

Г Р А З Д Е Л

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 или автоматически после внесения личных данных участником через личный кабинет и хранится в архиве СЗАО «ПРОСТОРМАРКЕТ».

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

1.4. **Деньги ProStore** – условная единица, зачисляемая на Счет Участника и списываемая со Счета Участника в соответствии с Правилами.

1.5. **Карта Впрок** (далее – **Карта**) – пластиковая карта, имеющая уникальный порядковый номер, магнитную полосу и уникальный штрих-код. Выдается участнику Программы, служит для идентификации Участника на кассе и в Личном кабинете.

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

1.7. **Личный кабинет** – это информационная система на сайте **vprok.prostore.by**, позволяющая Участнику просматривать состояние своего Счета, индивидуальные предложения, контролировать и изменять свою персональную информацию, подписаться или отписаться от рассылки маркетинговой информации.

1.8. **Организатор Программы** (далее – **Организатор**) – юридическое лицо, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы, являющееся стороной всех сделок по накоплению и списанию Денег ProStore в рамках Программы. Организатором Программы является СЗАО «ПРОСТОРМАРКЕТ».

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

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

1.11. **Профиль участника** – учетная запись в системе лояльности с личными данными Участника Программы лояльности.

1.12. **Регистрация Карты Впрок** (далее – **Регистрация**) – процесс заполнения данных на сайте **vprok.prostore.by** или в бумажной Анкете с проверкой на уникальность мобильного номера телефона участника в Инфоцентре, после которого статус Карты становится активным и Покупатель может списывать Деньги ProStore на оплату товаров.

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

1.14. **Сайт Программы** (далее – **Сайт**) – группа страниц в сети Интернет с доменным именем **prostore.by**, в котором размещена актуальная информация о Программе.

1.15. **Участник Программы** (далее – **Участник**) – физическое лицо не моложе 18 лет, полностью и должным образом заполнившее личные данные сайте **vprok.prostore.by** или бумажную Анкету для присоединения к Программе лояльности Впрок, тем самым подтвердившее свое согласие на участие в Программе на условиях, изложенных в данных Правилах.

1.16. **ProStore** – СЗАО «ПРОСТОРИТЕЙЛ».

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 **29.03.2020 г.** во всех гипермаркетах ProStore.

3. Участником Программы может стать любое физическое лицо, достигшее 18 (восемнадцати) лет.

4. Один Участник может получить только одну карту, зарегистрированную на один мобильный номер телефона. Мобильные номера телефонов в системе лояльности являются уникальными. Передача Карты третьим лицам не допустима. Карта является индивидуальной. Всеми преимуществами Карты имеет право пользоваться только лицо, указанное в Личных данных.

5. Организатор и Партнеры Программы ProStore Впрок имеют право направлять письма, сообщения и материалы на адрес электронной почты Участника, а также отправлять SMS-, Viber-, WhatsApp- и прочие сообщения, маркетинговую продукцию на почтовый адрес Участника, совершать звонки на указанный в Анкете номер с целью информирования Участника о Программе, уточнения информации, оповещении о проведении маркетинговых активностей (акций, игр, конкурсов и др.), а также с целью ответа на обращение и т.п.

6. Оформляя Карту Впрок, Участник Программы дает согласие на настоящие условия Программы и изменения, вносимые Организатором в Программу.

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

- в Личном кабинете на сайте **vprok.prostore.by**;
- по телефону Горячей линии **8 (044) 523 33 33**;
- письменным заявлением в Инфоцентр любого гипермаркета ProStore.

Организатор обязуется отключить рассылку маркетинговой информации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления обращения от Участника.

8. Организатор 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.

9. Организатор 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.

III РАЗДЕЛ

Получение Карты и присоединение к Программе лояльности ProStore

10. Карту можно приобрести на любой кассе во всех гипермаркетах ProStore по стоимости 1,00 BYN либо получить бесплатно во время проведения специальных акций, информация о которых размещается на официальном Сайте **prostore.by** или в ежедневных акционных буклетах. Стоимость Карты 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.

11. Приобретая Карту, Участник сразу может только накапливать Деньги ProStore, а также получать скидки специальных акций для держателей Карт. Для того, чтобы была возможность рассчитываться Деньгами ProStore в гипермаркетах ProStore, необходимо пройти процедуру Регистрации Карты одним из следующих способов:

- **произвести Регистрацию самостоятельно в Личном кабинете vprok.prostore.by/register путем заполнения личных данных;**
- **заполнить бумажную Анкету и передать администратору Инфоцентра для завершения Регистрации.**

12. Участник должен полностью, корректно внести данные в Личном кабинете для Регистрации Карты Впрок или должным образом заполнить Анкету.

13. Заполняя данные в Личном кабинете или подписывая Анкету для приобретения Карты, покупатель тем самым дает согласие на то, чтобы его личными данными распоряжались в соответствии с нормативно-правовыми актами Республики Беларусь, регламентирующими сохранность конфиденциальной информации.

14. В случае присоединения к Программе Участника через Инфоцентр Регистрация осуществляется сразу после проверки мобильного номера на уникальность и внесения либо новой Карты в уже существующий профиль, либо создания нового профиля. Остальные данные, указанные в Анкете, вносятся в систему Программы и станут доступны для просмотра в Личном кабинете в течение 7 (семи) рабочих дней. В случае если не заполнены все поля, Анкета не отвечает требованиям Правил, не подписана Участником или данные вписаны неразборчиво, администратор Инфоцентра оставляет за собой право отказать в Регистрации Карты.

15. В случае утери/поломки Карты Участнику необходимо заблокировать Карту одним из следующих способов:

- самостоятельно в Личном кабинете **vprok.prostore.by**;
- обращением в Инфоцентр любого гипермаркета ProStore;
- сообщением на электронную почту **vprok@prostore.by**.

ProStore не несет ответственности за все операции, которые проводились с Картой до момента ее блокировки.

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

17. Утративший Карту Участник для получения новой Карты должен приобрести новую Карту по стоимости 1,00 BYN и обратиться в Инфоцентр любого гипермаркета с предоставлением информации (номер мобильного телефона, ФИО и дату рождения) для присоединения новой Карты к уже существующему профилю Участника и для блокировки утерянной Карты.

18. Накопленные Деньги ProStore на утерянной Карте будут доступны для расчета после Регистрации новой Карты в уже существующем профиле.

IV РАЗДЕЛ

Правила накопления денег Деньги ProStore и расчет по Карте

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

20. 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 Акции, проводимых ProStore и/или Партнерами на основании дополнительных акционных предложений. Информация о схемах начисления Денег ProStore размещается в гипермаркетах ProStore, у Партнеров, на Сайте **prostore.by** и в Личном кабинете, а также других Каналах коммуникации.

21. Для начисления Денег ProStore Участник должен предъявлять Карту перед оплатой покупки в гипермаркете ProStore. Деньги ProStore автоматически начисляются на Счет Участника.

22. Начисление Денег ProStore происходит при оплате за покупку наличными денежными средствами, банковской картой или картами рассрочки «Халва» и «Карта покупок». При совершении Участником покупки товаров/услуг с использованием (списанием) ранее накопленных Денег ProStore для получения скидки, Деньги ProStore начисляются только за ту часть покупки, которая была оплачена денежными средствами (наличными или банковской картой) или картами рассрочки «Халва» и «Карта покупок».

23. Деньги ProStore, начисленные на Счет, становятся доступными для списания после Регистрации Карты. Процесс Регистрации описан в п. 11.

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

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

26. Накопленное количество Денег ProStore и номер Карты Участник может проверить в чеке, а также в Личном кабинете на Сайте (**vprok.prostore.by**).

27. 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.

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

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

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

31. В случае возврата товара, если при его приобретении использовалась Карта, Участнику возвращаются внесенные деньги за товар, а также автоматически снимаются накопленные Деньги ProStore за этот товар со Счета Участника. В том случае, если к возвращаемому товару применялась скидка по акции, стоимость скидки Участнику не возмещается. Участник возвращает товар в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

32. 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.

33. В честь дня рождения 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 пробитых чеков в течение указанного периода.

Условия предоставления скидки:

- скидка предоставляется держателю Карты на основании данных, внесенных в Анкету при получении Карты или при Регистрации в Личном кабинете Участником;
- скидка предоставляется на кассе автоматически с Картой Впрок;
- скидка предоставляется на первые 5 пробитых чеков в период: 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 при использовании Карты Впрок;
- при применении к товару двух и более скидок, действует наибольшая скидка.

Скидка не предоставляется на:

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

При проведении акций по повышенному накоплению на карту Впрок товары, на которые установлены акционные цены и на которые распространяется действие других акций, для расчета суммы накопления не учитываются.

С момента получения Карты до 7 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. 20.

V РАЗДЕЛ

Заключительные положения

34. 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.

35. В случае утери или невозможности использования Карты на кассе в гипермаркете ProStore (Карта неисправна) Участник приобретает новую Карту по сформированной цене. Новая карта привязывается к уже существующему Профилю Участника путем предоставления информации (номер мобильного телефона, ФИО и дату рождения) в Инфоцентр или самостоятельно через Личный кабинет.

36. ProStore обязуется осуществить присоединение новой Карты Участника к его Профилю с сохранением суммы ранее накопленных Денег ProStore в течение 7 (семи) рабочих дней с момента обращения в Инфоцентр любого из гипермаркетов ProStore. Утерянная или неисправная Карта при этом блокируется и отвязывается от Профиля покупателя. Активной может быть только одна Карта Впрок.

37. Участник может самостоятельно изменить данные о себе в Личном кабинете или сообщить об изменившихся личных данных администратору Инфоцентра ProStore и / или по телефону Горячей линии: **8 (044) 523 33 33**, а также за исключением даты рождения. Дату рождения можно изменить, предъявив паспорт сотруднику Инфоцентра.

38. 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. При данной технической невозможности начисления Денег ProStore после совершения покупки покупателю необходимо обратиться в Инфоцентр с предъявлением чека и Карты Впрок для последующего начисления необходимых Денег ProStore согласно действующим Правилам.

39. Срок действия Денег ProStore составляет 1 (один) год с момента накопления. В первую очередь используются Деньги ProStore накопленные за ранний период.

40. Карты, не активные в течение года (которые не применяли ни разу в течение года), будут заблокированы совместно с профилями покупателей, к которым привязаны эти Карты.

41. После прекращения реализации Программы, Карта автоматически блокируется. Заблокированную Kartu рекомендуется вернуть персоналу гипермаркета ProStore. В случае неиспользования Денег ProStore в течение периода, указанного в п. 39 Правил, все Деньги ProStore, находящиеся на Счетах Участников, аннулируются.

42. Участник, принимающий участие в Акциях, должен самостоятельно ознакомиться с полными правилами Программы ProStore Впрок на Сайте **prostore.by**.

43. Факт участия в Программе подразумевает ознакомление и полное согласие участника с вышеизложенными Правилами.