

Често задавани въпроси:

Необходима ли е нова регистрация ако не съм успял да се пре-регистраiram?

Не, не е необходима нова регистрация. Автоматично се запазва номерът на клиента в нашата система и се започва трупане на точки. За да се натрупат точки е необходимо да бъде сканирана картата – дигитална или физическа, от касиер/служител.

Защо правите тази промяна? Досега бях с постоянна отстъпка, а сега трябва да трупам точки и да чакам?

С новата програма ще имате възможност да увеличавате отстъпката, която получавате. Всяко следващо ниво ви дава възможност да обменяте точките си на по-висока левова равностойност. Например ако сте в първото ниво – bronze – то една точка е равна на 5 стотинки, докато в ниво gold една точка е 10 стотинки.

Още една промяна имаме с новата програма – досега ако имате карта за отстъпка, то тя не важеше за продуктите в промоция, докато с новата карта вие ще имате възможност да обменяте натрупаните си точки включително и за продукти в промоция.

Защо не трупам точки при покупка на цигари и промоционални продукти?

Цигарите са акцизна стока в България и тяхната цена се регистрира от митници. По отношение на промоционалните отстъпки – в промоционалната цена вече е включена отстъпка и не може да се калкулира отстъпка върху отстъпката. Новото е, че при натрупани точки, то те могат да бъдат използвани и за продукти в промоция.

Бях прехвърлен в новата програма. Защо съм в ниво “Bronze”, а не “Gold”?

Стартовите нива в обновената програма са базирани на досега направени покупки по старата програма.

Защо като ме прехвърлихте към новата програма стартирам с 0 точки?

Натрупването на точки започва от първата ви покупка. Досега сте ползвали отстъпка, и няма как досега също да сте натрупали точки, тъй като ще се дублира отстъпката, която сте ползвали, но започвате от ниво на база на досега направени покупки по старата програма.

Искам да имам физическа карта?

Може да влезете в профила си в мобилното приложение или на сайта, където може да заявите физическа карта. Тя ще ви бъде изпратена в рамките на 10 работни дни на адреса, който сте посочили.

Трябва ли на всяка цена да си сменя картата – или старата ми карта ще важи?

Вашият клиентски номер и номер на картата се запазват в системата ни. Не е задължително да правите регистрация, като на 15 февруари 2024 автоматично преминавате към новата програма.

Може ли вие да ме регистрирате?

Да, можем да ви съдействаме с регистрацията, но за да се възползвате от условията на програмата, е необходимо да имате дигитална карта на телефона или физическа карта, заявена през нашия сайт.

АДМИНИСТРИРАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПРОФИЛИ

Къде мога да променя личния си профил?

Целият ви профил може да бъде управляван в раздела „Още/More“ - „Профил/Profile“ - „Лични данни/Personal details“.

Какво трябва да направя, ако забравя паролата за профила си?

Ако не си спомняте паролата, може да я нулирате, като натиснете бутона „Забравена парола?“ на началния екран на приложението.

Къде мога да си сменя паролата?

Можете да промените паролата си в личните си настройки, в раздела „Още/More“ - „Профил/Profile“ - „Промяна на паролата/Change password“.

Какво ще стане, ако закрия профила си?

След като заличите профила си, вече няма да можете да правите поръчки и да се възползвате от специалните оферти за членовете на клубна карта Travel FREE, но информацията на сайта ще бъде достъпна за вас.

Заличил съм профила си, но сега искам да се регистрирам отново. Това възможно ли е?

Да, разбира се, това е възможно. Въпреки това, точките, събрани и неизползвани в стария профил няма да се възстановят. Ще е необходимо да възобновите процеса на регистрация.

Имам проблем със свързването с профила ми в мобилното приложение?

В този случай се уверете, че сте влезнали/логнали с потребителско име и парола. Ако проблемът не се разрешава, проверете връзката си с интернет или опитайте да рестартирате мобилния си телефон. Ако все още не можете да влезете, може да се свържете с нас на Info@travel-free.bg или на телефон 088 455 0610.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОГРАМАТА TRAVEL FREE CLUB CARD

Какво представлява мобилното приложение Travel FREE BG?

Club Card Travel FREE е програмата за лоялност, чрез която клиентите, които са се включили в програмата, получават обратно част от стойността на покупките, направени във физическите магазини Travel FREE или на он-лайн сайта в България под формата на точки за лоялност.

Кой може да участва?

Програмата е предназначена за лица, които са навършили 18 години най-късно към датата на присъединяване към Програмата.

Как да се включа?

Можете да се включите в програмата, като изтеглите мобилното приложение Travel FREE BG от App Store за iOS и Google Play за Android и се регистрирате в него. Приложението засега не се предлага в HUAWEI AppGallery.

Какви са предимствата на мобилното приложение?

В момента ви предлагаме възможност да намерите физическите ни магазини, да видите актуалните ни месечни промоции, функцията "портфейл", която ви показва натрупаните точки и достигнатото ниво.

Колко струва изтеглянето на приложението?

Самото приложение е бесплатно, няма разходи за изтеглянето и използването му. Може само да платите на вашия оператор за изтеглените данни въз основа на пакета услуги, съхраняван във връзка с него.

Ще се увеличи ли в бъдеще броят на услугите, предлагани с мобилното приложение Club Card Travel FREE?

Да, разбира се. В близко бъдеще възнамеряваме да разширим функционалностите. Например приложението ще включва разширена схема за лоялност, предложения от нашите бизнес партньори и др.

Как да трупам точки?

Точките се натрупват за всяка трансакция, направена във физическите ни магазини или на сайта, по отношение на отговарящи на условията на програмата продукти или услуги. За да спечелите точки, трябва да използвате картата, независимо от каква услуга или продукт плащате. Използвайте картата всеки път, когато пазарувате в магазини Travel FREE или на сайта, за да трупате веднага точки. Не се натрупват точки при покупката на: продукти в промоция, винетки, пътни такси, както и всеки друг данък (напр. тол такса, такса за преминаване на мост), данъци и мита, цигари и тютюневи изделия, билети, ваучери, подаръчни ваучери, парични преводи и такси услуги за електрозареджане.

Каква е стойността на една точка при покупка?

1 лев покупка се равнява на 1 точка.

Как да използвам точките?

Може да използвате натрупаните точки, за да платите за продукти, с изключение на изрично упоменатите в условията на програмата: тютюневи изделия, винетки, ваучери, билети.

Колко точки ще получа и за какво?

- 1 лв покупка се равнява на една точка.
- Пример за трупане на точки:
- 1.00лв. = 1 т.; 1.50 лв. = 1 т.; 1.99 лв. = 1 т.; 2.00 лв. = 2 т.

Допълнителни точки се дават за:

- Регистриране в сайта или на мобилното приложение: 50 точки (еднократно при регистрация)
- Рожден ден: 100 точки /точките се получават на 1-во число на рождения месец и са валидни до края на същия месец, след което, ако няма покупка се анулират/ като клиента ще има право да ползва само веднъж годишно 50 точки за рожден ден.
- Имен ден: 50 точки /точките се получават на 1-во число на месеца с посочен имен ден и са валидни до края на същия месец, след което, ако няма покупка се анулират/.

Мога ли да събирам точки в други държави?

Не, точки може да събирате само в България.

Как да разбера колко точки имам на разположение?

Броят на наличните точки може да проверите в профила си в мобилното приложение или на сайта на Travel FREE България.

Каква е валидността на точките?

Валидността на точките е до 00:07 часа на 01.02. всяка година.

Мога ли да печеля точки, ако нямам карта?

Точки се начисляват при всяка транзакция, само ако представите виртуална карта.

Важен ли е видът плащане за събиране на точки?

Точките ще се трупат независимо какви средства за плащане използвате: плащане в брой или с платежна карта.

Къде мога да проверя салдото по профила си?

Винаги може да намерите точките в профила си в приложението Travel Free Club Card или на сайта.

При какъв брой натрупани точки мога да започна да използвам точките?

Необходимо е да имате събрани 200 точки /от покупки или чрез регистрацията/, за да може да започнете да ги обменяте.

Как да получа виртуална карта?

Може незабавно да получите виртуална карта, като се регистрирате на сайта или в мобилното приложение TravelFREE BG.

Къде мога да намеря членската си карта в менюто на мобилното приложение?

Може да намерите виртуалната карта на заглавния екран на профила ви в приложението като кликнете върху „TravelFREE Card“ или на сайта в профила ви в секция „Виртуален портфейл“.

Колко карти мога да имам?

Само една единствена карта може да бъде издадена към имейл профила.

СТАТУТ НА УЧАСТНИК

Потребителите на Travel FREE Club Card могат да се възползват от 3 нива на статус: Бронз/Bronze, Сребърно/Silver и Златно/Gold, в зависимост от броя на натрупаните точки.

За да достигнете „Бронзово“ ниво е необходимо да натрупате 200 точки за една година, като на това ниво 1 точка се равнява на 0.05лв.

За да достигнете „Сребърно“ ниво е необходимо да натрупате 2000 точки за една година, като на това ниво 1 точка се равнява на 0.07лв.

За да достигнете „Златно“ ниво е необходимо да натрупате 4000 точки за една година, като на това ниво 1 точка се равнява на 0.10лв.

На 1 февруари всяка година точките се зануляват, но достигнатото ниво се запазва.

РЕГИСТРАЦИЯ

Как да се регистрирам в мобилното приложение Travel FREE?

Първо трябва да изтеглите приложението от App Store за iOS и Google Play за Android на вашия смартфон. Следвайте инструкциите на екрана на мобилното си устройство. Ако срещнете затруднения, моля не се колебайте да потърсите съдействие от колегите във физическите ни магазини или да се свържете с нас на e-mail адрес: info@travel-free.bg или на телефон 088 455 0610.