

Pravila programa lojalnosti „Ara Plaza“

Pravilnik programa · nacrt 0.1 · 11.09.2026. · važi od [datum početka programa]

Član 1. Opšte odredbe

- 1.1. Program lojalnosti „Ara Plaza“ (u daljem tekstu: Program) je program nagrađivanja kupaca retail parka Ara Plaza u Arandjelovcu. Organizator Programa je **Peštan d.o.o. Bukovik**, ul. Put 1300 kaplara 188, 34300 Arandjelovac, matični broj 07652992 (u daljem tekstu: Organizator).
- 1.2. Ovim Pravilima uređuju se uslovi učešća u Programu, način sticanja i korišćenja poena, prava i obaveze članova i Organizatora, kao i način izmene i prestanka Programa.
- 1.3. Program se sprovodi isključivo kroz mobilnu aplikaciju „Ara Plaza“ za iOS i Android uređaje (u daljem tekstu: Aplikacija). Aplikacija je besplatna.
- 1.4. Učešće u Programu je dobrovoljno. Registracijom u Aplikaciji korisnik potvrđuje da je upoznat sa ovim Pravilima i da ih prihvata.
- 1.5. Pojmovi koji se koriste u Pravilima:
 - **Član** — fizičko lice koje je registrovalo nalog u Aplikaciji.
 - **Poeni** — obračunska jedinica Programa koju član stiče kupovinom i aktivnostima predviđenim ovim Pravilima. Poeni nisu novac, nemaju novčanu vrednost izvan Programa i ne mogu se isplatiti u gotovini.
 - **Prodajno mesto** — poslovni prostor zakupca u Ara Plazi koji je uvršten u listu prodajnih mesta Programa (Prilog 1).
 - **Partner** — zakupac koji prihvata vrednosne vaučere Programa kao sredstvo plaćanja (Prilog 2).
 - **Fiskalni račun** — račun izdat kroz sistem elektronske fiskalizacije Republike Srbije, sa QR kodom za proveru.
 - **Vrednosni vaučer** — nagrada Programa u fiksnom dinarskom iznosu koju član pribavlja za poene i koristi kod Partnera.

Član 2. Uslovi učešća

- 2.1. Član Programa može postati fizičko lice sa navršenih 18 godina života. ►
- 2.2. Jedno lice može imati samo jedan nalog u Aplikaciji. Nalog je ličan i neprenosiv; poeni se ne mogu prenositi između naloga niti spajati. ►
- 2.3. Članstvo je besplatno i ne obavezuje člana na kupovinu.

Član 3. Registracija i nalog

- 3.1. Registracija se obavlja u Aplikaciji unosom adrese elektronske pošte ili broja mobilnog telefona i potvrdom jednokratnim kodom. Za registraciju nisu potrebni drugi podaci.
- 3.2. Član može u profilu naknadno dopuniti podatke (ime, datum rođenja i dr.). Dopuna profila je dobrovoljna.
- 3.3. Član je dužan da čuva pristup svom nalogu i da odmah obavesti podršku o svakoj sumnji na neovlašćeno korišćenje. Sve radnje izvršene kroz nalog smatraju se radnjama člana.
- 3.4. Član u svakom trenutku u Aplikaciji vidi trenutni saldo poena i kompletnu istoriju sticanja i korišćenja poena.

Član 4. Sticanje poena kupovinom

- 4.1. **Kurs.** Za svaki fiskalni račun sa prodajnog mesta u Ara Plazi koji je registrovan i verifikovan u Aplikaciji član stiče **1 poen na svakih punih 100 RSD** ukupnog iznosa računa. Poeni se obračunavaju po računu, zaokruženo naniže (primer: račun od 1.990 RSD donosi 19 poena). Minimalni iznos računa ne postoji.
- 4.2. **Osnovica.** Poeni se obračunavaju na ukupan iznos fiskalnog računa sa prodajnog mesta iz Priloga 1. Pojedine stavke računa se ne izuzimaju; uslov za priznavanje je isključivo da je račun izdat na registrovanom prodajnom mestu.
- 4.3. **Koji računi se priznaju.** Priznaju se isključivo fiskalni računi tipa „Promet – Prodaja“ izdati na prodajnim mestima sa liste u Prilogu 1. Ne priznaju se:
 - računi tipa „Kopija“, „Obuka“, „Predračun“ i „Avans“ (avansna kupovina se priznaje kroz konačni račun);
 - računi na kojima je naveden PIB kupca (kupovina za pravno lice ili preduzetnika);
 - računi izdati van prodajnih mesta iz Priloga 1, uključujući druge lokacije istog zakupca van Ara Plaze;
 - računi stariji od roka iz tačke 4.5.

Usluge koje se plaćaju bez izdavanja fiskalnog računa (npr. samouslužna autoperionica [Plaza Wash — potvrditi]) nisu obuhvaćene Programom.

4.4. **Registracija računa.** Račun se registruje u Aplikaciji na jedan od sledećih načina:

- skeniranjem QR koda sa fiskalnog računa;
- ručnim unosom broja fiskalnog računa, ako QR kod nije čitljiv;
- fotografisanjem celog računa, pri čemu Aplikacija sama pronalazi podatke potrebne za proveru.

Svaki račun se proverava u sistemu za upravljanje fiskalizacijom Poreske uprave (SUF). Račun se priznaje tačno jednom, i to članu koji ga je prvi registrovao. Član je dužan da registruje samo račune za sopstvene kupovine.

4.5. **Rok za registraciju.** Račun se može registrovati najkasnije **7 dana** od datuma izdavanja.

4.6. **Knjiženje.** Poeni se upisuju na nalog odmah po uspešnoj verifikaciji računa, uz obaveštenje u Aplikaciji.

4.7. **Storno i povraćaj.** Organizator nema uvid u naknadno storniranje računa ni u povraćaj robe. Ako prodajno mesto obavesti Organizatora da je registrovani račun storniran ili da je po njemu izvršen povraćaj robe, Organizator poene stečene po tom računu skida sa naloga člana. Ako su ti poeni u međuvremenu iskorišćeni, saldo naloga može biti negativan do ponovnog sticanja poena.

Član 5. Bonus poeni

5.1. **Dobrodošlica.** Po završenoj registraciji član dobija **50 poena**. Za prvi registrovan i verifikovan račun član dobija dodatnih **10 poena**, pored poena obračunatih po članu 4.

5.2. **Izazovi.** Organizator može objaviti vremenski ograničene izazove (npr. „6 registrovanih računa u periodu donosi 15 poena“). Za svaki izazov Organizator u Aplikaciji objavljuje period važenja, uslov i nagradu. Izazovi važe samo u objavljenom periodu i nisu stalno pravilo Programa. Prvi izazov: [6 registrovanih računa u periodu od početka Programa do ... novembra 2026. donosi 15 poena].

5.3. **Prijava prisustva (check-in).** Na danima koje Organizator unapred objavi (dešavanja u centru) član koji je u Ara Plazi i u Aplikaciji prijavi prisustvo dobija **10 poena**, najviše jednom dnevno. Ostalim danima prijava prisustva je moguća, ali ne donosi poene.

5.4. **Povratak u centar.** Članu koji 45 dana nije registrovao nijedan račun Organizator može poslati poziv: ako u roku od 10 dana od poziva registruje verifikovan račun, dobija dodatnih **10 poena**.

5.5. **Promotivni poeni.** Organizator može, u okviru kampanja ili po sopstvenoj odluci, dodeliti dodatne poene pojedinim članovima ili grupama članova. O uslovima svake takve dodele član se obaveštava u Aplikaciji.

- 5.6. Bonus poeni se koriste na isti način kao poeni stečeni kupovinom. Rok važenja bonus poena je 12 meseci, osim ako Organizator uz konkretan izazov, kampanju ili promotivnu dodelu ne objavi kraći rok (npr. 30 dana); rok se objavljuje u Aplikaciji pri dodeli, a saldo i istorija prikazuju datum isteka svake dodele.

Član 6. Korišćenje poena — vrednosni vaučeri

- 6.1. Poeni se koriste isključivo za pribavljanje **vrednosnih vaučera** iz kataloga nagrada u Aplikaciji. Poeni se ne mogu zameniti za gotovinu niti iskoristiti kao direktan popust na kasi.
- 6.2. Svaki vaučer glasi na određeni iznos u dinarima. Iznos vaučera, njegova cena u poenima i Partner kod koga se koristi prikazani su u katalogu nagrada u Aplikaciji. Ponuda vaučera i Partnera na početku Programa navedena je u Prilogu 2. [\[Prilog 2 — apoeni i lista Partnera\]](#)
- 6.3. Poeni se stiču na svim prodajnim mestima iz Priloga 1, a vaučeri se koriste samo kod Partnera iz Priloga 2. Organizator listu Partnera dopunjuje tokom trajanja Programa.
- 6.4. **Korišćenje vaučera.** Član na kasi Partnera u Aplikaciji bira vaučer i aktivira ga; aktiviranjem se odgovarajući broj poena skida sa naloga. Aktivirani vaučer je važeći [10 minuta](#) i za to vreme se pokazuje kasiru, koji ga evidentira kao sredstvo plaćanja. Po isteku tog vremena vaučer se smatra iskorišćenim. Vaučer nije potrebno unapred pribaviti — aktivira se u trenutku kupovine.
- 6.5. Vaučer je jednokratni, glasi na člana koji ga je aktivirao i ne može se preneti drugom licu. Vaučer se ne može zameniti za gotovinu; ako je iznos kupovine manji od iznosa vaučera, razlika se ne vraća. 🏷️ Za jednu kupovinu može se iskoristiti više vaučera. 🏷️
- 6.6. Pravila plaćanja vaučerom (npr. mogućnost kombinovanja sa drugim popustima) određuje Partner. 🏷️
- 6.7. Ako Partner iz bilo kog razloga ne prihvati ispravno aktiviran vaučer, član se obraća podršci Programa u roku od [3 dana](#); Organizator odlučuje o vraćanju poena ili dodeli novog vaučera. [\[politika centra\]](#)
- 6.8. **Druge nagrade.** Organizator može u katalog nagrada uvrstiti i druge vrste nagrada (kuponi popusta, pokloni koji se preuzimaju na info pultu i sl.). Za njih važi isti način aktiviranja iz tačke 6.4, a posebni uslovi se objavljuju uz svaku nagradu u Aplikaciji.

Član 7. Rok važenja poena

- 7.1. Poeni stečeni kupovinom važe **12 meseci** od dana sticanja. Bonus poeni važe 12 meseci ili kraće, u skladu sa tačkom 5.6. Poeni koji u svom roku nisu iskorišćeni brišu se sa naloga bez naknade.
- 7.2. Pri korišćenju se prvo troše poeni sa najranijim datumom isteka.
- 7.3. Aplikacija obaveštava člana o poenima kojima ističe rok najkasnije 30 dana pre isteka.

Član 8. Nivoi članstva

- 8.1. U početnoj fazi Programa svi članovi imaju ista prava. Organizator može naknadno uvesti nivo članstva sa dodatnim pogodnostima; uslovi za sticanje i održavanje nivoa objavljuju se izmenom ovih Pravila.

Član 9. Komunikacija sa članovima

- 9.1. Obaveštenja koja se odnose na funkcionisanje naloga (upis poena, aktiviranje vaučera, istek poena, izmene Pravila) Organizator šalje kroz obaveštenja Aplikacije (push) i, ako su ona isključena, na adresu elektronske pošte člana.
- 9.2. Marketinška obaveštenja (akcije, dešavanja, izazovi, ponude Partnera) Organizator šalje putem push obaveštenja i elektronske pošte samo članovima koji su za to dali saglasnost. Član saglasnost može dati i povući u svakom trenutku u podešavanjima Aplikacije.

Član 10. Zloupotreba, suspenzija i prestanak članstva

- 10.1. Zabranjeno je: registrovanje tuđih računa ili računa koji nisu rezultat sopstvene kupovine, otvaranje više naloga, korišćenje tehničkih sredstava za automatsko registrovanje računa i svaka druga radnja usmerena na neosnovano sticanje poena ili nagrada. 🚫
- 10.2. U slučaju osnovane sumnje na zloupotrebu Organizator može privremeno zadržati poene do provere, poništiti neosnovano stečene poene i nagrade, kao i suspendovati ili ugasiti nalog. Organizator može od člana zatražiti original računa radi provere. 🚫
- 10.3. Član može u svakom trenutku ugasiti nalog u Aplikaciji ili zahtevom podršci. Gašenjem naloga neiskorišćeni poeni i vaučeri prestaju da važe. 🚫

- 10.4. Nalog na kome 24 meseca nije bilo nijedne aktivnosti Organizator može ugasiti, uz prethodno obaveštenje članu najmanje 30 dana ranije. 🚩

Član 11. Zaštita podataka o ličnosti

- 11.1. Organizator obrađuje podatke o ličnosti članova u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, u svrhu vođenja Programa (vođenje naloga i salda poena, provera računa, dodela i korišćenje nagrada, komunikacija iz člana 9) i, uz saglasnost člana, u marketinške svrhe. 🚩
- 11.2. Podaci sa registrovanih računa (prodajno mesto, datum, iznos i stavke) obrađuju se radi obračuna poena i analize kupovina u okviru Programa. 🚩
- 11.3. Detalji obrade, prava članova i kontakt za ostvarivanje prava navedeni su u Politici privatnosti (araplaza.rs/privatnost), koja čini sastavni deo ovih Pravila.

Član 12. Izmene Pravila i prestanak Programa

- 12.1. Organizator može izmeniti ova Pravila, uključujući kurs sticanja poena, iznose bonus poena, listu prodajnih mesta i Partnera i katalog nagrada. O izmenama se članovi obaveštavaju kroz Aplikaciju najmanje 15 dana pre početka primene, osim dopune liste prodajnih mesta, Partnera i kataloga nagrada u korist članova, koje se primenjuju odmah. 🚩
- 12.2. Poeni stečeni pre izmene Pravila zadržavaju se u stečenom broju; na njihovo korišćenje primenjuju se Pravila važeća u trenutku korišćenja. 🚩
- 12.3. Organizator može obustaviti Program uz obaveštenje članovima najmanje 60 dana unapred. Do dana prestanka članovi mogu iskoristiti raspoložive poene; poeni neiskorišćeni do tog dana prestaju da važe. 🚩

Član 13. Podrška i reklamacije

- 13.1. Za pitanja, prigovore i reklamacije u vezi sa Programom član se obraća podršci: [email podrške], [telefon], ili kroz Aplikaciju. Organizator odgovara u roku od 8 dana od prijema. 🚩
- 13.2. Reklamacije na robu i usluge kupljene kod zakupaca rešavaju se sa zakupcem, u skladu sa propisima o zaštiti potrošača; Program se ne odnosi na ta prava.

Član 14. Završne odredbe

- 14.1. Ova Pravila objavljuju se u Aplikaciji i na sajtu araplaza.rs i primenjuju se od [datum početka programa].
- 14.2. Prilozi 1 i 2 sastavni su deo Pravila i ažuriraju se na način iz tačke 12.1.
- 14.3. Na sve što nije uređeno ovim Pravilima primenjuju se propisi Republike Srbije.

Prilog 1. Prodajna mesta na kojima se stiču poeni

Sva prodajna mesta u Ara Plazi, Aranđelovac, na dan [datum]. Računi se prepoznaju po prodajnom mestu (poslovnom prostoru), ne po zakupcu — računi istog zakupca iz drugih gradova ne donose poene.

Zakupac	Kategorija	Napomena
Lidl	supermarket	
IDEA	supermarket	
dm drogerie	drogerija	
Lilly drogerija	drogerija	
Super Dr. Max	apoteka	
CCC	obuća	
New Yorker	moda	
Sinsay	moda	
Pepco	moda i dom	
N Fashion	moda	
Sport Vision	sport	
N Sport	sport	
Đak Sport	sport	
Planeta Sport	sport	
JYSK	dom	
Tri O	tehnika i dom	
Vitapur	dom	
Woby Haus	dom i bašta	

Toyzzz	igračke	
Pet Zone	ljubimci	
Kafeterija	ugostiteljstvo	
Walter BBQ	ugostiteljstvo	
Plaza Wash	autoperionica	nije u Programu — automat bez fiskalnog računa (potvrditi)

Pravilo za buduće zakupce: banke, menjačnice, osiguranje i priređivači igara na sreću ne ulaze u Program.

Prilog 2. Vrednosni vaučeri i Partneri

Vaučeri i Partneri kod kojih se koriste, na dan [datum]. Aktuelna ponuda je u katalogu nagrada u Aplikaciji.

Partner	Iznosi vaučera	Cena u poenima	Napomena
Kafeterija	500 RSD	500	
[Partner 2]	500 RSD	500	
[Partner 3]	1.000 RSD	1.000	