



APLIKACJA FOCUS PARK

FAQ – Najczęściej zadawane pytania

1. Ogólne informacje o aplikacji

Czym jest aplikacja Focus Park?

To bezpłatna aplikacja, dzięki której możesz zbierać punkty za zakupy w Focus Park, wymieniać je na nagrody oraz korzystać z promocji, aktualności, listy sklepów i informacji o centrum.

Czy aplikacja jest płatna?

Nie — aplikacja jest całkowicie darmowa.

Na jakich urządzeniach działa aplikacja?

Działa na:

- Android (Google Play)
- iOS (App Store)

2. Rejestracja i logowanie

Czy muszę się rejestrować, żeby korzystać z aplikacji?

Nie musisz, ale bez utworzenia konta **nie możesz zbierać punktów ani odbierać nagród.**

Jak mogę się zarejestrować?

Masz trzy opcje:

- w aplikacji: szybka rejestracja, pełna rejestracja, logowanie Apple ID,
- w wersji web: aplikacja.focuspark.pl.

Na czym polega szybka rejestracja?

Podajesz numer telefonu, hasło i potwierdzasz kod SMS. Tworzone jest konto tymczasowe.

Co daje konto tymczasowe?

Możesz:

- skanować paragony,
 - przeglądać katalog nagród.
- Aby odebrać nagrody — potrzebna jest pełna rejestracja.

Co muszę podać przy pełnej rejestracji?

Obowiązkowo: imię, nazwisko, e-mail, telefon, hasło.

Opcjonalnie: kod pocztowy, data urodzenia, płeć.

Czy muszę potwierdzić e-mail i telefon?

Tak — w przeciwnym razie konto nie zostanie aktywowane.

Czy mogę mieć więcej niż jedno konto?

Nie — jedno konto na jednego użytkownika.

Czy na jednym telefonie mogą być dwa konta?

Co do zasady — nie. W szczególnych przypadkach można zgłosić się do operatora programu.

3. Paragony – zasady rejestracji

Jakie paragony mogę zgłaszać?

Tylko **oryginalne paragony fiskalne**:

- nie starsze niż 5 dni,
- na min. 30 zł,
- naliczane maksymalnie do 500 zł.

Ile paragonów mogę zarejestrować?

- 2 paragony dziennie od jednego sklepu,
- 10 paragonów miesięcznie od jednego sklepu.

Czy mogę zarejestrować fakturę?

Nie — faktury oraz paragony z NIP nabywcy są wykluczone.

Czy zakupy online można zgłosić?

Tak — tylko jeśli zostały **opłacone przy odbiorze w sklepie** w Focus Park.

Co nie podlega punktacji?

m.in.: alkohol, leki, wyroby tytoniowe, doładowania, zakłady bukmacherskie, bony, karty przedpłacone, media, wymiana walut, rezerwacje i przedpłaty biur podróży.

Niektóre sklepy są oznaczone jako **BRAK zwrotu z paragonu**.

Czy pracownicy sklepów mogą brać udział?

Tak — ale nie mogą rejestrować paragonów ze swojego miejsca pracy.

4. Punkty

Ile punktów otrzymuję za zakupy?

1 zł = 1 punkt (naliczane do kwoty 500 zł z jednego paragonu).

Ile punktów mogę zdobyć miesięcznie?

Limit to **3000 punktów** w miesiącu.

Jak długo ważne są punkty?

Punkty są ważne **3 pełne miesiące**, liczone od końca miesiąca, w którym zarejestrowano paragon.

Co jeśli zwrócę towar?

Musisz **wyrejestrować paragon** — inaczej konto może zostać zablokowane, a nagroda cofnięta.

5. Nagrody

Kiedy mogę odebrać pierwszą nagrodę?

Po 24 godzinach od założenia konta.

Ile nagród mogę odebrać?

- 1 dziennie,

- 5 miesięcznie

Gdzie odbieram nagrody?

W miejscu wskazanym w aplikacji — pokazując ją na własnym telefonie.

Czy mogę zwrócić lub wymienić nagrodę?

Nie — nagrody nie podlegają zwrotowi ani wymianie na gotówkę.

6. Reklamacje

Ile mam czasu na zgłoszenie reklamacji?

14 dni od wykonania danej czynności.

Jak mogę zgłosić reklamację?

1. e-mailem: **support.focuspark@activemall.eu**
2. listem poleconym:
Visual Effect,
Al. Wojciecha Korfanteo 141 C,
40-154 Katowice

Co powinna zawierać reklamacja?

- imię i nazwisko,
- adres,
- telefon,
- opis zgłoszenia,
- powód reklamacji,
- kopię paragonu/paragonów.

Kiedy otrzymam odpowiedź?

W ciągu **14 dni roboczych** od otrzymania zgłoszenia.

Co jeśli nagroda jest wadliwa?

Reklamację składasz **bezpośrednio w sklepie**, w którym odebrałeś nagrodę — sklep wymienia ją w imieniu Organizatora.

7. Rezygnacja z udziału

Jak mogę usunąć konto lub zrezygnować z programu?

Możesz:

1. usunąć konto w aplikacji,
2. wysłać mail na **support.focuspark@activemall.eu**,
3. wysłać pismo polecone na adres Organizatora.

Co dzieje się z moimi punktami po rezygnacji?

Wszystkie punkty są bezpowrotnie usuwane.

Kiedy rezygnacja zostanie przetworzona?

W ciągu **72 godzin** od otrzymania wniosku.

8. Kontakt

Jak skontaktować się w sprawach aplikacji lub programu?

 **support.focuspark@activemall.eu**

