

ПРАВИЛА УЧАСТИЯ В БОНУСНОЙ ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

1. Основные термины и определения

Акция	маркетинговое и/или рекламное мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности потребителей к Оператору и/или Партнерам и Программе в целом, проводимое по инициативе Оператора и/или Партнеров и сопровождающееся начислением Бонусов и/или предоставлением Поощрения.
Анкета	регистрационный документ, который заполняется Участником после приобретения Карты в бумажном или электронном виде.
Аннулирование Бонусов	процедура Списания Бонусов, ранее зачисленных на Бонусный счет Участника без предоставления Участникам соответствующего Поощрения.
База данных	информационная модель, содержащая данные об Участниках Программы, каждый из которых имеет фамилию, имя, отчество, дату рождения, телефон и т.д. Информация вносится из Анкеты и хранится в упорядоченном виде.
Блокировка Бонусного счета	процедура, в результате которой устанавливается запрет на списание и/или начисление Бонусов с/на Карту.
Бонус	условная единица, зачисляемая на Счет Участника и списываемая со Счета Участника в соответствии с Правилами и дающая Участнику право на получение Поощрения.
Бонусный счет (далее - Счет)	совокупность учетных и информационных данных об Участнике в Базе данных Программы Оператора, количестве начисленных/списанных Бонусов.
Бонусное поощрение (далее - Поощрение)	форма вознаграждения, предоставляемая Участникам в соответствии с Правилами, в том числе выражающаяся в виде предоставления скидки при приобретении Участниками Товаров в Торговых точках Партнеров.
Злоупотребление Программой	любые действия со стороны Участников, которые будут квалифицированы Оператором или Партнерами, как использование Карты не в соответствии с Правилами Программы.
Инфолиния (далее - ИЛ)	единый центр поддержки, осуществляющий информационно-справочное обслуживание Участников.

Использование Бонусов	процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусов на Счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.
Каналы коммуникации	Сайт www.sosedi.by , ИЛ и другие средства коммуникации, применяемые для контакта между Участником и Оператором и/или Партнерами.
Карта Участника (далее - Карта)	пластиковая карточка с магнитной полосой и штрих-кодом, обладающая уникальным в рамках Программы номером, который используется для идентификации Участника Программы в Базе данных. Приобретается Участником, на условиях, описанных в настоящих Правилах.
Личный кабинет	это информационная система на сайте www.sosedi.by , позволяющая Участнику просматривать состояние своего Счета, индивидуальные предложения, контролировать и изменять свою персональную информацию.
Начисление Бонусов	процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов на Счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.
Оператор программы (далее - Оператор)	юридическое лицо, осуществляющее техническую поддержку Программы.
Партнер Программы (далее - Партнер)	организация, которая, согласно условиям Программы, начисляет Бонусы за приобретение Товаров и/или предоставляет возможность Участникам получить Поощрение по условиям Программы.
Правила Участия в программе (далее - Правила)	документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе, и разграничивающий права и обязанности Участника, Оператора и Партнеров.
Программа лояльности (далее - Программа)	это комплекс мероприятий, направленный на Поощрение потребителей, которым предоставляются специальные условия при приобретении товаров в Торговых точках.
Регистрация в Программе	Внесение Оператором данных Участника, указанных в Анкете, в Базу данных с дальнейшей активацией Карты Участника.
Сайт Программы (далее - Сайт)	сайт в сети Интернет www.sosedi.by , на котором размещена актуальная и действующая редакция Правил, указан список Торговых точек Партнеров, а также другая информация о Программе.

Товар	товары и услуги, реализуемые Оператором и/или Партнерами в своих Торговых точках.
Торговая точка	все места продажи товаров и услуг Партнеров, в которых имеется возможность Начисления и/или Использования Бонусов.
Транзакция	операция, результатом которой становится Начисление или Использование Бонусов на/со Счета Участника.
Участник Программы (далее – Участник)	физическое лицо, подтвердившее свое согласие на участие в Программе на условиях, изложенных в Правилах.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия физических лиц в Программе.
- 2.2. В рамках Программы Участники накапливают Бонусы и получают Поощрение, которое может быть использовано в соответствии с настоящими Правилами.
- 2.3. Участник имеет возможность воспользоваться накопленными Бонусами и Поощрением только в случае использования активированной, действительной Карты. В случае блокировки Карты Участник в течение всего периода блокировки не вправе воспользоваться накопленными Бонусами и Поощрением.
- 2.4. Участник вправе получать информацию о Программе следующими способами:
 - на Сайте;
 - путем обращения в ИЛ;
 - из рекламных материалов, размещаемых в Торговых точках;
 - из прочих Каналов коммуникации.
- 2.5. Участник может получить информацию о балансе Счета следующими способами:
 - путем обращения в ИЛ;
 - в Личном кабинете;
 - из кассового чека в Торговой точке;
 - из дополнительного чека в Торговой точке (выдается по желанию Участника).
- 2.6. Программа действует во всех Торговых точках Партнеров.
- 2.7. Информация об адресах Торговых точек размещена на Сайте.
- 2.8. Претензии по балансу Счета Участника (некорректное начисление и списание бонусов) рассматриваются Оператором в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после совершения покупки только после предоставления документов, подтверждающих факт совершения покупки в Торговой точке Партнеров.

3. Условия участия в Программе

- 3.1. Участником Программы может стать только физическое лицо, достигшее 18 лет, которое приобрело Карту на условиях Программы.
- 3.2. Для вступления в Программу покупатель должен приобрести Карту по сформированной цене и заполнить Анкету в бумажном или электронном виде.

- 3.3. Датой начала участия в Программе является дата приобретения покупателем Карты в соответствии с условиями настоящих Правил.
- 3.4. При заполнении и подписании Анкеты физическое лицо дает свое согласие на участие в Программе согласно настоящим Правилам, подтверждает полное принятие настоящих Правил и обязуется их выполнять.
- 3.5. Все поля в Анкете являются обязательными для заполнения. Регистрация Участника в Программе осуществляется в течение 14 (четырнадцати) дней с момента возврата заполненной бумажной Анкеты Участником в Торговую точку и в течение 1 часа с момента заполнения Анкеты в электронном виде.
- 3.6. Участник может накапливать Бонусы до Регистрации сразу после приобретения Карты в соответствии с настоящими Правилами.
- 3.7. В одном Счете можно объединить до 3-х Карт. Для этого Участнику при заполнении Анкеты (возможно только при заполнении в бумажном виде) необходимо указать номер Карты, к Счету которой он хочет присоединить свою Карту, а также ФИО и подпись её владельца.
- 3.8. Карта служит идентификатором Участника Программы.
- 3.9. Всеми преимуществами Карты имеет право пользоваться только лицо, указанное в Анкете. Передача Карты третьим лицам не допускается.
- 3.10. Карта не может быть использована в качестве банковской, кредитной, платежной или для осуществления других операций, не предусмотренных условиями Программы.

4. Использование персональных данных Участника

- 4.1. Информация, оставленная Участником в Анкете (ФИО, адрес, e-mail, номер телефона и т.п.), является его персональными данными. Сбор, хранение и последующая обработка персональных данных осуществляется Оператором и/или Партнерами в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
- 4.2. Своей подписью в Анкете Участник подтверждает, что дает согласие на поддержание долгосрочного сотрудничества с Оператором и/или Партнерами, а также получение рекламных и специальных предложений Оператора и/или Партнеров.
- 4.3. В случае если не заполнены обязательные поля, Анкета заполнена неправильно или не отвечает требованиям Правил, не подписана Участником или данные вписаны неразборчиво, Оператор оставляет за собой право отказать в регистрации Участника в Программе.
- 4.4. Оператор и/или Партнеры 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.
- 4.5. Участник дает Оператору право осуществлять обработку его персональных данных, в том числе: помещать персональные данные в Базу данных Оператора, осуществлять хранение данных, их накопление, обновление, изменение (по мере необходимости). Оператор обязуется использовать данные исключительно в целях работы Программы и обеспечить защиту данных от несанкционированного доступа третьих лиц, не распространять и не передавать данные любой третьей стороне (кроме передачи данных по обязательному запросу компетентных государственных органов).

- 4.6. В случае изменения своих персональных данных Участник должен предоставить Оператору обновленную информацию, обратившись в ИЛ или внести изменения в Анкете в Личном кабинете. В случае невыполнения Участником данного требования, Оператор не несет ответственности за неблагоприятные последствия, связанные с использованием некорректных данных.

5. Правила Начисления Бонусов

- 5.1. Бонусы начисляются на Счет с момента приобретения Карты и совершения первой покупки с использованием Карты в Торговой точке.
- 5.2. Для начисления Бонусов Участник должен предъявлять Карту перед оплатой покупки каждый раз при совершении покупки в Торговой точке. Начисленные за покупку Бонусы регистрируются и суммируются на Счете Участника.
- 5.3. Начисление Бонусов происходит при оплате за покупку наличными денежными средствами и/или банковской картой.
- 5.4. Бонусы начисляются согласно следующему порядку: гарантированно при каждой покупке с использованием Карты начисляется сумма бонусов в размере 1% от суммы покупки, оплаченной деньгами; дополнительно могут начисляться бонусы во время Акций, проводимых Оператором и/или Партнерами на основании проведенных маркетинговых исследований.
- 5.5. Бонусы начисляются согласно настоящим Правилам. Информация о схемах начисления Бонусов размещается в Торговых точках, а также других Каналах коммуникации.
- 5.6. При покупке товара с использованием Карты Участник обязан самостоятельно проверить корректность начисления Бонусов.
- 5.7. В случае возврата приобретенного ранее товара, начисленные за его покупку Бонусы будут списаны со Счета Участника, исходя как из условий совершения и состава покупки, так и условий осуществления возврата товара. Возврат товара возможен только в случае предъявления Участником кассового чека, подтверждающего факт покупки данного товара в Торговой точке. В противном случае, Оператор не может гарантировать корректное проведение Транзакций по возвращаемому товару.
- 5.8. Участник возвращает Товар в случаях предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

6. Правила Использования Бонусов

- 6.1. Бонусы, начисленные на Счет, становятся доступными сразу после начисления.
- 6.2. Участник имеет право использовать Бонусы, которые имеются на его Счете, как скидку при покупке любых товаров в Торговой точке (кроме ограничений, указанных в п.6.4. Правил). Курс использования Бонусов: 1 Бонус равен 1 белорусскому рублю скидки. Размер предоставляемой скидки ограничен 99.99% цены товара, а также минимально возможной ценой Товара (100 белорусских рублей).
- 6.3. Участник обязан сообщить кассиру о желании использовать накопленные Бонусы для получения Поощрения до оплаты покупки. Сумма таких бонусов должна быть кратна 100.

- 6.4. Скидка, описанная в п.6.3. Правил не предоставляется на следующие группы товаров:
- алкогольные и слабоалкогольные напитки;
 - пиво;
 - табачные изделия;
 - товары, цены на которые регулируются государством;
 - упаковочный материал.
- 6.5. Бонусы не являются денежными средствами, не могут быть обналичены и могут быть использованы Участником только в Торговых точках.
- 6.6. При использовании Бонусов в покупке товара Участник обязан самостоятельно проверить корректность списания Бонусов.
- 6.7. В случае полного или частичного возврата товара, на покупку которого были использованы Бонусы, Бонусы возвращаются на Карту пропорционально стоимости возвращаемого товара, исходя как из условий совершения и состава покупки, так и условий осуществления возврата товара. Возврат товара возможен только в случае предъявления Участником кассового чека, подтверждающего факт покупки товара в Торговой точке. В противном случае, Оператор не может гарантировать корректное проведение Транзакций по возвращаемому товару.

7. Блокировка и замена Карты

- 7.1. В случае утери Карты Участнику необходимо обратиться к Оператору для блокировки Карты. Оператор не несет ответственности за все операции, которые проводились с Картой до момента ее блокировки.
- 7.2. Блокировка Карты, а также ее разблокировка может быть осуществлена только после подачи Участником заявки одним из следующих способов:
- звонок в ИЛ;
 - заявление, направленное через Личный кабинет;
 - письменное заявление с указанием регистрационных данных Участника.
- 7.3. Карта блокируется до момента, пока Участник не заявит о желании разблокировать Карту или перенести Бонусы с заблокированной Карты на новую.
- 7.4. Карта может быть заблокирована или разблокирована только в случае, когда данные Участника (ФИО, дата рождения, номер мобильного телефона и кодовое слово), подающего заявление на блокировку/разблокировку, совпадают с данными в Базе данных Оператора.
- 7.5. Разблокировка Карты производится при обязательном указании в заявлении номера заблокированной Карты, ФИО, даты рождения, номера телефона и кодового слова.
- 7.6. Для сохранения работоспособности Карты необходимо избегать в процессе ее хранения и эксплуатации мест, подверженных воздействию прямых солнечных лучей, атмосферных осадков, резкому изменению температуры и повышенной влажности воздуха, беречь Карту от размагничивания и механических повреждений. Не допускается протирать Карту органическими растворителями.
- 7.7. В случае утери или невозможности использования Карты на кассе в Торговой точке (Карта неисправна) Участник обязан приобрести новую Карту по сформированной цене, заполнить новую бумажную Анкету (в т.ч. раздел 4 «Замена карты» с указанием номера утерянной или неисправной Карты) или отправить запрос с темой «Замена карты» в Личном кабинете.

- 7.8. Оператор обязуется осуществить присоединение новой Карты Участника к его Счету с сохранением суммы Бонусов в течение 14 (четырнадцати) дней с момента возврата Участником новой заполненной бумажной Анкеты в Торговую точку и в течение 1 часа с момента отправки запроса с темой «Замена карты» в Личном кабинете. Утерянная или неисправная Карта при этом блокируется.
- 7.9. Оператор обязуется начислить сумму Бонусов равную стоимости Карты в течение 14 (четырнадцати) дней с момента присоединения новой Карты Участника к его Счету в результате замены утерянной или неисправной.

8. Прочие условия

- 8.1. Оператор гарантирует, что при получении, хранении, обработке и использовании полученной от Участника персональной информации он будет придерживаться положений данных Правил и норм действующего законодательства Республики Беларусь. В связи с этим Участник, принимая участие в Программе, подтверждает, что он ознакомился и полностью согласился с условиями Программы.
- 8.2. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила. Оператор обязан информировать Участника о вносимых изменениях путем размещения соответствующей информации в Торговых точках и на Сайте.
- 8.3. Участник обязуется самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в Правила.
- 8.4. Оператор вправе приостановить либо прекратить участие в Программе любого Участника без уведомления, в случаях, если Участник не соблюдает настоящие Правила и/или совершает Злоупотребление Программой. Оператор не несет ответственности за любые потери или ущерб, которые могут возникнуть в результате таких действий.
- 8.5. Оператор вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Программы в любое время по своему усмотрению. Информация о приостановлении или прекращении реализации Программы доводится до Участников не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения Программы путем размещения информации на Сайте и через другие Каналы коммуникации.
- 8.6. В течение периода, указанного в п.8.5. Правил начисление Бонусов не производится, при этом использование Бонусов и предоставление Поощрения продолжает производиться.
- 8.7. В случае прекращения реализации Программы и неиспользования Бонусов в течение периода, указанного в п.8.5. Правил, все Бонусы, находящиеся на Счетах Участников аннулируются.
- 8.8. Участник вправе прекратить участие в Программе, уведомив об этом Оператора по телефону ИЛ или с помощью формы обратной связи на Сайте. При этом Оператор обязан заблокировать Карту.
- 8.9. При расчетах с Участником Партнер или Оператор имеют право временно отказать Участнику в начислении и/или списании Бонусов в случае отсутствия на момент обращения Участника технической (отсутствие связи с Базой данных, техническая поломка оборудования и т.п.) или иной возможности для этого.
- 8.10. Участник, принимающий участие в Акциях, должен самостоятельно ознакомиться с правилами Акции на Сайте.

