

Často kladené otázky

Ako sa môžem zapojiť do spotrebiteľskej akcie?

Stačí natankovať aspoň 15 litrov akéhokoľvek paliva. Za každých 15 litrov získa zákazník 1 nálepku. Maximálne však iba 5 nálepiek za jedno tankovanie.

Za tankovanie akej PHM získam nálepky?

Nálepku získate za natankovanie akéhokoľvek paliva –Benzín Favorit, Benzín Šampión, Nafta Favorit, Nafta Šampión alebo Plyn.

Na ktorých čerpacích staniciach môžem zbierať nálepky?

Spotrebiteľská akcia prebieha na všetkých čerpacích staniciach Pumpa prevádzkovateľa Pumpa SK s.r.o. na celom území SR.

V prípade tankovania prémiového paliva získam viac nálepiek?

Nie, v prípade tankovania prémiového paliva nevzniká nárok na viac hracích nálepiek.

Môžem sa zapojiť aj keď nie som členom vernostného programu Moja Pumpa?

Áno je možné sa zapojiť do spotrebiteľskej aktivity aj bez aktívneho členstva vo vernostnom programe Moja Pumpa.

Môžem využiť zľavu na produkt, keď mám nálepky na dvoch hracích kartách?

(Na jednej hracej karte 3 nálepky a na druhej 3 nálepky) Nie, pre využitie zľavy na produkt je potrebné mať hracie nálepky nalepené v jednej hracej karte a musia prekryť konkrétnu zľavu na vybraný produkt.

Natankoval som za 100 litrov PHM, prečo mám iba 5 nálepiek?

Maximálny počet hracích nálepiek na 1 tankovanie je 5 ks. Snažili sme sa tak predísť výhode, ktorú by mohli mať vodiči nákladných aut.

Môžem mať naraz viac hracích kariet?

Počet hracích kariet nie je limitovaný. Môžete mať naraz aj viac hracích kariet. Nálepky na nich sa nespočítavajú. Zľava na tovar platí vždy iba z jednej hracej karty s príslušným počtom nálepiek. Nie súčtom nálepiek na viacerých hracích kartách.

Čo mám robiť ak si chcem vziať vybraný tovar s akciovou cenou?

Vaša hracia karta musí obsahovať prislúchajúci počet nálepiek, ktorý znamená zľavu na vami vybraný produkt a zaplatiť akciovú cenu na pokladni.

Ako mám postupovať, ak výhra nie je k dispozícii na čerpacej stanici?

Každá hracia karta obsahuje objednávkový formulár. Ak sa tovar nenachádza na prevádzke, môžete si ho objednať vypísaním objednávkového formulára a odovzdaním ho obsluhu čerpacej stanice. Keď tovar dorazí na prevádzku obsluha vás bude kontaktovať na Vami uvedený kontakt.

Je možné, že mi objednaný tovar nebude doručený?

Áno, môže sa to stať, všetky produkty sú v obmedzenom počte. Preto je možné, že vám tovar nebude doručený. Ak sa stane, že vám tovar nebudeme môcť doručiť na čerpaciu stanicu, bude vás informovať obsluha čerpacej stanice. V prípade, že uvedená cena už nebude k dispozícii, môžete si vybrať dostupnú cenu v nižšom počte nálepiek alebo vyžiadať kartičku a dozbierať nálepky na inú drahšiu cenu.

Ako dlho môže doručenie trvať?

Tovar by mal byť doručený na čerpaciu stanicu v priebehu nasledujúcich 14 dní od objednávky.

Nechcem zbierať nálepky, ale chcem si kúpiť jednu z cien.

Samozrejme je možné si kúpiť tovar aj priamo na čerpacej stanici, ale za bežnú cenu, bez uplatnenia zľavy, ktorá je vyobrazená na príslušnej cenovke.

Chcem reklamovať daný tovar, aký je postup?

Každú reklamáciu posudzujeme individuálne. Je potrebné tovar priniesť na prevádzku, kde ste si tovar zakúpili a vypísať štandardný reklamačný protokol s obsluhou. Následne bude tovar odoslaný na centrálu na posúdenie a adekvátne vybavenie konkrétnej reklamácie – postúpenie reklamácie dodávateľovi.

Ako dlho môže proces reklamácie trvať?

Vyjadrenie bude v zákonnej lehote, no posnažíme sa minimalizovať celý proces a predpokladáme, že k vyjadreniu príde do 14 dní.

Dokedy môžem zbierať nálepky?

31. august je posledným dňom kedy sa vydávajú nálepky. Následne najneskôr do konca septembra budú vydávané posledné objednané ceny.