

І РАЗДЕЛ

Термины и понятия

1.1. 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:

1.2. **Рекламная акция** (далее - Акция) -маркетинговое и/или рекламное мероприятие, направленное на формирование и повышение лояльности покупателей к Организатору, Программе в целом, проводимое по инициативе организатора и сопровождающееся предоставлением скидки.

1.3. **Анкета** – форма в бумажном или электронном виде, состоящая из перечня вопросов и обеспечивающая быстрый сбор информации об Участнике Программы. Анкета является одним из документов, подтверждающих согласие Участника Программы лояльности на участие и на получение информации о Программе, акциях и маркетинговых мероприятиях, проводимых организатором Программы, в т.ч. Партнёрами в соответствии с условиями настоящего Положения, подтверждающих согласие на обработку персональных данных

1.4. **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 Организатора Программы лояльности.

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

1.6. **Карта Впрок** (далее – «Карта») – пластиковая карта, имеющая уникальный порядковый номер, чип, магнитную полосу и уникальный штрих-код, подтверждающая право на участие в программе лояльности на условиях настоящих Правил. Выдается участнику Программы лояльности, служит для идентификации Участника на кассе и в Личном кабинете.

1.7. **Карта Впрок социальная** (далее – «Карта С») – пластиковая карта, имеющая уникальный порядковый номер, чип, магнитную полосу и уникальный штрих-код, подтверждающая право на участие в программе лояльности на условиях настоящих Правил в соответствии с п.3.3 и согласно Соглашению о предоставлении скидок на социально значимые товары первой необходимости социально незащищенным слоям населения между Советом Министров Республики Беларусь и субъектами торговли от _____. Выдается участнику Программы лояльности с **17.01.2022**, служит для идентификации Участника на кассе и в Личном кабинете.

1.8. **Брелок Впрок** - пластиковый брелок, имеющий уникальный порядковый номер, чип, уникальный штрих-код, подтверждающий право на участие в программе лояльности на условиях настоящих Правил. Выдается участнику Программы лояльности, служит для идентификации Участника на кассе и в Личном кабинете. Далее характеристики и настройки условий брелока ВПРОК упоминаются как «Карта»

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

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

1.11. **Организатор Программы лояльности** (далее – **Организатор**) – юридическое лицо, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы, являющееся

стороной всех сделок по предоставлению скидок на покупки в рамках Программы. Организатором Программы является ООО «ПРОСТОРИТЕЙЛ».

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

1.13. **Программа лояльности** (далее – **Программа**) – комплекс мероприятий, направленный на взаимодействие Организатора и Участника, в результате которого у Участника возникает право получения скидок на покупки, совершенные в магазинах ProStore в соответствии с настоящими Правилами лояльности.

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

1.15. **Накопительный профиль** – раздел в системе лояльности, в котором отображается общая сумма покупок клиента с использованием Карты Впрок.

1.16. **Регистрация Карты Впрок**, (далее – **Регистрация**) – процесс заполнения данных на сайте vprok.prostore.by или на бумажной Анкете с проверкой на уникальность мобильного номера телефона участника в Инфоцентре, после которого статус Карты становится активным и Покупатель может пополнять накопительный профиль (балансовый счет) и в последующем при соблюдении определенных условий использовать свою скидку на покупки.

1.17. **Регистрация Карты Впрок социальная** – процесс заполнения данных на бумажной Анкете с проверкой на уникальность мобильного номера телефона участника в Инфоцентре, проверкой необходимых документов для выдачи «Карты С», после которого статус Карты становится активным и Покупатель может совершать покупки в соответствии с условиями программы лояльности для держателей «Карт С».

1.18. **Счет участника** (далее – «**Счет С**») – совокупность учетных и информационных данных об Участнике, держателе карты ВПРОК социальной в Базе данных Программы Организатора, о сумме покупок за календарный месяц **в условиях действия ограничений, установленных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 7 апреля 2022 г. № 214 «О регулировании цен».**

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

1.20. **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 лояльности на условиях, изложенных в данных Правилах.

1.21. **ProStore** – ООО «ПРОСТОРИТЕЙЛ».

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

II РАЗДЕЛ

Общие положения

2.1. Новая редакция правил для Карт ВПРОК действует с **14.01.2022** г. во всех торговых объектах ProStore.

2.2. Участником Программы может стать любое физическое лицо, достигшее 18 (восемнадцати) лет, или опекуны таких лиц, на основании нотариально-удостоверенной Доверенности.

2.3. Один Участник может получить только одну карту, зарегистрированную на один мобильный номер телефона. Мобильные номера телефонов в системе лояльности являются уникальными. Передача «Карты С» третьим лицам не допустима. «Карта С» является индивидуальной. Всеми преимуществами, «Карты С» имеет право пользоваться только лицо, указанное в Личных данных или опекуны таких лиц, на основании нотариально-удостоверенной Доверенности.

2.4. 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, проведении опросов и др.), а также с целью ответа на обращение, информирования о иных, не запрещенных законодательством, целей.

2.5. Оформляя одну из Карт Впрок, Участник Программы дает согласие на настоящие условия Программы и изменения, вносимые Организатором в Программу.

2.6. 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.

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

2.8. Организатор обязуется использовать персональные 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.

Получая «Карту», «Карту С», предоставляя персональные данные в Личном кабинете и/или Анкете, а также предоставляя документы, подтверждающие необходимость выдачи «Карты С», участник дает согласие на обработку персональных данных, в т.ч. (но не ограничиваясь названным) сбор и систематизацию данных, хранение, использование таких данных для взаимодействия с Участником программы, представленных в Личном кабинете и/или Анкете для целей:

- проведения информационной рассылки о рекламных играх, акциях, предложениях, об изменениях Программы лояльности любым доступным способом, в т.ч. посредством рассылки через мессенджеры;
- составления и обработки статистики о совершаемых покупках Участниками, определения маркетинговых стратегий на основании данных статистики;
- информационного взаимодействия с Участниками программы через контакт-центр ProStore;

- Согласие на обработку таких персональных данных предоставляется на срок равный сроку действия «Карты», «Карты С», увеличенный на 6 месяцев с момента окончания срока действия «Карты», «Карты С».

Участник программы вправе отозвать свое согласие в порядке, предусмотренным Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных».

Участник подтверждает, что ему известны и понятны его права, закрепленные в Главе 3 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных» (закон размещен в публичном доступе на сайте Национального правового Интернет-портала Республики Беларусь pravo.by, номер регистрации акта на сайте 2/2819).

2.9. Организатор оставляет за собой право изменять правила Программы и / или закрыть Программу без специального предварительного уведомления Участников Программы. В этих случаях информация об изменениях размещается в системе лояльности ProStore и / или в гипермаркетах ProStore в торговых объектах Организатора и/или рекламно-информационных материалах Организатора, а также на сайте Организатора.

III РАЗДЕЛ

Получение Карты и присоединение к Программе лояльности ProStore

3.1. «Карту Впрок» 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 торговых объектах ProStore, на сайте Организатора.

3.2. **Приобретая «Карту» Участник после Регистрации может накапливать суммы покупок в профиле клиента, а также получать скидки во время специальных акций для держателей Карт. Для того, чтобы была возможность получать скидку в торговых объектах ProStore, необходимо совершать покупки с «Картой». Скидка на покупки предоставляется соответствии с пп. 4.1-4.7 данного положения на следующий день. Пройти процедуру Регистрации «Карты» можно одним из следующих способов:**

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

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

3.3. «Карта С» выдается только администратором Инфоцентра пенсионерам по возрасту на общих основаниях, многодетным семьям, гражданам, относящимся к малообеспеченным слоям населения в соответствии с законодательством Республики Беларусь бесплатно. Если Потенциальный участник Программы не имеет возможности получить Карту лично, он вправе доверить получение «Карты С» третьему лицу на основании нотариальной удостоверенной доверенности с соответствующими полномочиями.

«Карта С» выдается администратором Инфоцентра лицам, указанным в ч. 1 настоящего пункта при обязательном выполнении условий

А) предоставления оригиналов или нотариально заверенных копий соответствующих документов:

- для пенсионеров по возрасту на общих основаниях – пенсионное удостоверение;
- для многодетных семей – удостоверение многодетной семьи;

- гражданам, относящимся к малообеспеченным слоям населения – справка о доходах физического лица и/или членов его семьи, содержащая сведения о доходах таких лиц за предшествующие обращению 12 месяцев (при условии, что среднедушевой доход таких лиц, членов его семьи не превышает величину бюджета прожиточного минимума в среднем на душу населения), справку о месте жительства и составе семьи, выданной не позже 6 месяцев с даты обращения лица за получением «Карты С»;

Б) заполнения бумажной Анкеты и передачи ее администратору Инфоцентра.

3.4. На одно удостоверение участник вправе получить одну дисконтную карту. Исключения составляют удостоверения многодетной семьи, пакет документов граждан, относящихся к малообеспеченным слоям населения: на одно удостоверение многодетной семьи каждый из родителей вправе получить одну «Карту С», на один пакет документов граждан, относящихся к малообеспеченным слоям населения каждый из родителей вправе получить одну «Карту С». На каждого владельца «Карты С» заводится отдельный профиль.

3.5. **Получая «Карту С» Участник получает скидку на товары согласно Приложению к Программе лояльности в следующем размере:**

- **10 процентов, в условиях действия ограничений, установленных постановлением Совета Министров Республики Беларусь Совета Министров Республики Беларусь от 7 апреля 2022 г. № 214 «О регулировании цен»;**
- **15 процентов, в условиях отмены ограничений, установленных постановлением № 100, в отношении социально значимых товаров.**

Организатор оставляет за собой право уменьшить размер скидки, предусмотренный в п. 3.5. Программы лояльности, на величину, которая необходима для того, чтобы розничная цена на товар с учетом скидки не была ниже цены приобретения товара у поставщика (отпускная цена без НДС, цена оптового звена без НДС).

Организатор оставляет за собой право отказать держателю «Карты С» в предоставлении скидок, предусмотренных в п. 3.5. Программы лояльности, если ежемесячная сумма покупок с предоставлением скидок в соответствии с настоящим пунктом превышает размер бюджета прожиточного минимума.

3.6. В случае присоединения к Программе Участника через Инфоцентр Регистрация осуществляется сразу после проверки мобильного номера на уникальность и внесения либо новой «Карты » («Карты С») 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.

3.7. В случае утери/поломки «Карты», «Карты С» Участнику необходимо заблокировать Kartu одним из следующих способов:

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

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

3.9. 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.

3.10. Утративший «Карту» Участник для получения новой «Карты» должен приобрести новую Kartu по стоимости 1,00 BYN и обратиться в Инфоцентр любого торгового

объекта с предоставлением информации (номер мобильного телефона, ФИО и дату рождения) для присоединения новой Карты к уже существующему профилю Участника и для блокировки утерянной «Карты».

3.11. Накопленный баланс в соответствии с п.4.2 настоящих правил по утерянной «Карте», будет отображаться в накопительном профиле клиента в Базе данных после Регистрации новой «Карты» в уже существующем профиле.

IV РАЗДЕЛ

Правила накопления балансового счета и получения скидок по Карте

4.1. Сумма каждой покупки, совершенная с использованием «Карты», «Карты С», будет накапливаться и отображаться в накопительном профиле (балансовом счете) клиента. Сумма покупок отображается в личном кабинете в течение 90 дней (период накопления). На 91 день сумма покупки, совершенной за 90 дней до ее зачисления на счет, списывается с накопительного профиля и скидка автоматически может быть пересчитана на кассе в соответствии с механикой п.4.2 настоящих правил, определенных Организатором.

4.2. Механика предоставления скидок

Накопленная сумма покупок	Размер скидки на весь чек.
От 0 руб. 00 коп. до 299 руб. 99 коп.	1%
От 300 руб. 00 коп. до 699 руб. 99 коп.	2%
От 700 руб. 00 коп. до 999 руб. 99 коп.	3%
От 1000 руб. 00 коп. до 1 499 руб. 99 коп.	4%
Свыше 1 500 руб. 00 коп.	5%

4.3. Сумма каждой покупки зачисляется в накопительный профиль с момента приобретения и регистрации «Карты», «Карты С» в торговых объектах ProStore. Скидка предоставляется на следующий день. Скидка согласно п.4.1-4.7 данных правил предоставляется на весь чек за исключением приобретения подарочных сертификатов, некоторые виды детского питания (заменители грудного молока, детские молочные смеси), акционных товаров, алкогольных и слабоалкогольных напитков, табачных и нетабачных никотиносодержащих изделий и жидкостей для электронных систем курения, а также на товары, цены на которые регулируются государственными органами в период действия таких ограничений.

4.4. Дополнительно могут действовать специальные скидки для держателей карт во время Акций, проводимых ProStore и/или Партнерами на основании дополнительных акционных предложений. Информация о размере скидок и сумм покупок размещается в торговых объектах ProStore, у Партнеров, на Сайте **prostore.by** и в Личном кабинете, а также других Каналах коммуникации.

4.5. Скидки не суммируются между собой. При действии нескольких скидок на один товар, автоматически применяется большая скидка.

4.6. Скидка по «Карте С» на СЗТ товары предоставляется в размере торговой надбавки в случае, если размер скидки по «Карте С» выше торговой надбавки товар, цены на которые регулируются государством.

4.7. Скидка действует по при оплате за покупку наличными денежными средствами, банковской картой или картами рассрочки «Халва» и «Карта покупок».

4.8. Минимальная сумма покупки, при которой сумма покупок зачисляется на баланс «Карты», – 1 копейка BYN.

4.9. Баланс накопительного счета, размер скидки в денежном выражении, предоставленной за покупку и номер «Карты», «Карты С» Участник может проверить в чеке.

4.10. При накоплении суммы покупок, достаточной для получения скидки, покупатель получает скидку по «Карте», «Карте С» согласно п.4.1-4.7 настоящих правил.

4.11. Получить скидку по карте Участник может только в том случае, если предупреждает и предъявляет Карту персоналу торгового объекта(кассиру) до расчета за товар. В случае невыполнения указанного требования Организатор имеет право не предоставлять скидку.

4.12. В случае возврата товара, если при его приобретении использовалась «Карта», Участнику возвращаются внесенные деньги за товар, а также автоматически снимаются (аннулируются) накопленные суммы покупок за этот товар со Счета Участника. Покупателю подлежит возврату та сумма, которую он фактически уплатил. Участник возвращает товар в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь. Для возврата товара качественного/некачественного потребитель обязан предоставить чек и «Карту».

4.13. В случае возврата товара, если при его приобретении использовалась «Карта С», Участнику возвращаются фактически уплаченные деньги за товар, а также автоматически снимаются (аннулируются) накопленные суммы покупок за этот товар со Счета Участника. Покупателю подлежит возврату та сумма, которую он фактически уплатил. Участник возвращает товар в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь. Для возврата товара качественного/некачественного потребитель обязан предоставить чек и «Карту».

4.14. В честь дня рождения держателю «Карты» предоставляется скидка 10% от суммы покупки: 2 дня до даты дня рождения, в день рождения и в течение 2 дней после дня рождения Участника. Скидка предоставляется на 1 чек в течение указанного периода.

Условия предоставления скидки в честь дня рождения:

- скидка предоставляется Участнику на основании данных, внесенных в Анкету при получении Карты или при Регистрации в Личном кабинете Участником;
- скидка предоставляется на кассе автоматически с «Картой»;
- скидка предоставляется на 1 пробитый чек 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»;
- при применении к товару двух и более скидок, действует наибольшая скидка.
- Скидка в честь дня рождения не предоставляется на:
 - алкогольную, слабоалкогольную продукцию, пиво и табачные и нетабачные никотиносодержащие изделия и жидкости для электронных систем курения, акционные товары, товары, на которые действуют ограничения со стороны государства.

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. 4.1-4.7

V РАЗДЕЛ

Заключительные положения

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

5.2. В случае утери или невозможности использования «Карты», «Карты С» на кассе в гипермаркете ProStore (Карта неисправна) Участник приобретает или получает новую «Карту», «Карту С» по сформированной цене при соблюдении всех необходимых условий программы лояльности. 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.

5.3. 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».

5.4. 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.

5.5. При расчетах с Участником Партнер или ProStore имеют право временно отказать Участнику в скидке в случае отсутствия на момент обращения Участника технической (отсутствие связи с Базой данных, техническая поломка оборудования и т.п.) или иной возможности для этого.

5.6. Если по техническим причинам в момент покупки операции с Картами невозможны, покупка завершается без использования скидки.

5.7. Если сумма покупки с использованием «Карты» необходимая к накоплению по техническим причинам не зачислилась в накопительный профиль Участника, покупка завершается без начисления. Данная сумма не подлежит зачислению в накопительный профиль организатором дополнительно.

5.8. Организатор не несет ответственности за нарушение действия Программы и/или применения Карт по причинам сбоя электроснабжения, обрыва связи (локальной или внешней), сбоя в работе или обновления программного обеспечения и по иным подобным причинам, нарушающим работоспособность Программы, в том числе в магазинах Партнеров.

5.9. 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.

5.10. Участник Программы гарантирует, что в рамках Программы приобретает товар исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Участниками Программы не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели.

5.11. После прекращения реализации Программы, Карта автоматически блокируется. Заблокированную Карту рекомендуется вернуть персоналу гипермаркета ProStore.

5.12. Участнику, не желающему по каким-либо причинам пользоваться «Картой», стоимость карты не возвращается.

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

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

5.15. Незнание условий настоящих правил Программы лояльности не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участников Программы лояльности в адрес Организатора.