispuni pristupnicu na Prodajnom mjestu ili putem web shop-a, te preuzme Karticu.

Zakon o zaštiti ličnih podataka BiH: „Službeni glasnik BiH“, broj 12/25

Član 1.

Program lojalnosti "**Q Card Loyalty**" (u daljnjem tekstu: Program lojalnosti) organizuje i vodi Q-Centar d.o.o. sa sjedištem u Vogošći, ul. 24. juna broj 13, s ciljem nagrađivanja stalnih kupaca i stimulacije prodaje asortimana Q-Centra d.o.o.

Član 2.

Učlanjenje u Program lojalnosti ostvaruje se na sljedeći način:

- (i) Kupovinom u maloprodajnim objektima Q-Centra ili putem web shopa www.qcentar.ba,
- (ii) Popunjavanjem pristupnice sa tačnim i potpunim podacima,

Korisnik Programa može biti svaka punoljetna osoba s prebivalištem u Bosni i Hercegovini.

Kartica nije prenosiva i može je koristiti isključivo registrovani korisnik.

Član 2.

Članovi Programa lojalnosti ostvaruju sljedeće pogodnosti:

- (i) Najmanje 5% gotovinskog popusta
- (ii) Raniji pristup informacijama o novim proizvodima i promocijama,
- (iii) Specijalne popuste prema visini ostvarenih bodova.

Član 3.

Kartica ostaje isključivo vlasništvo Izdavaoca i korisnik je dužan čuvati karticu s pažnjom dobrog domaćina.

Izdavalac zadržava pravo da u bilo kojem trenutku, bez prethodne najave, djelimično ili u cijelosti izmijeni, suspendira ili ukinе bilo koji aspekt „Q Card Loyalty“ programa, uključujući pravila o bodovanju, visinu popusta i kategorije artikala na koje se pogodnosti odnose.

Također, Izdavalac može povući karticu iz opticaja, ukinuti članstvo korisniku ili obustaviti pravo korištenja u slučaju zloupotrebe ili kršenja uslova navedenih u pravilniku.

Sve izmjene i dopune opštih uslova poslovanja izdavalac će objaviti na internet stranici www.qcentar.ba

Član 4.

Pravo na korištenje „Q Card Loyalty“ kartice ima svaka punoljetna fizička osoba koja na tačan i vjerodostojan način popuni pristupnicu i saglasna je sa svim pravilima i uslovima korištenja navedenim u ovom pravilniku.

„Q Card Loyalty“ kartica je lična i neprenosiva. Nije dozvoljeno ustupanje, poklanjanje ili korištenje kartice od strane trećih lica. Svaka zloupotreba, namjerno pogrešno predstavljanje podataka ili pokušaj manipulacije pogodnostima može rezultirati trenutnim ukidanjem članstva i poništenjem svih prethodno ostvarenih bodova ili benefita.

Član 5.

„Q Card Loyalty“ kartica ne predstavlja sredstvo plaćanja i ne može se koristiti za plaćanje roba ili usluga, niti se može zamijeniti za gotovinu, kredit ili druge oblike vrijednosti. Kartica isključivo služi za identifikaciju korisnika unutar Programa lojalnosti, evidentiranje bodova i ostvarivanje popusta u skladu s pravilima Programa.

Član 6.

Učlanjenje u program lojalnosti „Q Card Loyalty“ moguće je ostvariti prilikom kupovine u bilo kojem maloprodajnom objektu Q-Centar d.o.o., na adresi ul. 24. juna broj 13, 71320 Vogošća, ili putem zvaničnog web shopa na adresi www.qcentar.ba.

U slučaju da kupac izvrši kupovinu u poslovnici, time ispunjava osnovni uslov za učlanjenje i odmah stiče pravo na inicijalni popust od **5%** na tu kupovinu, uz obavezu popunjavanja pristupnice s tačnim i vjerodostojnim podacima.

Ukoliko se kupovina vrši putem web shopa, sistem će prije završetka procesa narudžbe ponuditi mogućnost učlanjenja u „Q Card Loyalty“ program. Ako kupac prihvati ovu ponudu i popuni pristupnicu, ostvaruje pravo na inicijalni popust od **5%**, koji će biti obračunat prilikom fakturisanja i prikazan na računu koji se dostavlja uz isporučenu robu.

Prilikom svake naredne kupovine, korisnik ostvaruje pravo na pripadajući popust prema razredu u kojem se nalazi, uz obavezno:

- pokazivanje "Q Card Loyalty" kartice prilikom kupovine u maloprodaji ili
- unošenje broja kartice u predviđeno polje tokom narudžbe putem web shopa.

Visina popusta zavisi od broja sakupljenih bodova i načina plaćanja, u skladu sa važećim pravilima prikazanim u tabeli bodovanja.

Član 7.

Visina popusta koju član "Q Card Loyalty" programa može ostvariti zavisi od broja sakupljenih bodova prema modelu:

"Za svakih 100,00 KM potrošenih = 1 bod"

Na osnovu ukupno prikupljenih bodova tokom obračunskog perioda, član prelazi u odgovarajući razred lojalnosti. Prelaskom u viši razred, član ostvaruje popust tog razreda koji se primjenjuje do kraja tekuće godine članstva, a istovremeno predstavlja i garantovani minimalni popust za narednu godinu.

(i) Tabela razreda i pripadajućih popusta:

Ostvareni bodovi	Razred	Gotovinski popust	Popust za ostale načine plaćanja
Do 150	0	5%	3%
151 - 250	1	10%	7%
251 - 400	2	20%	15%
401 - 550	3	25%	18%

Ostvareni popust se automatski primjenjuje na osnovu razreda u kojem se član nalazi, a novi razred se obračunava na kraju svake kalendarske godine.

(i) Maksimalni popusti po grupama artikala

Bez obzira na ostvareni razred, određene kategorije proizvoda imaju definisan maksimalni iznos popusta koji se može primijeniti. Ti limiti su:

Grupa artikala	Maksimalni popust (%)
Rezervni dijelovi (mehanički i električni)	25%
Moto oprema (jakne, hlače, rukavice, obuća)	20%
Moto kacige i oprema (kacige, viziri, pinlock, slušalice...)	20%
Dodatna oprema (koferi, cerade, distanceri, vitla...)	10%
Ulja i maziva (ulja, sprejevi, čistači, filteri...)	10%
ATV i moto gume	5%

Napomena: Popusti iz Programa lojalnosti ne primjenjuju se na artikle koji su već sniženi u okviru posebnih akcija, osim ako nije drugačije naznačeno.

Član 8.

Q-Centar d.o.o. zadržava pravo izmjene bodovne skale i visine pripadajućih popusta unutar Programa lojalnosti "Q Card Loyalty" bez saglasnosti. Sve eventualne izmjene pravila, tabela bodovanja ili strukture popusta bit će pravovremeno objavljene na zvaničnoj internet stranici: www.qcentar.ba, čime se smatra da su korisnici o istima uredno obaviješteni.

Ukupno ostvareni bodovi sabiraju se unutar jednog obračunskog perioda, koji traje **12 mjeseci od dana učlanjenja** u Program. Na osnovu ukupno prikupljenih bodova tokom tog razdoblja, član se svrstava u odgovarajući razred lojalnosti, a ostvareni popust tog razreda važi kao početni popust u sljedećem obračunskom periodu.

Tokom svakog obračunskog razdoblja, član može napredovati u viši razred sticanjem dodatnih bodova putem kupovina, čime automatski ostvaruje veći popust koji se odmah primjenjuje i važi do kraja tekuće godine članstva.

Ukoliko član u toku obračunskog perioda ne ostvari minimalan broj bodova potreban za održavanje trenutnog razreda, u sljedećem periodu automatski se svrstava u niži razred, shodno ukupnom broju bodova koje je prikupio tokom prethodne godine. Time se određuje novi početni popust za narednu godinu članstva.

(i) Primjer za gotovinski popust¹

Ukoliko ste tokom **2024. godine** ostvarili kupovine u ukupnom iznosu od **20.000 KM**. Po pravilu 100 KM = 1 bod, to znači da ste sakupili **200 bodova**. Na osnovu toga, svrstani ste u **Razred 1 lojalnosti**, koji vam donosi **10% popusta** na sve naredne kupovine (osim akcijskih artikala i izuzetaka).

- ✓ Popust od 10% važi za sve kupovine do kraja 2024. Godine;
- ✓ Početkom **2025. godine**, ovaj popust se automatski prenosi kao vaš **početni popust**, čak i ako u prvim mjesecima još niste ostvarili nove kupovine.

Ukoliko u toku 2025. nastavite da kupujete i premašite **250 bodova**, sistem će vas automatski prebaciti u **Razred 2**, što znači da ćete od tog trenutka ostvarivati **20% popusta** do kraja 2025. godine.

Napomena: Najveći popust koji možete ostvariti kroz "Q Card Loyalty" program unutar jedne godine iznosi 25%

Svaka kupovina koju član obavi u toku jednog dana biće automatski evidentirana u sistemu **najkasnije u roku od 24 sata**. To znači da, ako član kupovinom ispuni uslove za prelazak u viši razred sa većim popustom, novi popust postaje aktivan **tek sljedećeg dana**, nakon obrade transakcije

¹ Hipotetički primjer u cilju pojašnjavanja funkcionisanja gotovinskog popusta

Član 9.

Ostvareni popusti u okviru "Q Card Loyalty" programa mogu se koristiti za cjelokupan asortiman Q-Centra, osim za proizvode koji su već sniženi u okviru posebnih akcija ili artikle za koje je izričito naznačeno da su izuzeti iz Programa.

Član 10.

Članovi mogu u svakom trenutku provjeriti stanje svojih bodova i trenutni razred lojalnosti na jedan od sljedećih načina:

- lično, u maloprodajnom objektu Q-Centar d.o.o. Vogošća,
- slanjem SMS poruke na broj **+387 61 607 406**, uz obavezno navođenje **imena i prezimena iz pristupnice te broja kartice**

Član 10.

Član može koristiti "Q Card Loyalty" karticu i prilikom kupovine putem internet stranice www.qcentar.ba, tako što će u odgovarajuće polje unijeti broj kartice i e-mail adresu koja je povezana s njegovim korisničkim računom.

Popust će biti automatski obračunat, a bodovi će se dodati na karticu nakon potvrde isporuke narudžbe.

Član 11.

Sve relevantne informacije o lojalni programu, uključujući pravilnik, pristupnicu, način ostvarivanja dodatnih bodova i često postavljana pitanja, dostupne su na zvaničnoj internet stranici: www.qcentar.ba.

Potpisivanjem pristupnice korisnik postaje član "Q Card Loyalty" programa, prihvata sve uslove navedene u pravilniku i daje saglasnost za primanje promotivnih i informativnih poruka i materijala putem elektronske pošte ili SMS-a.

Član 12.

U slučaju gubitka ili krađe "Q Card Loyalty" kartice, korisnik je obavezan da što prije prijavi nestanak pozivom na broj telefona **+387 61 607 406**.

Nakon prijave, korisniku će biti izdata nova kartica, a svi do tada ostvareni bodovi biće preneseni na novu karticu.

Korisnik je takođe dužan pismeno obavijestiti Q-Centar o svakoj promjeni ličnih podataka zbog ažuriranja evidencije.

Član 13.

Bodove i pripadajuće popuste moguće je ostvariti i koristiti isključivo u maloprodajnim objektima Q-Centar d.o.o. ili putem web shopa na adresi www.qcentar.ba.

Član 14.

Q-Centar d.o.o., kao izdavalac "Q Card Loyalty" kartice, ne snosi odgovornost za bilo kakvu direktnu ili indirektnu štetu, gubitak pogodnosti, prava ili bodova koji mogu nastati usljed nepravilnog korištenja kartice, neovlaštenog pristupa, tehničkih grešaka, kašnjenja u evidenciji bodova ili drugih okolnosti koje nisu pod isključivom kontrolom Izdavaoca.

Član 15.

Korisnici su dužni čuvati svoju karticu i pristupne podatke, redovno provjeravati stanje bodova i u slučaju bilo kakvih nepravilnosti, odmah kontaktirati korisničku podršku putem broja: +387 61 607 406 ili putem web stranice www.qcentar.ba.

ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Član 16.

Q-Centar d.o.o. (info@qcentar.ba), kao kontrolor ličnih podataka u smislu člana 4. stav (1) tačka h Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH ("Službeni glasnik BiH", broj 12/25), obrađuje podatke korisnika programa lojalnosti u svrhu:

- upravljanja članstvom i pogodnostima u okviru programa,
- komunikacije s korisnicima o statusu, bodovima i ponudama,
- informacija o registraciji, korištenju kartice i programu,
- evidencije transakcija i statusa pogodnosti.

Član 17.

U okviru Programa lojalnosti, Q - Centar kao kontrolor podataka obrađuje lične podatke članova u skladu sa članom 7 Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, pri čemu se striktno poštuju sljedeći principi:

- (i) Zakonitost, pravičnost i transparentnost – Podaci se obrađuju na način koji je zakonit, fer i transparentan u odnosu na člana programa;
- (ii) Ograničenje svrhe – Podaci se prikupljaju u jasne, zakonite i izričite svrhe koje su u vezi s učlanjenjem, vođenjem i korištenjem pogodnosti Programa lojalnosti, i ne obrađuju se u druge svrhe;
- (iii) Smanjenje obima podataka – Prikupljaju se samo oni podaci koji su neophodni za realizaciju članstva i pogodnosti;
- (iv) Tačnost – Q Centar osigurava da su svi obrađivani lični podaci tačni i, kada je potrebno, ažurirani. Članovi imaju pravo na ispravku netačnih podataka;
- (v) Ograničenje čuvanja – Lični podaci se čuvaju samo onoliko koliko je potrebno za ostvarenje svrhe radi koje su prikupljeni, osim ako zakon ne predviđa duži rok čuvanja;
- (vi) Cjelovitost i povjerljivost – Primjenjuju se odgovarajuće tehničke i organizacione mjere kako bi se osigurala zaštita podataka od neovlaštenog pristupa, gubitka ili oštećenja.

Podaci koji se obrađuju uključuju: ime i prezime, kontakt podatke (e-mail, telefon), broj članske kartice, podatke o transakcijama, status pogodnosti, datum rođenja (opcionarno), informacije o saglasnostima i aktivnosti u programu.

Član 18.

Obrada ličnih podataka članova Programa lojalnosti vrši se na osnovu izričite saglasnosti člana, u skladu s članom 8. stav (1) tačka a) Zakona o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine. Saglasnost se daje odvojeno od ostalih izjava, jasno i razumljivo, a član ima mogućnost da saglasnost odbije bez negativnih posljedica po korištenje osnovnih usluga Q Centra.

Saglasnost se odnosi na obradu ličnih podataka u tačno određenim i prethodno definisanim svrhama koje su transparentno navedene u ovom Pravilniku, uključujući: upravljanje članstvom, dodjelu pogodnosti, slanje obavijesti, komunikaciju putem e-maila, i provođenje personalizovanih kampanja u okviru programa lojalnosti.

Član u svakom trenutku ima pravo da povuče datu saglasnost, u skladu s članom 9. stav (3) Zakona, bez uticaja na zakonitost obrade koja je bila zasnovana na saglasnosti prije njenog povlačenja. Q Centar omogućava jednostavan i jasan mehanizam za povlačenje saglasnosti, jednak onome korištenom za njeno davanje.

Član 18.

Q - Centar, kao kontrolor podataka, preduzima sve potrebne tehničke i organizacione mjere kako bi osigurao da su informacije o obradi ličnih podataka dostupne članovima u jasnoj, sažetoj, razumljivoj i lako dostupnoj formi, uključujući i u elektronskom obliku.

Q - Centar olakšava ostvarivanje prava nosilaca podataka iz Zakona (pristup, ispravka, brisanje, ograničenje obrade, prigovor, prenosivost podataka). Na sve zahtjeve odgovara najkasnije u roku od 30 dana, a u složenijim slučajevima rok se može produžiti na dodatnih 60 dana, uz prethodnu obavijest članu.

U slučaju potrebe za brisanjem Vašeg ličnog podatka možete se obratiti na adresu: info@qcentar.ba

U sluč

U slučaju da se odbije zahtjev, član ima pravo uputi prigovor:

- Agenciji za zaštitu ličnih podataka BiH (Dubrovačka 6, Sarajevo 71000)

Član 19.

Lični podaci obrađuju se u svrhu učlanjenja i korištenja pogodnosti u okviru Programa lojalnosti, a na osnovu izričite saglasnosti člana u skladu sa članom 8. Stav 1) tačka a. Zakona o zaštiti ličnih podataka u BiH.

Kontrolor ne vrši prenos u druge države, niti međunarodne organizacije.

Kontrolor ne vrši prikupljanje ličnih podataka posebnih kategorija.

Kontakt podaci kontrolora podataka: Q Centar d.o.o., e-mail: info@qcentar.ba, detaljniji podaci dostupni na www.qcentar.ba

Član 20.

Korisnik u svakom momentu ima pravo da zahtijeva:

- pristup ličnim podacima,
- ispravku netačnih podataka,
- brisanje i ograničenje obrade,
- prenosivost podataka,
- prigovor na obradu podataka zasnovanu na legitimnom interesu ili za potrebe marketinga.

Za ostvarivanje svojih prava, korisnik se može obratiti na: info@qcentar.ba. Rok obrade zahtjeva propisan je članom 18 ovog Pravilnika.

U skladu sa članom 21 Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH korisnik Programa lojalnosti ima pravo da na osnovu svoje posebne situacije u svakom trenutku kontroloru podataka podnese prigovor na obradu njegovog ličnog podatka na adresu navedenu u prethodnom stavu ili adresu Kontrolora Ulica 24. Juna 13, Vogošća, u skladu sa članom 8. stavom (1) tač. e) ili f) Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, uključujući profilisanje zasnovano na tim odredbama

Član 21.

Lični podaci se čuvaju:

- za vrijeme trajanja članstva u programu lojalnosti,
- najduže 3 godine od deaktivacije računa,
- duže ako to nalaže zakon (npr. računovodstveni podaci).

Q-Centar d.o.o. primjenjuje tehničke i organizacione mjere sigurnosti u skladu s članom 26. Zakona, radi zaštite integriteta, povjerljivosti i dostupnosti podataka.

Član 22.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Q-Centar d.o.o. zadržava pravo izmjene i dopune ovog Pravilnika u svakom trenutku, bez obaveze pojedinačnog obavještanja članova. Važeća i posljednja verzija Pravilnika uvijek će biti dostupna na zvaničnoj internet stranici www.qcentar.ba.

Svi sporovi koji eventualno mogu nastati iz tumačenja ili primjene ovog Pravilnika rješavat će se sporazumno, a ako to nije moguće, nadležan je Općinski sud u Sarajevu.

U slučaju da dođe do spora u vezi s tumačenjem ili primjenom ovog Pravilnika, korisnik se obavezuje da prije pokretanja bilo kakvog sudskog postupka podnese pisani prigovor Q-Centru d.o.o., u cilju pokušaja mirnog rješavanja spora.

Q-Centar d.o.o. se obavezuje da razmotri prigovor i dostavi obrazloženi odgovor korisniku

najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema prigovora, a u slučaju komplikovanih stvari rok se može produžiti do 60 dana.

U Sarajevu, dana _____

Direktor Društva

Adil Dahić