

Starbucks Card

Starbucks Rewards

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

1. Základní pojmy

- 1.1 **Vydavatel:** STARBUCKS Card jsou vydávány společností AmRest Coffee s.r.o., sídlem Walterovo náměstí 329/3, 158 00 Praha 5, IČ 28167694, zapsaná v OR u MS v Praze, C 130118.
- 1.2 **Koordinátor** je společnost ze Kolczyński, Lizewski, Gędziorowski, Rostocki Spółka Jawna, sídlem: ul. Podbipięty 51, 02-732 Warsaw, TIN No. 521-33-43-778, zapsána u obchodního soudu ve Varšavě XX reg. no. NCR No. 0000235015.
- 1.3 **Karta** znamená STARBUCKS Card, která umožňuje Kupujícímu provádět nákupy v kavárnách STARBUCKS provozovaných Vydavatelem v České republice. Karta je dobíjitelná v kavárnách STARBUCKS provozovaných Vydavatelem v České republice nebo prostřednictvím Účtu zákazníka na Webové stránce, či v Aplikaci. Každá Karta má unikátní 16-místné identifikační číslo a 5-místné bezpečnostní číslo.
- 1.4 **Digitální karta** je variantou Karty, její funkce a možnosti jejího užívání jsou shodné jako u Karty. Všude, kde se ve Všeobecných podmínkách hovoří o Kartě, užití se ustanovení obdobně i na Digitální kartu, není-li uvedeno jinak. Digitální kartu lze získat pouze prostřednictvím Aplikace nebo Webové stránky a podmínkou jejího získání je provedení Registrace. Podmínkou provedení Registrace Digitální karty není nabití Kreditu.
- 1.5 **Kupující** je osoba, která zakoupí Kartu od Vydavatele za peněžní hotovost, úhradou platební kartou a užívá ji bez Registrace.
- 1.6 **Zákazník** znamená osobu, která zakoupí Kartu od Vydavatele za peněžní hotovost, úhradou platební kartou, či přes Aplikaci a provede Registraci Karty na Webových stránkách nebo v Aplikaci.
- 1.7 **Starbucks Rewards** znamená zákaznický program Vydavatele, který umožňuje zakoupení, Registraci a využívání Karet.
- 1.8 **Registrace** znamená okamžik, kdy se Kupující registruje na Webových stránkách nebo prostřednictvím Aplikace. Každý Zákazník obdrží bonus (padesát) 50 Hvězd za Registraci.
- 1.9 **Registrační údaje** jsou údaje poskytnuté v rámci Registrace, tedy křestní jméno, příjmení, e-mail, poštovní směrovací číslo, den a měsíc narození.
- 1.10 **Webová stránka** znamená webovou stránku Starbucks Rewards <http://card.starbuckscoffee.cz>, kde lze provést Registraci, ověřovat výši Kreditu a počet Hvězd a provést Blokaci.
- 1.11 **Účet Zákazníka** znamená profil Zákazníka vytvořený Zákazníkem při Registraci, kde jsou obsaženy osobní údaje Zákazníka a informace o Kartě a Kreditu.
- 1.12 **Kredit** znamená hotovostní obnos, který Kupující nabije na Kartu, celou částku Kreditu lze využít pro nákupy v kavárnách STARBUCKS provozovaných Vydavatelem v České republice, Karta (plastový nosič) je zdarma. Rovněž Digitální karta je zdarma.
- 1.13 **Transakce** znamená jakékoli použití Karty, tedy nabití Kreditu či zakoupení zboží.
- 1.14 **Doba platnosti** Kreditu a získaných Hvězd na Kartě je dvanáct (12) měsíců od poslední Transakce v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, po uplynutí 12-ti měsíců bez jakékoli Transakce prostřednictvím Karty Kredit a Hvězdy na Kartě propadnou Vydavateli.
- 1.15 **Blokace** znamená zneplatnění, resp. zrušení Karty prostřednictvím Webové stránky, nebo Call centra v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, např. v případě její ztráty, odcizení nebo zničení.

- 1.16 **Call centrum** zajišťuje zákaznickou podporu na tel. č. + 420 235 013 335 v pracovních dnech, tedy pondělí až pátek od 9:00 do 17:00. Call centrum poskytuje informace ke Starbucks Rewards, provádí Blokace, poskytuje informace o Kreditu.
- 1.17 **Hvězdu** získá Zákazník za každých celých zaplacených 12,- Kč, je-li nákup uhrazen alespoň částečně prostřednictvím registrované Karty. Zákazník rovněž získá části Hvězd, a to za každou celou zaplacenou 1,- Kč získá 1/12 Hvězdy. Nákupem se rozumí úhrada zboží prostřednictvím Karty. Doba platnosti získaných Hvězd je dvanáct (12) měsíců od poslední Transakce v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 1.18 **Benefit** znamená odměnu Zákazníka obdrženu za získání sto (100) Hvězd.
- 1.19 **Aplikace** znamená mobilní aplikaci ke Kartě, či Digitální kartě umožňující Zákazníkovi Registraci, přístup k Účtu Zákazníka, dobíjení Kreditu a nákup zboží. V Aplikaci lze ověřovat výši Kreditu a počet Hvězd.
- 1.20 **Zelený status** získá automaticky každý Zákazník Registrací. Tento status trvá, pokud Zákazník nasbírá za rok (12 měsíců) méně než 200 Hvězd. Lhůta jednoho roku se počítá od dokončení Registrace – tj. kliknutím na potvrzující odkaz v emailu, uvedeném při Registraci.
- 1.21 **Zlatý status** získá každý Zákazník, který nasbírá za rok (12 měsíců) od získání první Hvězdy 200 a více Hvězd. Lhůta jednoho roku se počítá od dokončení Registrace – tj. kliknutím na potvrzující odkaz v emailu, uvedeném při Registraci. Pro udržení Zlatého statusu musí být splněna podmínka získání 200 Hvězd za rok (každý rok). Pokud tato podmínka není splněna, Zlatý status bude automaticky změněn zpět na status Zelený.

2. Všeobecná ustanovení

- 2.1 Kartu lze zakoupit ve kterékoli kavárně Vydavatele na území České republiky. Kartou je možno provádět nákupy v kavárnách STARBUCKS provozovaných Vydavatelem na území České republiky v rámci Starbucks Rewards.
- 2.2 Kupující zaplatí za Kartu cenu odpovídající nominální hodnotě Kreditu.
- 2.3 Karta může být použita pouze v kavárnách STARBUCKS provozovaných Vydavatelem v České republice.
- 2.4 Kartu nelze směnit zpět za hotovost (a to ani v části) a nemůže být vrácena zpět Vydavateli.
- 2.5 Vydavatel neodpovídá za ztrátu či odcizení Karty nebo za její poškození poté, co byla zakoupena Kupujícím.
- 2.6 V případě ztráty, poškození či odcizení Karty a za podmínky, že byla provedena Registrace, Vydavatel na základě Blokace Karty provedené Zákazníkem umožní převedení výše Kreditu k okamžiku provedení Blokace na novou Kartu (převedení výše Kreditu provede Zákazník prostřednictvím Účtu Zákazníka), která bude Zákazníkovi zaslána Vydavatelem prostřednictvím doručovatele poštovních služeb na adresu Zákazníkem uvedenou. Výše uvedený postup je možno provést pouze jednou. V případě opakování situace je zaslání nové Karty již na náklady Zákazníka.
- 2.7 Potvrzení o Blokaci Karty bude zasláno na email uvedený v Registraci.
- 2.8 Kredit na Kartě je platný po Doby platnosti, což je dvanáct (12) měsíců od poslední Transakce.
- 2.9 V případě uplynutí Doby platnosti, a to ani v případě ztráty, poškození nebo odcizení Karty po uplynutí Doby platnosti, nemá Zákazník nárok na zaslání nové Karty zdarma Vydavatelem. Novou Kartu si může zakoupit a znovu provést Registraci.
- 2.10 Karta je určena k osobnímu užití, není možné ji dále komerčně využívat (prodávat, dražit apod.) bez předchozího písemného souhlasu Vydavatele nebo písemné dohody s Vydavatelem.
- 2.11 Prostřednictvím Karty nelze zakoupit jinou Kartu (koupě Karty nelze provést Kreditem na jiné Kartě).

3. Registrace , získání Hvězd, Benefits

- 3.1 Registrace probíhá na Webových stránkách <http://card.starbuckscofee.cz>, nebo prostřednictvím Aplikace. Při Registraci je nutno uvést Registrační údaje, se kterými bude nakládáno v souladu s příslušnými právními předpisy. Podmínkou zaregistrování Kupujícího ve Starbucks Rewards je dosažení věku 16 let a vyjádření souhlasu s těmito Všeobecnými podmínkami. Provedení Registrace není povinné, avšak pouze registrovaní Zákazníci jsou oprávněni k získání výhod s Kartou spojených.
- 3.2 Pro jednu Kartu je možné provést pouze jednu Registraci a vytvořit jeden Účet Zákazníka. Nelze registrovat více Karet najednou v rámci jednoho Účtu Zákazníka.
- 3.3 Po uplynutí Doby platnosti je Karta automaticky deaktivována a je možná Registrace nové Karty ke stávajícímu Účtu Zákazníka.
- 3.4 Po provedení Registrace je Zákazník oprávněn získat tyto výhody:
 - 3.4.1 Bonus 50 Hvězd po provedení Registrace.
 - 3.4.2 Získání Benefitu – po nasbírání 100 Hvězd je Zákazník oprávněn obdržet zdarma dle vlastního výběru jeden (1) ledový nebo horký nápoj velikosti Tall (354 ml) nebo nápoj velikosti Grande (473 ml), včetně nápojů ze speciální sezónní nabídky (tzv. Promo Offers) a jeden topping (šlehačka, shot, poleva nebo sirup).
 - 3.4.3 Využívat speciální promoční nabídky v kavárnách STARBUCKS provozovaných Vydavatelem v České republice nebo výjimečných marketingových kampaní zasláných prostřednictvím emailu.
 - 3.4.4 Zákazník se Zlatým statusem dále nápoj velikosti Tall (354 ml) nebo nápoj velikosti Grande (473 ml) nebo dezert (na základě výběru Zákazníka) k narozeninám a obdrží ke každému výročí získání Zlatého statusu bonus 25 Hvězd a získá zdarma 1 topping pro každou jednotlivou objednávku (tím není míněno každý jednotlivý drink v rámci jedné objednávky).
- 3.5 Výhody bude možné využít pouze na základě předložení vouchera s unikátním kódem (8-místné číslo) na pokladně kavárny STARBUCKS v České republice, který bude zaslán na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v Registraci nebo na základě podmínek uvedených ve speciální promoční nabídce. K uplatnění výhody postačí sdělení kódu vouchera (8-místné číslo) pokladnímu nebo postupovat dle pokynů uvedených ve speciální promoční nabídce, voucher není nutné tisknout, k jeho uplatnění postačí umožnit pokladnímu naskenování QR kódu obsaženého ve voucheru (a to jak z emailu, z papíru nebo z mobilního zařízení). Registrace je podmínkou k získání výhod, bez Registrace není možné žádnou z těchto výhod nárokovat. Voucher není možné směnít za hotovost.
- 3.6 Platnost vouchera je vždy uvedena na voucheru. Po vypršení platnosti vouchera nelze voucher využít.
- 3.7 Za každých celých zaplacených 12,- Kč (včetně DPH) prostřednictvím Karty během nákupu, získá Zákazník jednu Hvězdu na svůj Účet Zákazníka. Nákupem se rozumí úhrada zboží prostřednictvím Karty. Po nasbírání sto (100) Hvězd má Zákazník nárok na obdržení Benefitu. Benefit lze obdržet v jakékoli kavárně STARBUCKS provozované Vydavatelem v České republice. Počet Hvězd si Zákazník může ověřit na svém Účtu Zákazníka. Vydavatel si vyhrazuje právo změnit způsob získávání Hvězd v případě individuální promoakce.
- 3.8 Benefitem se rozumí jeden (1) ledový nebo horký nápoj Tall (velikost 354 ml) nebo nápoj Grande (velikost 473 ml), včetně nápojů ze speciální sezónní nabídky (tzv. Promo Offers) a jeden topping (šlehačka, shot, poleva nebo sirup). Jakékoli další přídatky navíc k nápojům (tzv. add-on) nejsou součástí Benefitu.
- 3.9 Po získání sto (100) Hvězd obdrží Zákazník automaticky na emailovou adresu uvedenou v Registraci voucher s unikátním kódem (8-místné číslo). Připsání Hvězd na Účet Zákazníka, nebo vygenerování vouchera na email může trvat až 24 hodin. K využití Benefitu postačí sdělení kódu vouchera (8-místné číslo) pokladnímu, voucher není nutné tisknout, k jeho uplatnění postačí umožnit pokladnímu naskenování QR kódu obsaženého ve voucheru (a to jak z emailu, z papíru nebo z mobilního zařízení). Platnost vouchera je jeden (1) měsíc od data obdržení. V okamžiku odeslání vouchera na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v Registraci jsou nasbírané Hvězdy automaticky vymazány a Zákazník opět začíná sbírat Hvězdy od nuly.

- 3.10 Doba platnosti získaných Hvězd je dvanáct (12) měsíců od poslední Transakce v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, po uplynutí 12-ti měsíců bez jakékoli Transakce prostřednictvím Karty, dojde k propadnutí všech získaných hvězd (viz Doba platnosti Kreditu a získaných Hvězd dle článku 1. odst. 14 těchto Všeobecných podmínek).
- 3.11 Registraci je možno zrušit prostřednictvím Účtu Zákazníka. Kartu lze nadále automaticky užívat jako neregistrovanou.
- 3.12 V případě odvolání souhlasu s poskytnutím Registračních údajů dojde ke zrušení Účtu Zákazníka.
- 3.13 Vydavatel nezaručuje stálý přístup na Webovou stránku ani do Aplikace ani jejich bezporuchový provoz.

4. Použití Karty, dotazy

- 4.1 Pouze originály Karty (resp. QR kód Karty v Aplikaci) budou přijímány Vydavatelem.
- 4.2 K využití Karty je nutné nabití Kreditu. Minimální výše Kreditu je 200 Kč, maximální výše Kreditu na Kartě nesmí přesáhnout 5.000 Kč.
- 4.3 Karta je dobíjitelná na pokladnách v kavárnách STARBUCKS provozovaných Vydavatelem v České republice nebo prostřednictvím Účtu zákazníka na Webové stránce nebo prostřednictvím Aplikace. Dobití Kreditu z Účtu Zákazníka na Webové stránce i prostřednictvím Aplikace zajišťuje společnost PayU SA se sídlem v Poznani (60-166), ul. Grunwaldzka 182.
- 4.4 Vydavatel může odmítnout přijmout platbu prostřednictvím Karty pokud:
 - a) Kartě uplynula Doba platnosti;
 - b) Kredit na Kartě je nula (0) Kč;
 - c) V případě technických problémů, které znemožňují použití Karet (tj. např. nemožnost spojení s IT systémem Vydavatele, fyzické poškození Karty nebo jiné problémy nezaviněné Vydavatelem).
- 4.5 Dotazy ke Starbucks Rewards je možno adresovat na emailovou adresu starbuckscardcz@amrest.eu nebo kontaktovat Call centrum + 420 235 013 335.

5. Reklamáce v rámci Starbucks Rewards

- 5.1 Při zakoupení Karty nebo dobití Kreditu na Digitální Kartu obdrží Kupující účtenku, která je dokladem o jejím zakoupení, na vyžádání obdrží Kupující potvrzení o nominální hodnotě Kreditu. Po dobití Karty doporučuje Vydavatel, aby Kupující provedl kontrolu správnosti výše Kreditu.
- 5.2 Kupující si může kdykoli na jakékoli kavárně STARBUCKS provozované Vydavatelem na území České republiky ověřit výši Kreditu, registrovaní Zákazníci si mohou výši Kreditu ověřit prostřednictvím Účtu Zákazníka přes <http://card.starbuckscoffee.cz> či prostřednictvím Aplikace.
- 5.3 Všechny reklamáce týkající se nákupu zboží prostřednictvím Karty budou řešeny Vydavatelem ve lhůtě třiceti (30) dní po obdržení písemné stížnosti Vydavatelem.
- 5.4 Reklamáce mohou být podány písemně v jakékoli kavárně STARBUCKS provozované Vydavatelem na území České republiky v průběhu jejich otevíracích hodin, prostřednictvím internetu na adrese www.starbuckscoffee.cz nebo podány poštou na adresu sídla Vydavatele s nápisem na obálce „Starbucks Card – stížnost“.

6. Call centrum

- 6.1 Call centrum odpovídá na dotazy ohledně Starbucks Rewards, provádí Blokace Karet.
- 6.2 Call centrum je dostupné na tel. č. + 420 235 013 335 a to pouze v pracovní dny po – pá od 9:00 do 17:00 hodin.

7. Výměna a/nebo vrácení zboží, mimosoudní řešení sporů

- 7.1 Výměna a/nebo vrácení zboží zakoupené prostřednictvím Karty je možné pouze v kavárně STARBUCKS provozované Vydavatelem a je možné pouze výměnou za jiné zboží za stejnou nebo vyšší cenu (za předpokladu doplatku ceny).
- 7.2 Zboží může být vyměněno pouze na základě účtenky z pokladny Vydavatele potvrzující nákup zboží v kavárně STARBUCKS provozované Vydavatelem na území České republiky prostřednictvím Karty.
- 7.3 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je systém, který při řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli umožňuje alternativní postup mimo klasickou soudní cestu. V případě nespokojenosti se Kupující či Zákazník může se svým podnětem obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je v tomto případě Česká obchodní inspekce jako příslušný orgán státního dozoru. Česká obchodní inspekce má k dispozici potřebné informace o alternativním postupu, kterým může Zákazník či Kupující spor řešit. Více informací o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů naleznete na internetové adrese České obchodní inspekce: www.coi.cz.

8. Aplikace

- 8.1 Aplikace umožňuje Registraci a využívání Karty pro kontrolu výše Kreditu, nákup zboží a přístup na Účet Zákazníka, dobíjení Kreditu a získání Digitální karty. Prostřednictvím Aplikace není možné provádět Blokace. Aplikace je dostupná v AppStore a Google Play store pod názvem Starbucks CEE.
- 8.2 Každá Karta má v Aplikaci podobu unikátního QR kódu. Při provádění Transakce Zákazník přiloží mobilní zařízení se zobrazeným QR kódem ke čtečce umístěné v každé kavárně STARBUCKS provozované Vydavatelem na území České republiky.
- 8.3 Po instalaci Aplikace, Registraci či přihlášení do Účtu Zákazníka je možné Aplikaci plně využívat i bez Karty v plastové podobě.
- 8.4 Dobíjení Kreditu na Kartě i provádění plateb prostřednictvím Aplikace je možné v kavárně STARBUCKS provozované Vydavatelem na území České republiky nebo po přihlášení prostřednictvím Účtu Zákazníka, který je dostupný na Webové stránce a v Aplikaci.

9. Odstoupení od smlouvy

- 9.1 Ustanovení tohoto článku se použijí na případy dobítí Kreditu prostředky komunikace na dálku (tj. na případy, kdy k dobítí Kreditu nedochází vložení hotovosti na Kartě v provozovně Vydavatele).
- 9.2 Každým dobítím Kreditu prostředky komunikace na dálku je uzavírána smlouva mezi Zákazníkem a Vydavatelem. Zákazník má právo do 14 dní ode dne uzavření jednotlivé smlouvy (dobítí Kreditu prostředky komunikace na dálku) od této smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být Vydavateli oznámeno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.
- 9.3 Odstoupení od smlouvy lze Vydavateli oznámit zasláním emailu na adresu: starbuckscardcz@amrest.eu. Za okamžik odstoupení od smlouvy se považuje den doručení oznámení Vydavateli.
- 9.4 Zákazník má právo na vrácení Kreditu maximálně ve výši odpovídající hodnotě uzavřené jednotlivé smlouvy, nebyl-li Kredit již vyčerpán (byť i částečně) zakoupením zboží. Při odstoupení od smlouvy sdělí Zákazník Vydavateli číslo svého bankovního účtu, na který mu bude vrácena částka odpovídající příslušnému Kreditu.

10. Závěrečná a přechodná ustanovení

- 10.1 Zakoupením Karty Kupující potvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými podmínkami, plně jim porozuměl a souhlasí s nimi.

- 10.2 Kartu nelze směnit za peněžní hotovost.
- 10.3 Vydání Karty není předmětem daně z přidané hodnoty (DPH) dle příslušných právních předpisů České republiky.
- 10.4 Všechny záležitosti neobsažené v těchto Všeobecných podmínkách budou řešeny příslušnými právními předpisy České republiky.
- 10.5 Tyto Všeobecné podmínky jsou dostupné na www.starbuckscoffee.cz, v Aplikaci a v každé kavárně STARBUCKS provozované Vydavatelem na území České republiky v průběhu jejich otevíracích hodin. Na žádost Kupujícího mu Vydavatel poskytne tištěnou verzi těchto Všeobecných podmínek.
- 10.6 Vydavatel si vyhrazuje právo kdykoli doplnit či změnit tyto Všeobecné podmínky. O doplnění či změně Všeobecných podmínek bude Zákazník vždy informován emailovou zprávou. Všechny změny Všeobecných podmínek budou účinné jejich zveřejněním na www.starbuckscoffee.cz, v Aplikaci a v kavárnách STARBUCKS provozovaných Vydavatelem na území České republiky neurčí-li Vydavatel jinak. Pokud Zákazník po zveřejnění změn ve Všeobecných podmínkách nezruší svou Registraci způsobem v těchto Všeobecných podmínkách uvedených, a to ve lhůtě 21 dnů od obdržení emailové zprávy o změně či doplnění Všeobecných podmínek, má se zato, že s novým zněním Všeobecných podmínek souhlasí a je jimi vázán.
- 10.7 Vydavatel si vyhrazuje právo kdykoli Starbucks Rewards ukončit.
- 10.8 Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné dnem 16.5.2018.

V Praze dne 15.5.2018