

Allgemeine Geschäftsbedingungen Q8 smiles

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles gelten für die Anmeldung für den sowie die Nutzung des Service im Rahmen des Q8 smiles-Treueprogramms („Q8 smiles-Treueprogramm“ wie nachstehend definiert) der Smiles NV mit Gesellschaftssitz in Quellinstraat 49, 2018 Antwerpen, Belgien, USt-ID BE 0720.542.130.

Mit dem Q8 smiles-Treueprogramm können Registrierte Kunden und Nicht-registrierte Kunden unter anderem in bestimmten Geschäften oder an Tankstellen, Ladestationen oder bei bestimmten Dienstleistern Punkte („Smiles“ wie unten definiert) sammeln und einlösen. Nicht-registrierte Kunden können für einen beschränkten Zeitraum anonym Smiles sammeln, damit sie sofort starten können. Um diese Smiles jedoch in irgendeiner Weise nutzen zu können, muss man sich zuerst (mit dem digitalen Registrierungsformular) in den Q8-Applikationen (Definition siehe unten) für das Q8 smiles-Treueprogramm anmelden.

Inhaltsverzeichnis

1.	Begriffsbestimmungen.....	2
2.	Das Q8 smiles-Treueprogramm	3
3.	Teilnahme am Q8 smiles-Treueprogramm	4
4.	Smiles sammeln	4
5.	Q8 smiles-Konto.....	6
6.	Smiles verwenden	6
7.	Smiles-Werbeaktionen.....	7
8.	Nutzung der Q8-Applikationen.....	8
9.	Datenschutz.....	8
10.	Diebstahl oder Verlust.....	8
11.	Änderungen	8
12.	Aussetzung und Kündigung.....	8
13.	Widerrufsrecht und gesetzliche Garantien des Registrierten Kunden.....	9
14.	Hilfe und Beschwerden	10
15.	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	11

1. Begriffsbestimmungen

Folgende Begriffe werden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles in der angegebenen Bedeutung verwendet:

„Datenschutzerklärung“ ist die Erklärung von Q8 als gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortliche bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten, die in den Q8-Applikationen abrufbar ist.

„Geschenkpartner“ ist jede Firma oder Vereinigung, mit der die Smiles NV eine Vereinbarung unterzeichnet hat, die es Registrierten Kunden gestattet, ihre Smiles gegen einen Voucher einzulösen, der für bestimmte von ihr angebotene Dienstleistungen oder Produkte gültig ist und der möglicherweise auch mit einer Aktion kombiniert werden kann.

„Nicht-registrierter Kunde“ oder **„Ghost-Profil“** ist jede volljährige natürliche Person, die ein Q8 smiles-Medium ausschließlich zu nicht beruflichen Zwecken nutzt und sich nicht in den Q8-Applikationen als Nutzer des Q8 smiles-Treueprogramms angemeldet hat.

„Partei“ oder **„Parteien“** sind jeweils die Smiles NV, der Registrierte Kunde und/oder der Nicht-registrierte Kunde.

„Partner“ ist ein Teilnehmender Partner oder Geschenkpartner.

„Partner-Verkaufsstelle“ ist jede Verkaufsstelle (einschließlich Tankstellen, Ladestationen und Geschäften/Shops) des Teilnehmenden Partners sowie die vom einem selbständigen Betreiber/Abnehmer des Teilnehmenden Partners betriebenen Verkaufsstellen. In bestimmten Situationen können sich die Verkaufsstellen von zwei Partnern am selben Ort befinden (z. B. kann sich ein Geschäft/Shop eines Partners auf dem Gelände einer Tankstelle eines anderen Partners befinden).

„Q8 smiles-Konto“ ist das eindeutige virtuelle Konto eines Registrierten oder Nicht-registrierten Kunden, auf dem er mithilfe der Q8 smiles-Medien Smiles sammeln kann.

„Q8 smiles-Medium“ ist eine Plastikkarte (in Form einer Bankkarte oder eines Schlüsselanhängers) mit einem eindeutigen Barcode oder eine virtuelle Q8 smiles-Karte in der Q8-App (zusammenfassend als „Q8 smiles-Medien“ bezeichnet), die von einem Registrierten oder Nicht-registrierten Kunden u. a. genutzt werden kann, um Smiles zu sammeln.

„Q8 smiles-Treueprogramm“ bezeichnet den Service der Smiles NV, der in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles näher beschrieben wird und in den Q8-Applikationen bereitgestellt wird.

„Q8-App“ ist die mobile App, mit der das Q8 smiles-Treueprogramm bereitgestellt wird.

„Q8-Applikationen“ bezeichnet die Website(s) oder mobile Applikation von Kuwait Petroleum (Belgium) NV („KPB“), Kuwait Petroleum (Luxemburg) SA („KPL“) und der Smiles NV

mit Gesellschaftssitz in Desguinlei 100-8, 2018 Antwerpen, Belgien, bzw. Rue de l'Industrie 12, 8069 Bertrange, Luxemburg, bzw. Quellinstraat 49, 2018 Antwerpen, Belgien, mit den Unternehmensnummern 0404.584.525, 162.415.79 bzw. 0720.542.130 (im Folgenden zusammen „Q8“), die näher beschrieben und bereitgestellt werden im [Android Google Play Store](#), [iOS App Store](#) oder im Internet unter: [smiles.q8.be](#) und [smiles.q8.lu](#).

„Registrierter Kunde“ ist jede volljährige natürliche Person, die sich ausschließlich zu nicht beruflichen Zwecken in den Q8-Applikationen als Nutzer des Q8 smiles-Treueprogramms angemeldet hat.

„Smiles“ sind die Punkte, die wie in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles beschrieben von einem Registrierten oder Nicht-registrierten Kunden bei der Nutzung eines Q8 smiles-Mediums in einer Partner-Verkaufsstelle gesammelt und später eingelöst werden können.

„Teilnehmender Partner“ ist jede Firma oder Vereinigung, die mit der Smiles NV eine Vereinbarung über das Q8 smiles-Treueprogramm unterzeichnet hat, um Kunden das Q8 smiles-Treueprogramm anzubieten.

„Unterstützte Produkte/Dienstleistungen“ sind bei jedem Partner alle Produkte und Dienstleistungen, deren Kauf oder Nutzung Smiles einbringen können, und/oder bei denen die Registrierten Kunden bestimmte Vorteile erhalten, sofern nicht anders zwischen dem Partner und der Smiles NV vereinbart. Bestimmte Produkte sind ausgenommen und mit ihnen können daher keine Smiles gesammelt werden. Eine jeweils aktuelle Liste dieser Produkte finden Sie in den Q8-Applikationen unter FAQ.

„Voucher“ bezeichnet einen digitalen oder sonstigen Titel, der von einem Registrierten Kunden dazu verwendet werden kann, bestimmte Produkte/Dienstleistungen ganz (oder teilweise) zu bezahlen, oder für den der Registrierte Kunde einen Rabatt oder einen anderen Vorteil für bestimmte Produkte und/oder Dienstleistungen erhalten kann. Der Registrierte Kunde kann einen solchen Voucher für eine bestimmte Anzahl gesammelter Smiles erhalten, die für jeden Teilnehmenden Partner oder Geschenkpartner festgelegt wird. Ein Voucher kann auch als Geschenk bezeichnet werden.

„Werbeaktion(en)“ sind digitale oder andere Titel, mit denen Registrierte Kunden Anspruch auf einen Rabatt oder andere Vorteile (z. B. zusätzliche Smiles bei einem Kauf oder einer Veranstaltung) für bestimmte Produkte und/oder Dienstleistungen erhalten und die Registrierten Kunden als personalisierte Werbung in den Q8-Applikationen angeboten werden, die für Registrierte Kunden relevant sein können. Das können auch Sammelaktionen nach Maßgabe der einschlägigen Bedingungen sein.

2. Das Q8 smiles-Treueprogramm

Das Q8 smiles-Treueprogramm ist ein Service, der von der Smiles NV im Rahmen der Q8-Applikationen angeboten wird. Mit diesem Service kann ein Registrierter Kunde in den Genuss zahlreicher Vorteile kommen, zum Beispiel Sammelprogramme und Werbeaktionen bei einem oder mehreren Partnern, sowie als optionalen Service den Tankstellenfinder nutzen.

3. Teilnahme am Q8 smiles-Treueprogramm

Das Q8 smiles-Treueprogramm ist ausschließlich volljährigen natürlichen Personen vorbehalten, die ausschließlich zu nicht beruflichen Zwecken am Q8 smiles-Treueprogramm teilnehmen möchten. Transaktionen im Rahmen des gewerblichen Straßengüterverkehrs sowie Karten, bei denen technische Einschränkungen gelten, können beim Q8 smiles-Treueprogramm nicht berücksichtigt werden sowie unter anderem UTA, IDS, Eurotoll/Logpay, ED, E100 und IQ Card.

Zur Teilnahme muss man sich (i) in den Q8-Applikationen anmelden und so Registrierter Kunde werden oder (ii) ohne vorherige Anmeldung ein Q8 smiles-Medium benutzen (erhältlich bei den Partner-Verkaufsstellen) und damit Nicht-registrierter Kunde werden. Ohne vorherige Anmeldung ist es jedoch weder möglich, Smiles einzulösen, noch in den Genuss anderer Vorteile zu kommen.

Im Rahmen der Teilnahme am Q8 smiles-Treueprogramm wird der Kunde gebeten, die **Nutzungsbedingungen der Q8-Applikationen**, die **Datenschutzerklärung** und die **Cookie-Erklärung** aufmerksam zu lesen und ggf. ausdrücklich zu akzeptieren.

Jedes Q8 smiles-Medium hat einen eindeutigen Code und die Smiles NV ordnet diesen dem eindeutigen Q8 smiles-Konto des Registrierten oder Nicht-registrierten Kunden zu. Bei der Anmeldung ohne vorherige Nutzung eines Q8 smiles-Mediums wird zum Zeitpunkt der Anmeldung ein Q8 smiles-Konto für den Registrierten Kunden eröffnet, dem alle Q8 smiles-Medien des Registrierten Kunden zugeordnet werden können.

Bei der Anmeldung wird nach bestimmten Identifikations- und Profildaten gefragt. Diese personenbezogenen Daten werden gemäß der Datenschutzerklärung verarbeitet.

Die Anmeldung des Registrierten Kunden und die damit zusammenhängenden Q8 smiles-Medien sind streng persönlich und nicht übertragbar.

Die Q8 smiles-Medien bleiben zu jedem Zeitpunkt Eigentum der Smiles NV, die Herausgeberin der Q8 smiles-Medien ist.

Mit einem Q8-Profil „Tanken bei Q8“ oder „Tanken und Laden bei Q8“ erhält der Registrierte Kunde der Registrierung seine ersten 150 Smiles als Geschenk. Sie haben einen Gegenwert von 1,50 € und können ab 500 gesammelten Smiles oder wie auf den Vouchern angegeben eingelöst werden. Von den 150 Smiles werden dem Konto 50 Smiles gutgeschrieben, nachdem die Anmeldung des Registrierten Kunden abgeschlossen wurde. Die verbleibenden 100 Smiles werden dem Konto gutgeschrieben, nachdem der Registrierte Kunde 2 Smiles-Transaktionen an einer Q8-Tankstelle vorgenommen hat. Dabei kann es sich um einen Tankvorgang von mindestens 25 Liter oder einen Kauf im Shop für mindestens 2 € handeln. Eine solche Smiles-Transaktion kann wie folgt geschehen: (i) Tanken bei Q8 mit Scannen an einem Q8 Terminal oder einer Q8 Zapfsäule, (ii) Kauf in einem der Shops an einer Q8 Tankstelle mit anschließendem Einscannen des Q8 smiles-Mediums an der Kasse oder in der Q8-App oder (iii) Kauf in der Q8-App.

4. Smiles sammeln

Jeder Registrierte oder Nicht-registrierte Kunde kann auf seinem Q8 smiles-Konto Smiles sammeln, indem er bei jedem eigenen Einkauf oder jeder eigenen Nutzung von Unterstützten Produkten/Dienstleistungen sein Q8 smiles-Medium vorlegt. „Eigener Einkauf“ bedeutet, dass es sich um Kraftstoff für ein Fahrzeug handelt, das der (Nicht-)Registrierte Kunde verwendet – also nicht Tankvorgänge für andere Fahrzeuge. Das Gleiche gilt für /die Ladevorgänge. Bei Stornierung oder Rückabwicklung eines Einkaufs behält sich die Smiles NV das Recht vor, die entsprechenden Smiles zu stornieren.

Für jede Transaktion wird folgende Punktzahl an Smiles gewährt: 1 Smile pro Liter gekauftem Kraftstoff und 1 Smile für 1 Euro Einkaufswert im Shop einer Q8 Verkaufsstelle. Für Ladevorgänge an Q8- und Tango-Stationen wird 1 Smile pro 1Kwh und in Partnernetzwerken (die in der Q8-App sichtbar sind) 1 Smile /pro 3Kwh vergeben. /An einem Büro- oder Privatladegerät, das vom Besitzer, ob versehentlich oder nicht, auf „öffentlich“ gestellt wurde, können keine Smiles gespeichert werden. Der Gegenwert der gesammelten Smiles wird in der Vorteilliste in den Q8-Applikationen festgelegt, z. B. können 500 Smiles bei Q8 Verkaufsstellen gegen einen 5-Euro-Voucher eingelöst werden.

Außerdem behält sich die Smiles NV das Recht vor, einem Registrierten Kunden jederzeit weitere Smiles gutzuschreiben.

Für das Sammeln von Smiles gelten gewisse Einschränkungen. Wenn an einem Tag dreimal Smiles gesammelt wurden, können vor Beginn des nächsten Tages keine weiteren Smiles mehr gesammelt werden /für Tankvorgänge und für Einkäufe. Sie können ferner höchstens zweimal pro Tag mit eigenen Tankvorgängen Smiles sammeln. Alles in allem bedeutet das, dass Sie zweimal pro Tag Smiles bei Tankvorgängen sammeln können und noch ein drittes Mal bei einem Shop-Einkauf oder beispielsweise bei 3 Shop-Einkäufen an einem einzelnen Tag. Ein Registrierter oder Nicht-registrierter Kunde kann innerhalb von 30 Minuten nach dem ersten Tankvorgang keine Smiles mit anderen Tankvorgängen mehr sammeln. Bei Aufladevorgängen können Sie bis zu 5 Smiles pro Tag sparen.

Wenn ein Konto für Aufladevorgänge gesperrt ist, werden es noch Smiles für Aufladevorgänge zugewiesen, die vor der Sperre stattgefunden haben, und deren Aufladedaten erst nach der Sperrung bei Smiles NV eingegangen sind. Dasselbe gilt für eine abgelaufene Ladekarte: Smiles für Ladedaten, die vor dem Kartenablauf stattgefunden haben und erst nach Ablauf der Karte bei Smiles NV eingetroffen sind, werden noch vergeben.

Die Smiles NV und der Teilnehmende Partner können sich dahingehend abstimmen, das Sammeln von Smiles bei bestimmten Werbeaktionen auszuschließen. Die Sammelbeschränkung gilt nicht, wenn Sie mit der Q8-App oder einer mobilen Bezahl-App mit automatischer Smiles-Zuweisung kaufen/tanken, die mit der Transaktion verknüpft ist.

Zur Betrugsbekämpfung kann die Smiles NV in Absprache mit dem Teilnehmenden Partner die Höchstpunktzahl gesammelter Smiles pro Kunde und Tag beschränken.

Die Nutzung eines Q8 smiles-Mediums ohne (oder vor der) Registrierung steht dem Sammeln von Smiles nicht entgegen. Nicht-Registrierte Kunden erkennen an, dass nur Registrierte

Kunden die Möglichkeit haben, über die Smiles zu verfügen und sie gegen Voucher einzutauschen.

5. Q8 smiles-Konto

Registrierte Kunden können Ihren Q8 smiles-Kontostand jederzeit in den Q8-Applikationen und nach jeder Transaktion, bei der Smiles gesammelt wurden, auf dem Kassenzettel der Q8-Verkaufsstellen und auf den Bildschirmen der Q8 smiles-Terminals abrufen.

Die Smiles NV kann nicht für technische Fehler oder Verzögerungen bei der Gutschrift von Smiles auf einem Q8 smiles-Konto haftbar gemacht werden.

Widerspruch gegen ihr Smiles-Guthaben können Registrierte Kunden nur innerhalb von 30 Tagen nach der Transaktion einlegen, die den Widerspruch begründet hat, wobei ein derartiger Widerspruch keinen Missbrauch darstellen darf.

Wenn aufgrund technischer Probleme oder eines vergessenen Q8 smiles-Mediums die Smiles für eine bestimmte Transaktion nicht registriert werden konnten, muss sich der Registrierte Kunde innerhalb von 48 Stunden nach der betreffenden Transaktion mit einer Kopie des Kassenzettels oder eines anderen Kaufbelegs an das Kontaktzentrum der Smiles NV wenden, um die Smiles auf seinem Q8 smiles-Konto gutschreiben zu lassen. Bei Nichtbeachtung dieser Vorgehensweise verliert der Registrierte Kunde den Anspruch auf Gutschrift seiner Smiles auf seinem Q8 smiles-Konto.

Die Smiles NV behält sich das Recht vor, die Gutschrift (bestimmter) Smiles auf dem Q8 smiles-Konto eines Registrierten Kunden abzulehnen, wenn es dafür einen triftigen Grund gibt.

Solange das Q8 smiles-Treueprogramm läuft, bleiben gesammelte Smiles 24 Monate lang gültig, außer in zwei Fällen:

- a) Bei Nicht-registrierten Kunden verfallen alle Smiles auf dem Q8 smiles-Konto nach 9 Monaten Inaktivität (9 Monate lang keine Transaktionen).
- b) Bei Registrierten Kunden verfallen alle Smiles auf dem Q8 smiles-Konto, wenn der registrierte Kunde in einem ununterbrochenen Zeitraum von 9 Monaten keine Transaktionen ausgeführt hat, bei denen Smiles gesammelt wurden.

Der Registrierte Kunde kann seine Transaktionshistorie in den Q8-Applikationen 2 Jahre zurückverfolgen.. Die Smiles NV behält sich das Recht vor, die Transaktionsdaten nach 2 Jahren zu löschen.

6. Smiles verwenden

Jeder Registrierte Kunde kann jederzeit frei über die gesammelten Smiles verfügen und sie über die Q8-Applikationen gegen Voucher eintauschen, mit denen ein bestimmter Gegenwert, Rabatt oder Artikel bei einem Geschenkpater (oder einer Gruppe von Geschenkpatern) erhalten werden kann, der von diesem Partner (bzw. der Gruppe von Partnern) festgelegt wird.

Der Gegenwert der gesammelten Smiles wird in der Vorteilliste in den Q8-Applikationen festgelegt, z. B. können 500 Smiles bei Q8 gegen einen 5-Euro-Voucher eingetauscht werden.

Diese Voucher haben ein bestimmtes Ablaufdatum, das auf dem Voucher selbst vermerkt ist. Nach dem Ablaufdatum wird der Voucher ungültig und der Registrierte Kunde hat keinen Anspruch mehr auf den entsprechenden Artikel, Rabatt oder Gegenwert. Der Voucher wird dann automatisch aus der Liste der verfügbaren Voucher in den Q8-Applikationen gelöscht.

Der Smiles NV steht es frei, die angebotenen Voucher jederzeit zu ändern oder die Anzahl der für einen bestimmten Voucher benötigten Smiles ohne vorherige Ankündigung durch einfache Änderung in den Q8-Applikationen anzupassen.

Die Verwendung eines Vouchers kann zusätzlichen Bedingungen unterliegen. Die Bedingungen für den Einsatz des Vouchers können vom entsprechenden Geschenkpartner festgelegt werden. Dies können zum Beispiel ein Mindestkaufbetrag, das Verbot der gleichzeitigen Einlösung mehrerer Voucher, Gültigkeit nur bei Onlinekäufen usw. sein. Diese Bedingungen sind auch immer auf dem Voucher vermerkt.

Voucher können nicht gegen Bargeld eingelöst werden. Ein Voucher muss immer vollständig eingelöst werden, Wechselgeld wird nicht herausgegeben.

Die Smiles NV übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für die Qualität oder Verfügbarkeit der Artikel, die beim Partner mit Voucher gekauft werden (können). Jede diesbezügliche Streitigkeit muss mit dem Partner selbst geregelt werden.

Bei Insolvenz eines Partners oder anderen Gründen, die den Partner daran hindern, einen Voucher oder eine Aktion einzulösen, schuldet die Smiles NV keine Entschädigung und der Registrierte Kunde kann durch Deaktivierung des Vouchers eine Rückerstattung der entsprechenden Smiles für die/den entsprechenden Voucher erhalten.

Gesammelte Smiles können nicht mehr an einen oder mehrere Registrierte Kunden verschenkt werden. Alle Smiles, die einem Registrierten Kunde zuvor rechtmäßig von einem anderen Registrierten Kunden geschenkt wurden, bleiben erhalten.

7. Smiles-Werbeaktionen

Über die Q8-Applikationen wie auch per E-Mail sowie falls technisch zulässig auch über Push-Benachrichtigungen können dem Registrierten Kunden sowohl von Smiles NV, KPB und KPL selbst als gemeinsame Verantwortliche als auch im Namen der Teilnehmenden Partner besondere Aktionen angeboten werden, sofern er dem zugestimmt hat.

Die Werbeaktionen können ggf. mit anderen Werbeaktionen der Partner-Verkaufsstelle kombinierbar sein.

Die Werbeaktionen sind zeitlich begrenzt und ihre Gültigkeitsdauer wird jeweils angegeben.

Die Gültigkeit solcher Werbeaktionen kann auf einen oder mehrere Geschenkpartner und eine oder mehrere Partner-Verkaufsstellen beschränkt sein.

8. Nutzung der Q8-Applikationen

Beim Tanken ist die Verwendung der Q8-Applikationen nicht neben der Zapfsäule, sondern nur im Auto (bei geschlossenen Türen) oder im Shop neben dem Terminal erlaubt. Zudem darf der Fahrer die Q8-Applikationen nur nutzen, wenn sein Fahrzeug steht.

9. Datenschutz

Bei der Benutzung der Q8-Applikationen und der Q8 smiles-Medien durch den Registrierten Kunden werden von Smiles NV, KPB und KPL als gemeinsam für die Verarbeitung Verantwortlichen personenbezogene Daten des Registrierten Kunden verarbeitet. Diese Datenverarbeitung (Zwecke, Kategorien von Daten etc.) wird in der Datenschutzerklärung erläutert, die Sie in den Q8-Applikationen finden. Sie können die Cookie-Erklärung auch in den Q8-/Applikationen finden. Alle diesbezüglichen Fragen sind an privacy@Q8smiles.be und/oder privacy@Q8smiles.lu zu richten. Die Angaben zur Identität und die Kontaktdaten der für die Verarbeitung zuständigen Verantwortlichen sind in Datenschutzerklärung aufgeführt.

10. Diebstahl oder Verlust

Die Smiles NV kann weder für den Verlust noch für den Diebstahl der Q8 smiles-Medien verantwortlich gemacht werden, noch für Schäden, die durch die Nutzung oder den Missbrauch eines Q8 smiles-Mediums oder die Tatsache entstehen, dass der Registrierte oder Nicht-registrierte Kunde nur teilweise von einem bestimmten Vorteil profitieren kann. Jeder Verlust, Diebstahl oder Verdacht auf Missbrauch eines Q8 smiles-Mediums ist der Smiles NV unverzüglich über das Kontaktzentrum zu melden.

11. Änderungen

Die Smiles NV behält sich das Recht vor, die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles jederzeit zu ändern, zum Beispiel zur Änderung der Liste der unterstützten Produkte/Dienstleistungen oder der Zuteilungsmethode von Smiles usw.

Im Falle einer solchen anstehenden Änderung informiert Smiles NV die Registrierten Kunden mindestens vierzehn (14) Tage vorher. Falls ein Registrierter Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden sein sollte, kann er die Nutzung des Q8 smiles-Treueprogramms ab dem Datum des Inkrafttretens der Änderungen kostenlos beenden und Smiles NV bezüglich der Abgabe seiner physischen Q8 smiles-Medien kontaktieren. Wenn ein Registrierter Kunde die Q8 smiles-Applikationen verwendet, kann er die Smiles NV mit dem Kontaktformular in den Q8-Applikationen kontaktieren. Die Weiterverwendung eines Q8 smiles-Mediums oder der Q8-Applikationen nach dem Inkrafttreten gilt als Annahme der Änderungen. Bei Beendigung des Q8 smiles-Treueprogramms wird das Nutzungsrecht der Q8-Applikationen von Q8 ausgesetzt oder beendet.

Die jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles können jederzeit in den Q8-Applikationen abgerufen werden.

12. Aussetzung und Kündigung

Die Smiles NV behält sich das Recht vor,

- a) das Q8 smiles-Treueprogramm jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zu beenden;
- b) bei Verdacht auf Betrug, sonstigen Missbrauch oder Nichteinhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles Maßnahmen zu ergreifen, um dies zu vermeiden oder zu verhindern, zum Beispiel ein Q8 smiles-Konto für die Dauer der erforderlichen Untersuchung vorübergehend zu sperren, vorübergehend oder endgültig bestimmte Funktionen auszuschalten bzw. bestimmte Modalitäten hinzuzufügen (z. B. Einführen einer Wartezeit für bestimmte Funktionen) oder einen Registrierten oder Nicht-registrierten Kunden dauerhaft von der Teilnahme am Q8 smiles-Treueprogramm auszuschließen, wenn es dafür einen Grund gibt (z. B. ungewöhnliche Transaktionen und Bewegungen, Smiles, die nicht mit eigenen Einkäufen zusammenhängen, jegliche Manipulation durch ein Programm oder Ähnliches, mehrfache Registrierungen für die gleiche Person, Verwendung von „Wegwerf-E-Mail-Adressen“, Besitz einer überdurchschnittlich hohen Zahl von Smiles als Nicht-registrierter Kunde usw.).
- c) das Q8 Smiles-Konto zu sperren, wenn ein Lade- oder Tankkonto aufgrund von Zahlungsrückständen gesperrt ist.

Der Registrierte Kunde kann sich jederzeit mit dem entsprechenden Kontaktformular in den Q8-Applikationen vom Q8 smiles-Treueprogramm abmelden. Daraufhin wird das Q8 smiles-Konto des Registrierten Kunden gesperrt und auf diesem Q8 smiles-Konto werden keine Smiles mehr gesammelt. Möchte der Registrierte Kunde seine gesammelten Smiles noch einlösen, so muss er dies tun, bevor er sich abmeldet, da nach der Abmeldung der Zugang des Registrierten Kunden zum Q8 smiles-Konto gesperrt wird. Mit der Abmeldung verfallen alle gesammelten Smiles auf dem Q8 smiles-Konto.

Die Aussetzung oder Beendigung des Nutzungsrechts an den Q8-Applikationen durch Q8 kann zur Aussetzung oder Beendigung des Q8 smiles-Treueprogramms führen. Bei Beendigung oder Aussetzung aus welchem Grund auch immer haben Registrierte und Nicht-registrierte Kunden keinen Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung der verfallenen oder ausgesetzten Smiles.

13. Widerrufsrecht und gesetzliche Garantien des Registrierten Kunden

Unbeschadet der Ausnahmen in Artikel VI.53 Wirtschaftsgesetzbuch (WiGB) haben Registrierte Kunden als Verbraucher ab der Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles vierzehn Tage Zeit, um die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles ohne Angabe von Gründen und ohne andere Kosten als in Artikel VI.50 § 2 und Artikel VI.51 WiGB vorgesehen zu widerrufen (Artikel VI.47 ff. WiGB).

Der Registrierte Kunde informiert die Smiles NV vor Ablauf der Widerrufsfrist über seinen Entschluss, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles zu widerrufen. Dazu kann der Registrierte Kunde das Muster-Widerrufsformular gemäß Anlage 2 WiGB verwenden <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf> oder eine

entsprechende eindeutige Erklärung in beliebiger anderer Form abgeben, aus der sein Entschluss zum Widerruf der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles eindeutig hervorgeht.

Bei Widerruf der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles verzichtet der Registrierte Kunde auf die Nutzung der Q8 smiles-Treueprogramms und dessen Bereitstellung an Dritte. Unbeschadet Artikel VI.50 § 6 WiGB kann Q8 die weitere Inanspruchnahme des Q8 smiles-Treueprogramms durch den Registrierten Kunden in diesem Fall einschränken, insbesondere, indem es dem Registrierten Kunden den Zugang zum Q8 smiles-Treueprogramm verwehrt.

Bei einem Konformitätsmangel des digitalen Inhalts oder eines digitalen Dienstes, für den die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles gelten, kann der Registrierte Kunde als Verbraucher die Vorschriften zur gesetzlichen Konformitätsgarantie im Sinne von Artikel 1701 Absatz 1 bis 1701 Absatz 19 Zivilgesetzbuch (alt) in Anspruch nehmen.

14. Hilfe und Beschwerden

smiles.q8.be FAQ; smiles.q8.lu FAQ

Q8-App FAQ

smiles.q8.be Kontaktformular; smiles.q8.lu Kontaktformular

Q8-App Kontaktformular

Q8 smiles-Kontaktcenter unter 0800 11 323 oder aus dem Ausland: 0032 23 022 645.

Die Smiles NV unternimmt die nötigen Anstrengungen, um Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu bearbeiten und zu einem positiven Ergebnis zu gelangen. Sind Sie dennoch unzufrieden? Dann wenden Sie sich bitte an den Ombudsdienst für Verbraucher, einer anerkannten qualifizierten Einrichtung für die Schlichtung von Online-Streitigkeiten, unter folgender Adresse:



Ombudsdienst für Verbraucher

North Gate II

Koning Albert II-laan 8 bus 1

1000 Brüssel

Tel : 02/ 702 52 20 (on Montag bis Freitag zwischen 9 Uhr und 12 Uhr telefonisch erreichbar, außer an Feiertagen)

15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Wenn eine Bestimmung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles von einem Gericht für ungültig oder nichtig erklärt wird oder ihr die Gültigkeit abgesprochen wird, hat dies keinerlei Auswirkungen auf die übrigen Bestimmungen vorliegenden Smiles-Bedingungen. In dem oben genannten Fall vereinbaren der Registrierte oder der Nicht-registrierte Kunde und die Smiles NV einvernehmlich neue Bestimmungen, die dem Zweck und der Absicht der Bestimmung, die ungültig oder nichtig ist oder der die Gültigkeit abgesprochen wurde, so gut wie möglich entsprechen.

Die Smiles NV kann ihre Rechte und Pflichten, die sich aus den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles ergeben, einer anderen juristischen Person übertragen, sofern der Registrierte Kunde mindestens 2 Wochen vorher schriftlich darüber in Kenntnis wird. Der Registrierte und der Nicht-registrierte Kunde können die Rechte und Pflichten, die sich aus den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles ergeben, nicht ohne die Zustimmung der Smiles NV Dritten übertragen.

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles und alle Transaktionen, Voucher und sonstigen Elemente, die unter diese Bedingungen fallen, unterliegen belgischem Recht.

Alle Streitigkeiten zwischen der Smiles NV und Registrierten oder Nicht-registrierten Kunden werden vom zuständigen Gericht in Brüssel entschieden. Das zuständige Gericht in Brüssel entscheidet auch alle Streitigkeiten zum Datenschutz zwischen der Smiles NV, KPB und/oder KPL und dem Registrierten Kunden bzw. dem Nicht-registrierten Kunden.

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Q8 smiles wurden zuletzt am 31. Juli 2025 aktualisiert.