

Zasady dotyczące zbierania punktów PAYBACK za zakupy w sklepach online

1. Naliczanie punktów

Podstawowym warunkiem koniecznym do naliczenia punktów, a w przypadku aktywowania kuponu – punktów promocyjnych, jest przejście, bezpośrednio przed zakupem, do sklepu online przez aplikację mobilną PAYBACK lub przez stronę internetową www.PAYBACK.pl

Zasady naliczania punktów wraz z przelicznikiem punktowym oraz ewentualne wyłączenia z naliczania punktów są każdorazowo opisane w wizytówce danego sklepu online w zakładce Sklepy online.

Wyłączeniem z naliczania punktów mogą być objęte:

- zakupy wybranych produktów/usług lub kategorie produktów/usług,
- zakupy w aplikacji mobilnej sklepu,
- zakupy voucherów i kart podarunkowych,
- kwoty zakupów opłacone kartami podarunkowymi lub voucherami,
- zakupy dokonane w sklepie online a opłacone w sklepie stacjonarnym.

Punkty mogą nie zostać naliczone w przypadku wystąpienia jednej z następujących przyczyn:

- brak zarejestrowania PAYBACK jako ostatniego źródła przejścia do sklepu online – warunkiem naliczenia punktów PAYBACK jest uzyskanie informacji od wybranego sklepu online o wykonaniu transakcji po uprzednim/wcześniejszym przejściu przez stronę internetową lub aplikację mobilną PAYBACK (ostatni klik przed wyświetleniem strony wybranego sklepu online).

W przypadku przejścia do wybranego sklepu online z innych stron internetowych (porównywarki cen, strony z kodami rabatowymi itp.) sklep online identyfikuje transakcję, jako wykonaną z innego źródła ruchu niż Program PAYBACK (jest to tzw. nadpisanie ostatniego źródła ruchu) i nie przysyła do Programu PAYBACK informacji o dokonanej transakcji, przez co Uczestnikowi Programu nie mogą zostać naliczone punkty PAYBACK.

- używanie programów typu Adblock – przed przejściem ze strony internetowej PAYBACK do wybranego sklepu online powinny być wyłączone lub PAYBACK.pl powinien być dodany do listy wyjątków,

- używanie wtyczek do przeglądarek – niektóre dodatki do przeglądarek, szczególnie te pochodzące od Programów typu cashback, nadpisują źródła ruchu, przed przejściem ze strony internetowej lub aplikacji mobilnej PAYBACK do sklepu powinny być wyłączone,

- zablokowanie lub usunięcie plików cookie (ciasteczek) zarówno dla strony www.PAYBACK.pl jak i strony sklepu/serwisu internetowego, w którym dokonywana jest transakcja,

- korzystanie podczas zakupów z przeglądarki w trybie prywatnym/incognito,

- korzystanie z kodów promocyjnych lub kuponów zniżkowych uzyskanych z innego źródła niż PAYBACK, (punkty PAYBACK nie łączą się z ofertami typu cashback),

- przejście na stronę sklepu za pośrednictwem newsletterów i powiadomień typu „push” wysyłanych z innego źródła niż PAYBACK.

W przypadku zakupów na **Allegro** punkty zostaną naliczone wyłącznie w sytuacji, gdy decyzja zakupowa została podjęta dzięki Programowi PAYBACK. Co oznacza, że Uczestnik **nie powinien**:

- w ciągu 24 godzin **przed** dokonaniem transakcji klikać w wyświetlane reklamy Allegro umieszczone poza serwisem PAYBACK,

- wyszukiwać produktów w wyszukiwarkach internetowych oraz porównywarkach cenowych,

- klikać w linki umieszczone w mailach oraz powiadomienia typu „push” wysyłane przez Allegro lub inne niż PAYBACK serwisy przed przekierowaniem ze strony internetowej lub aplikacji PAYBACK.

Punkty za poprawnie zrealizowane zakupy w sklepach online są w większości przypadków naliczane w ciągu kilku dni, maksymalnie w ciągu 30 dni. Za niektóre zakupy i zamówione usługi punkty mogą naliczyć się po upływie dłuższego terminu. Informacje o czasie naliczania punktów znajdują się w opisie każdego sklepu online: <https://www.payback.pl/sklepy-online> oraz w szczegółach dostępnych kuponów.

2. Blokowanie punktów

Punkty za zakupy w Sklepach Online są blokowane (punkty oczekujące) na czas weryfikacji poprawności transakcji (np. czy zakupione towary nie zostały zwrócone do sklepu lub czy zakupiona usługa została zrealizowana poprawnie). Zazwyczaj, czas oczekiwania wynosi od 35 do 60 dni, w wybranych przypadkach może być dłuższy (np. w sklepach z branży turystycznej oraz w przypadku zakupu usług telekomunikacyjnych lub bankowych). Data odblokowania punktów jest podana w szczegółach każdej transakcji w ramach sekcji **Moje punkty**.

3. Blokowanie konta (zawieszenie uczestnictwa w Programie)

W przypadku wykrycia podejrzanych operacji lub nadużyć na koncie Uczestnika PAYBACK, lub zgłoszonych nieprawidłowości na wniosek Partnera PAYBACK, które mogą wzbudzać obawy popełnienia czynów karalnych, Program PAYBACK ma możliwość tymczasowego zablokowania konta na czas weryfikacji tych operacji. Czas blokady konta ustalany jest indywidualnie, ze względu na konieczność weryfikacji operacji z Partnerami PAYBACK. Uczestnik nie ma wpływu na czas blokady konta. Niemniej jednak, dokładamy starań, aby proces weryfikacji przebiegał możliwie jak najkrócej.

W czasie blokady Uczestnik PAYBACK nie ma możliwości zalogowania do serwisu PAYBACK.pl oraz aplikacji mobilnej PAYBACK, a co za tym idzie, zbierania punktów PAYBACK w sklepach online, gdzie warunkiem zdobycia punktów jest przejście do sklepu z serwisów PAYBACK. Uczestnik nie może też wykorzystać wcześniej zebranych punktów oraz dodawać innych kart lub konta do konta zablokowanego. Istnieje możliwość dalszego zbierania punktów za pomocą plastikowej karty PAYBACK powiązanej z kontem Uczestnika. Punkty naliczone na kartę PAYBACK za transakcje dokonane w czasie blokady konta, zasilą konto Uczestnika.

Po odblokowaniu konta, wszelkie jego funkcjonalności, w tym logowanie, zbieranie i wykorzystanie punktów zostaną przywrócone. W przypadku potwierdzenia nieprawidłowości na koncie powstałych w wyniku nadużyć Uczestnika, możemy podjąć decyzję o wycofaniu zebranych w sposób nieprawidłowy punktów oraz o zawiadomieniu właściwych organów ścigania.

4. Zgłaszanie reklamacji związanych z nienaliczaniem lub nieprawidłowym naliczaniem punktów

W przypadku problemów związanych z naliczeniem punktów, **najwcześniej** po upływie 30 dni* od transakcji prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta PAYBACK, poprzez formularz kontaktowy lub drogą telefoniczną (22 339 63 00 - koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

W celu weryfikacji transakcji niezbędne będzie podanie poniższych informacji:

- numer karty PAYBACK, na której powinna zostać zarejestrowana transakcja,
- numer zamówienia (np. otrzymany e-mailem od sklepu online jako potwierdzenie zamówienia),
- kwotę transakcji,
- datę transakcji,
- nazwę sklepu online,
- adres mailowy, który został użyty w sklepie podczas składania zamówienia.

W zależności od sklepu lub zamawianej usługi Konsultanci PAYBACK mogą prosić o dodatkowe informacje w celu weryfikacji reklamacji.

Po otrzymaniu wymaganych danych Konsultanci PAYBACK kierują zgłoszenie reklamacyjne do sklepu online, w którym dokonana była transakcja. Sklep online weryfikuje transakcję i naliczenie lub brak punktów PAYBACK. Program PAYBACK nie gromadzi i nie przechowuje historii zakupów Uczestnika w wybranych sklepach online.

Informujemy, że sklep online, u którego weryfikowana jest zasadność reklamacji, może nie uwzględnić reklamacji i odmówić zaliczenia transakcji na rzecz Programu PAYBACK, jako faktycznego źródła zakupu. Najczęściej przyczyną nieuwzględnienia zgłoszenia reklamacyjnego przez sklepy internetowe jest wykluczenie strony internetowej PAYBACK jako faktycznego źródła intencji zakupowej (ostatniego źródła przejścia do sklepu online).

* Informacje o czasie naliczania punktów znajdują się w opisie każdego sklepu online: <https://www.payback.pl/sklepy-online> oraz w szczegółach dostępnych kuponów.