

ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ «ProStore ВПРОК»

I РАЗДЕЛ Термины и понятия

1. В данных правилах, за исключением случаев, когда в них точно указано или из контекста понятно нечто иное, употребляются термины и понятия, перечисленные в данном пункте правил:

1.1. **Анкета** – инструмент исследования, состоящий из перечня вопросов и обеспечивающий быстрый сбор информации об Участнике Программы.

1.2. **База данных** - информационная модель, содержащая информацию об участниках программы, каждый из которых имеет фамилию, имя, отчество, дату рождения, телефон, адрес и т.д. Информация вносится из Анкеты и хранится в упорядоченном виде.

1.3. **Группа ProStore** – группа участников Программы, которая может совместно накапливать и использовать Деньги ProStore.

1.4. **Горячая линия** – единый центр поддержки, осуществляющий информационно-справочное обслуживание покупателей.

1.5. **Деньги ProStore** – условная единица, зачисляемая на Счет Участника и списываемая со Счета Участника в соответствии с Правилами и дающая Участнику право на получение специального предложения.

1.6. **Карта лояльности (далее Карта)** – пластиковая карта, имеющая уникальный порядковый номер, а также магнитную полосу; уникальный штрих-код. Выдается участнику Программы.

1.7. **Каналы коммуникации** – раздел на Сайте www.prostore.by, sms/e-mail рассылки и другие средства коммуникации, применяемые для контакта между ProStore, Участником и Партнерами.

1.8. **Личный кабинет** – это информационная система на сайте www.prostore.by, позволяющая Участнику просматривать состояние своего Счета, индивидуальные предложения, контролировать и изменять свою персональную информацию.

1.9. **Оператор Программы (далее Оператор)** – юридическое лицо, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы, являющееся стороной всех сделок по накоплению и списанию Денег ProStore по Программе.

1.10. **Программа** – осуществляемая программа лояльности ProStore ВПРОК (Беларусь).

1.11. **Партнеры Программы (далее Партнер)** – организация, которая согласно условиям Программы дает возможность Участникам получить дополнительное поощрение (арендаторы, поставщики и т.д.)

1.12. **Счет участника (далее Счет)** – совокупность учетных и информационных данных об Участнике в Базе данных Программы Оператора, количестве начисленных/списанных Бонусов.

1.13. **Сайт Программы (далее Сайт)** – раздел на сайте в сети Интернет www.prostore.by, в котором размещена актуальная информация о Программе.

1.14. **Участник Программы (далее Участник)** – физическое лицо не моложе 18 лет, полностью и должным образом заполнившее Анкету для приобретения Карты ProStore ВПРОК и передавшее Анкету кассиру гипермаркета, тем самым подтвердившее свое согласие на участие в Программе на условиях, изложенных в данных Правилах.

1.15. **ProStore** – СЗАО «ПРОСТОПМАРКЕТ».

Термины и понятия, не включенные в правила, разъясняются в соответствии с существующими нормативными документами.

II РАЗДЕЛ Общие положения

2. Новая редакция правил вступает в действие с 09.07.2017 г. во всех гипермаркетах ProStore, находящихся в Республике Беларусь.

3. Участник дает свое согласие на то, чтобы ProStore использовал его личные данные в целях администрирования и прямого маркетинга, а также согласен получать информацию о ходе осуществления Программы, и о других акциях и маркетинговых мероприятиях, проводимых ProStore, в том числе совместных с Партнерами на указанный в Анкете адрес, телефон, e-mail.

4. Отказаться от получения маркетинговой информации на указанный в Анкете адрес, телефон, e-mail, Участник может одним из следующих способов:

- звонок на Горячую линию **8 (044) 523 33 33**;
- в Личном кабинете на Сайте www.prostore.by;
- письменное заявление в инфоцентре любого из гипермаркетов;

ProStore обязуется отключить рассылку маркетинговой информации в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения от Участника.

5. ProStore обязуется осуществить присоединение новой Карты Участника к его Счету с сохранением суммы Денег ProStore в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента возврата Участником новой заполненной бумажной Анкеты в инфоцентр любого из гипермаркетов ProStore.

ProStore обязуется использовать данные Участников исключительно в целях реализации Программы ProStore ВПРОК, соблюдать конфиденциальность и не раскрывать личные данные Участников третьим лицам, непосредственно не связанным с предоставляемыми услугами.

6. ProStore оставляет за собой право изменять правила Программы и / или закрыть Программу после объявления об этом в системе лояльности ProStore и / или в гипермаркетах ProStore не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней.

7. ProStore и Партнеры Программы ProStore ВПРОК имеют право направлять письма, сообщения и материалы на адрес электронной почты Участника, а также отправлять sms-сообщения, совершать звонки на указанный в Анкете номер с целью информирования Участника о Программе, уточнения информации и т.п.

III РАЗДЕЛ

Выдача Карт и присоединение к системе программы лояльности ProStore

8. Участник должен полностью и должным образом заполнить Анкету для приобретения Карты ProStore ВПРОК и передать Анкету персоналу магазина. Покупателю на месте выдается и активируется Карта.

9. Заполняя и подписывая Анкету для приобретения Карты Программы ProStore ВПРОК, покупатель тем самым дает согласие, на то, чтобы его личными данными распорядились в соответствии с нормативно-правовыми актами Республики Беларусь, регламентирующими сохранность конфиденциальной информации.

10. Все поля в Анкете являются обязательными для заполнения.

11. Регистрация Участника в Базе данных Программы осуществляется в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента предоставления заполненной бумажной Анкеты Участником на кассе гипермаркета ProStore, с этого времени Участник может

регистрироваться в Личном кабинете на сайте www.prostore.by. В случае если не заполнены все поля, Анкета не отвечает требованиям Правил, не подписана Участником или данные вписаны неразборчиво, кассир оставляет за собой право отказать в выдаче Карты.

12. Единоразовая выплата за выдачу Карты составляет **1 рубль BYN**. Эта выплата может быть изменена по инициативе ProStore после объявления о текущих изменениях в системе Программы и / или в гипермаркетах ProStore за 10 (десять) рабочих дней до вступления их в силу.

13. Карта может быть выдана 1 (одному) физическому лицу и служит идентификатором Участника Программы. Всеми преимуществами Карты имеет право пользоваться только лицо, указанное в Анкете. Передача Карты третьим лицам не допускается.

14. Физическое лицо, владеющее Картой, пользуясь возможностями системы Программы ProStore ВПРОК, имеет право пригласить в Группу ProStore других держателей Карт. Держатели Карт, принявшие предложение стать членами Группы ProStore в порядке, описанном в системе Программы лояльности, имеют право совместно пользоваться возможностями Программы (совместно накапливать и тратить с карт Деньги ProStore, пользоваться другими возможностями, указанными в данных правилах и в системе программы лояльности ProStore ВПРОК). Анкета группы заполняется на сайте www.prostore.by в Личном кабинете пользователя. Личный кабинет пользователя доступен с момента регистрации Участника в Базе данных.

15. Количество членов Группы ProStore не может превышать 5 (пять) человек. Один человек может участвовать только в одной Группе ProStore.

16. В случае утери Карты Участнику необходимо обратиться в ProStore для блокировки карты. ProStore не несет ответственности за все операции, которые проводились с Картой до момента ее блокировки. Блокировка Карты, а также ее разблокировка может быть осуществлена только после подачи Участником информации одним из следующих способов:

- звонок на Горячую линию: **8 (044) 523 33 33** (контрольное слово для Горячей линии – название улицы, на которой проживает Участник);
- заявление, направленное через Личный кабинет - письмо на почту vprok@prostore.by;
- анкета с указанием регистрационных данных Участника;
- обращение в инфоцентр любого из гипермаркетов ProStore.

17. Карта может быть заблокирована или разблокирована только в случае, когда данные Участника (ФИО, дата рождения, номер мобильного телефона), подающего заявление на блокировку/разблокировку, совпадают с данными в Базе данных. Разблокировка Карты производится при обязательном указании в заявлении номера заблокированной карты, ФИО, даты рождения и номера телефона.

18. Утративший Карту Участник обязан: 1) самостоятельно сообщить об этом сотруднику инфоцентра гипермаркета и / или по телефону Горячей линии. 2) заново заполнить Анкету на замену Карты; 3) Анкету предоставить кассиру гипермаркета ProStore. После получения сообщения об утраченной Карте, она будет заблокирована в течение 5 (пяти) рабочих дней. Участнику будет выдана новая Карта с новым регистрационным номером. Выплата за выдачу новой Карты составит 1 рубль BYN.

19. Накопленные Деньги ProStore будут перенесены с утраченной Карты на новую в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней, согласно Правилам программы лояльности п.11.

IV РАЗДЕЛ

Правила накопления денег Деньги ProStore и расчет по Карте

21. Деньги ProStore начисляются на Счет с момента приобретения Карты и совершения первой покупки с использованием Карты в гипермаркете ProStore.

22. Деньги ProStore начисляются согласно следующему порядку: гарантированно при каждой покупке с использованием Карты начисляется сумма Денег ProStore в размере 1% от суммы покупки, в чеке; дополнительно могут начисляться Деньги ProStore во время Акций, проводимых ProStore и/или Партнерами на основании дополнительных акционных предложений. Информация о схемах начисления Денег ProStore размещается в гипермаркетах ProStore, у Партнеров, на Сайте www.prostore.by и в Личном кабинете, а также других Каналах коммуникации.

23. Для начисления Денег ProStore Участник должен предъявлять Карту перед оплатой покупки в гипермаркете ProStore. Начисленные за покупку Деньги ProStore регистрируются и суммируются на Счете.

Начисление Денег ProStore происходит при оплате за покупку наличными денежными средствами и/или банковской картой.

24. Деньги ProStore, начисленные на Счет, становятся доступными при следующей покупке в гипермаркетах ProStore.

25. Минимальная сумма покупки, при которой Деньги ProStore накапливаются на Карте – **1 рубль BYN**.

26. Стоимость одной единицы Денег ProStore составляет 1 белорусский рубль BYN.

27. Накопленное количество Денег ProStore Участник может проверить в чеке, а также Личном кабинете на Сайте (www.prostore.by).

28. Карта может быть использована как средство оплаты: накопленными Деньгами ProStore Участник может покрыть 99% суммы будущих покупок. Деньги ProStore не могут быть использованы на оплату алкогольной, слабоалкогольной продукции, пива и табачных изделий.

29. Рассчитаться Деньгами ProStore Участник может только в том случае, если предупреждает и предъявляет Карту персоналу гипермаркета (кассиру) до расчета за товар.

30. Участник обязан сообщить кассиру о желании использовать накопленные Деньги ProStore до оплаты покупки.

31. Деньги ProStore не являются денежными средствами, не могут быть обналичены и могут быть использованы Участником только в магазинах ProStore и у Партнеров Программы.

32. Когда другие Участники принимают предложение Участника присоединиться к Группе ProStore, Деньги ProStore объединяются, и ими совместно пользуются все члены Группы ProStore. В случае роспуска Группы ProStore накопленные Деньги ProStore делятся между членами группы пропорционально (т.е. поровну). При выходе из группы одного из Участников, Деньги ProStore распределяются между оставшимся в группе участниками.

33. В случае возврата товара, если при его приобретении использовалась Карта, Участнику возвращаются **внесенные** деньги за товар. В том случае, если к возвращаемому товару применялась скидка по акции, стоимость скидки Участнику не возмещается. Если приобретенный товар возвращается, заработанные во время покупки Деньги ProStore от суммы покупки по чеку остаются Участнику, а использованные Деньги ProStore не возвращаются. Участник возвращает товар в случаях предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

34. Претензии по балансу Счета Участника рассматриваются ProStore в течение 10 (десяти) рабочих дней после совершения покупки только после предоставления документов, подтверждающих факт совершения покупки в гипермаркетах ProStore и у Партнеров Программы.

35. Держателю карты ВПРОК предоставляется дополнительная скидка 10% от суммы покупки 2 дня до дня рождения, в день рождения и 2 дня после дня рождения Держателя карты ВПРОК. Скидка предоставляется на первые 5 покупок в течение указанного периода.

Условия предоставления скидки:

- скидка предоставляется на кассе автоматически с картой ВПРОК;
- скидка предоставляется держателю карты на основании данных, внесенных в анкету при получении карты;
- скидка предоставляется при каждой покупке 2 дня до дня рождения, в день рождения и 2 дня после Дня рождения;
- покупатель не может самостоятельно выбрать использовать скидку или нет, скидка предоставляется автоматически, на первые 5 покупок в течение указанного периода;
- при применении к товару двух и более скидок, действует наибольшая скидка.

Скидка не предоставляется на:

- акционные товары, товары, участвующие в акциях увеличенного накопления;
- алкогольную, слабоалкогольную продукцию, пиво и табачные изделия.

С момента получения карты до 14 дней держатель карты лояльности не может получить скидку «День рождения держателя карты ВПРОК» и участвует в программе на уровне базовой механики согласно Правилам программы лояльности п.11.

У РАЗДЕЛ Заключительные положения

36. Участник не должен подвергать Карту высоким температурам, электромагнитному воздействию, механическим повреждениям, а также обязуется хранить ее в безопасном месте, отдельно от мобильного телефона, ключей, зажигалок и прочих предметов.

37. В случае утери или невозможности использования Карты на кассе в гипермаркете ProStore (Карта неисправна) Участник приобретает новую Карту по сформированной цене, заполняет новую бумажную Анкету.

38. ProStore обязуется осуществить присоединение новой Карты Участника к его Счету с сохранением суммы Денег ProStore в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента возврата Участником новой заполненной бумажной Анкеты в инфоцентр любого из гипермаркетов ProStore. Утерянная или неисправная Карта при этом блокируется.

39. Об изменившихся личных данных Участнику следует сообщить персоналу гипермаркета ProStore и / или по телефону Горячей линии: **8 (044) 523 33 33**. В случае изменения личных данных Участник может самостоятельно изменить их в системе программы лояльности ProStore в Личном кабинете на сайте www.prostore.by за исключением фамилии, имени, отчества, даты рождения и номера Карты Участника эти данные он может изменить обратившись в любой инфоцентр ProStore, по предоставлению оригиналов документов, подтверждающих данную информацию.

40. При расчетах с Участником Партнер или ProStore имеют право временно отказать Участнику в начислении и/или списании Денег ProStore в случае отсутствия на момент обращения Участника технической (отсутствие связи с Базой данных, техническая поломка оборудования и т.п.) или иной возможности для этого. После восстановления технических преград – Деньги ProStore автоматически начисляются на Карту Участника в соответствии с условиями начисления.

41. Срок действия Денег ProStore -1 один год. В первую очередь используются Деньги ProStore накопленные за ранний период.

42. После деактивации Программы, Карта автоматически блокируется. Заблокированную Карту рекомендуется вернуть персоналу гипермаркета ProStore.

43. В случае прекращения реализации Программы и неиспользования Денег ProStore в течение периода, указанного в п.40 Правил, все Деньги ProStore, находящиеся на Счетах Участников аннулируются.

44. Участник, принимающий участие в Акциях, должен самостоятельно ознакомиться с полными правилами Программы ProStore ВПРОК на Сайте.

45. Факт участия в Программе подразумевает ознакомление и полное согласие участника в вышеизложенных Правилах.