

Najczęściej zadawane pytania:

1) Nie mogę zalogować się na Państwa stronie – (nie pamiętam hasła) i e-mail z nowym hasłem nie przychodzi.

- a) Proszę odświeżyć stronę w przeglądarce www.
- b) Możliwe, że przy wypełnianiu formularza podany został błędny adres e-mail, wówczas:

Proszę wysłać e-mail na adres program.lojalnosciowy@spolem.poznan.pl lub zadzwonić na infolinię Programu Lojalnościowego, tel. 61 850 87 08, czynna pn-pt 10.00-14.00, z prośbą o zmianę podanego wcześniej adresu e-mail. Konieczne będzie wówczas podanie swoich danych osobowych w celu weryfikacji Państwa tożsamości.

2) Chcę założyć/aktywować konto internetowe Programu Lojalnościowego, ale na formularzu nie podałem adresu e-mail. Co zrobić?

Podanie adresu e-mail na formularzu rejestracyjnym nie jest wymagane aby aktywować konto internetowe.

Aby aktywować konto internetowe należy wejść na stronę internetową <https://poznan.spolem.org.pl>

Kliknąć „zaloguj”, po czym wybrać opcję „aktywuj konto online” i postępować zgodnie z instrukcjami zawartymi w komunikatach, tj. podać dane osobowe, wybrać login, który konieczny będzie przy każdorazowym logowaniu, ustawić i zapamiętać hasło do konta, podać swój adres e-mail, który zostanie automatycznie przypisany do Pani/Pana konta.

Po prawidłowym uzupełnieniu wszystkich danych konto internetowe zostanie utworzone.

3) Oddawałem formularz ale karta nadal jest niezarejestrowana. Dlaczego?

Zgodnie z regulaminem, proces rejestracji **prawidłowo** wypełnionego formularza może trwać do 14 dni od daty wpłynięcia formularza.

Formularze wypełnione nieprawidłowo nie będą rejestrowane.

W celu uzyskania informacji proszę skontaktować się z infolinią Programu Lojalnościowego tel. 61 850 87 08 czynna pn-pt 10.00-14.00.

4) Brakuje mi punktów na wybraną nagrodę z katalogu. Czy mogę dopłacić do zebranych punktów, aby móc na nią wymienić?

Na mocy pkt.6.1 § 6 Regulaminu Programu Lojalnościowego, który brzmi „Uczestnik gromadzi Punkty na elektronicznym koncie przydzielonym przez Organizatora poprzez zakup towarów w Sklepach Organizatora, uczestniczących w Programie” nie może Pani/Pan „dokupić” punktów. Przyznawane są one tylko na podstawie zakupu towarów.

Mówi o tym również pkt. 7.7 § 7 Regulaminu Programu Lojalnościowego „Punkty zgromadzone na koncie uczestnika nie podlegają zamianie na pieniądze, nie mogą być przedmiotem sprzedaży”.

5) Punkty za zakupy nie są naliczone na moją kartę. Dlaczego?

Zgodnie z pkt. 6.9 § 6 Regulaminu Programu Lojalnościowego : „Punkty naliczone na Kartę Uczestnika w momencie transakcji, zostaną zarejestrowane na Koncie Uczestnika najpóźniej w ciągu 14 dni roboczych od momentu ich naliczenia”.

Należy pamiętać, że zgodnie z pkt. 6.3 § 6 Regulaminu Programu Lojalnościowego „Do wartości transakcji nie wlicza się (Punkty nie są przyznawane) wartości: doładowania telefonów, paysafecard i Cash-Ticket, płatności za rachunki, wartości sprzedaży wyrobów tytoniowych i biletów komunikacji miejskiej, nadto wartości sprzedaży zakładów na gry liczbowe oraz wartości sprzedaży losów loterii pieniężnych”.

W przypadku mechanicznego uszkodzenia/zużycia się paska magnetycznego karty, również może wystąpić problem z naliczeniem punktów. Wówczas należy pobrać i wypełnić formularz zawierający duplikat karty w jednej z placówek PSS Społem.

6) Do kiedy muszę wykorzystać punkty z karty? Czy mają one termin ważności?

Coroczna kasacja punktów dokonywana jest ostatniego dnia stycznia (przykład: 2022 roku) Oznacza to, iż punkty starsze niż rok (przykład: wszystkie zdobyte przed dniem 1 lutego 2021 roku) zostaną usunięte. Sprawdzić saldo swojego konta można w aplikacji mobilnej Społem, po zalogowaniu przez stronę www na konto Uczestnika Programu lub dzwoniąc na infolinię Programu Lojalnościowego tel. 61 850 87 08 czynna pn-pt 10.00-14.00.

7) Jak odbywa się rejestracja karty Uczestnika?

W Programie Lojalnościowym można zarejestrować się na trzy sposoby:

a) Poprzez stronę www

Należy wówczas wejść na <https://www.spolem.poznan.pl/> Wybrać zakładkę „karta klienta” a następnie opcję „zarejestruj się”. Podać niezbędne do rejestracji dane.

b) Oddając prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny w dowolnie wybranym sklepie Społem PSS.

c) Przez aplikację Społem - Klient rejestrujący się w Aplikacji mobilnej uzyskuje Elektroniczną Kartę Uczestnika Programu. Uczestnik Programu, który zainstaluje Aplikację mobilną powinien zarejestrować się numerem posiadanej Karty Uczestnika, aktualnie przypisanym do Konta Uczestnika. Po zarejestrowaniu się w aplikacji mobilnej zostanie wygenerowany numer Elektronicznej Karty Uczestnika i automatycznie przypisany do Konta Uczestnika.

8) Czy mogę przelać punkty z karty męża na swoją? Czy mogę punkty na nagrodę z katalogu wymienić z dwóch kart (moja + męża)?

Karta Uczestnika przypisana jest fizycznie tylko do jednej osoby. Nie ma możliwości przepisania punktów na konto innego Uczestnika z wyjątkiem wypadku losowego, którym jest śmierć Uczestnika Programu. Wówczas osoba ubiegająca się o przelanie punktów zmarłego powinna złożyć pisemną prośbę zawierającą nr swojej karty Uczestnika Programu Lojalnościowego (jeśli jej nie posiada to takową założyć) i informację o stopniu pokrewieństwa ze zmarłym, przedłożyć kserokopię aktu zgonu zmarłego Uczestnika oraz jego kartę Uczestnika.

9) Zgubiłam kartę - w jaki sposób uzyskać nową?

W przypadku zgubienia karty należy udać się do najbliższego sklepu Społem PSS, pobrać nową kartę wraz z formularzem rejestracyjnym, wypełnić go i oddać w sklepie. Na formularzu umieścić dopisek „duplikat”. Numer karty zostanie dołączony do Pani/Pana konta Uczestnika. Punkty nie są zapisywane na karcie, więc utrata karty nie wiąże się z utratą punktów.

10) Ile czasu na odbiór czeka zamówienie? W jaki sposób mogę odebrać zamówienie?

Zamówienie na nagrodę należy złożyć w wybranym przez siebie sklepie PSS Społem. Zgodnie z pkt. 7.6 § 7 Regulaminu Programu Lojalnościowego „Nagrody z Katalogu Nagród, z wyłączeniem bonów, zostaną dostarczone przez Organizatora do wskazanego przez Uczestnika sklepu w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty dokonania przez Uczestnika zamówienia, o którym mowa w ust. 4. (...) Uczestnik jest obowiązany do odbioru nagrody w terminie nie dłuższym niż trzy miesiące od daty dokonania zamówienia. Po tym terminie Uczestnik traci prawo do odebrania nagrody, a jednocześnie Punkty odpowiadające wartości nieodebranej nagrody nie są zwracane na konto Uczestnika”. Osoby zamawiające nagrody przez stronę www otrzymają sms o treści „Twoje zamówienie czeka na odbiór w wybranym sklepie”

11) Podczas próby wymiany punktów na bon wyskakuje błąd. Co zrobić?

1. Odbiór bonów wymaga podania hasła, które stanowi Pani/Pana dzień i miesiąc urodzin (DDMM).
2. Jeżeli data urodzin została błędnie podana na formularzu rejestracyjnym lub błędnie wpisana na terminalu dostęp do konta Uczestnika został zablokowany ze względów bezpieczeństwa
3. Prosimy o kontakt z infolinią Programu Lojalnościowego: tel. 61 850 87 08 czynna pn-pt 10.00-14.00. lub e-mail: program.lojalnosciowy@spolem.poznan.pl

12) Co zrobić jeśli na wydruku z terminala z ilością punktów widnieje komunikat „karta niezarejestrowana”?

Karta nie jest zarejestrowana w systemie, czego powodem może być:

- a) Wypełniony formularz rejestracyjny nie został oddany do sklepu. Proszę wypełnić prawidłowo formularz i oddać go w sklepie. Formularz zostanie zarejestrowany w ciągu 14 dni roboczych.
- b) Wypełniony formularz zawiera błędy, które uniemożliwiają jego zarejestrowanie. Prosimy o kontakt z infolinią Programu Lojalnościowego.
- c) Rejestrując się przez stronę www nie został podany numer karty, wówczas należy powtórzyć rejestrację.
- d) Błąd terminala. Należy ponowić próbę. Jeżeli nadal występuje ten sam komunikat, prosimy skontaktować się z infolinią Programu Lojalnościowego.