

ПРАВИЛА
Програми лояльності
мережі маркетів ЛотОК
(знижки, бонуси та інші маркетингові пропозиції)

Умови та правила надання послуг по програмі лояльності ТОВ «ЛК-ТРАНС»

Зміст

1. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ
2. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ УЧАСТІ У ПРОГРАМІ
3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ УЧАСНИКА
4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН
5. ЗМІНЕННЯ УМОВ І ПРАВИЛ
6. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ
7. ДОДАТКИ

1. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

Програма лояльності (програма лояльності ТОВ «ЛК-ТРАНС», надалі ПЛ) – постійна акція, що проводиться оператором у межах встановлених правил програми. Правила програми – всі пункти, прописані в даному документі, що становлять собою умови акції (програми).

Покупець – фізична особа, яка виявила бажання стати учасником ПЛ відповідно до правил ПЛ, але ще не підтвердила цей намір виконанням усіх вимог щодо вступу в ПЛ, викладених у цих правилах ПЛ.

Учасник програми лояльності/ПЛ (надалі Учасник) – фізична особа, яка підтвердила свій намір брати участь у ПЛ (акцептувала публічну оферту), виконавши вимоги щодо вступу в ПЛ, викладені в цих правилах ПЛ.

Замовник – юридична особа, яка здійснює торговельну діяльність в магазинах ТОВ «ЛКТРАНС» за адресами, вказаними на сайті lotok.ua.

Реєстраційний пакет – віртуальна картка лояльності, яку отримує покупець, завантаживши застосунок Lotok на свій мобільний телефон за допомогою платформ Google Play Market або Apple App Store та зареєструвавшись у ньому шляхом введення свого номеру мобільного телефону.

Акція ПЛ – акція, згідно з якою відбувається нарахування бонусів на рахунок Учасника.

Застосунок Lotok – офіційний застосунок, який можна завантажити за допомогою платформ Google Play Market або Apple App Store. За допомогою застосунку здійснюється інформаційна підтримка Учасника в межах ПЛ.

Особистий кабінет – персональний розділ у застосунку Lotok, який містить дані для авторизації Учасника (номер мобільного телефону та номер картки лояльності), необхідні для ідентифікації Учасника при використанні ним застосунку чи вході в особистий кабінет і отриманні привілеїв в рамках ПЛ, а також його персональні дані та іншу персоналізовану інформацію.

Персональні дані – інформація про Учасника, надана ним при заповненні анкети (або будь-яким іншим шляхом), яка дозволяє ідентифікувати цього Учасника в межах ПЛ.

Бонус – умовна одиниця, яка зараховується на рахунок Учасника ПЛ і списується з бонусного рахунку Учасника відповідно до певних умов. Бонуси не мають готівкового (грошового) виразу і не можуть бути отримані в грошовому еквіваленті. Бонуси не є електронними грошовими коштами та не виконують функцію електронних грошових коштів або будь-якого іншого виду грошових коштів. Бонуси не є товаром та не продаються за оплату Учасниками ПЛ, тому нарахування бонусів на рахунок Учасника не може бути передумовою їх покупки Учасником ПЛ.

Бонусний рахунок – сукупність облікових та інформаційних даних про Учасника в системі, наданих йому оператором, кількості нарахованих та списаних бонусів у поточному балансі та зарахованої решти. Бонусний рахунок відкривається на ім'я Учасника відповідно до цих правил ПЛ та прив'язаний до номера мобільного телефону, який було вказано під час реєстрації.

2. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ УЧАСТІ У ПРОГРАМІ

2.1. Учасником ПЛ може стати будь-яка фізична особа, яка досягла 18-річного віку і проживає на території України.

2.2. Для того, щоб стати Учасником ПЛ, покупцеві необхідно завантажити офіційний застосунок LotOK за допомогою платформ Google Play Market або Apple App Store. Кожен Учасник програми повинен ознайомитися з цими правилами ПЛ і виконувати викладені в них вимоги.

2.3. При реєстрації у мобільному Застосунку Учасник зобов'язаний ознайомитися з текстом правил ПЛ, інформація про які надається в процесі реєстрації.

2.4. Реєструючись в офіційному Застосунку, Покупець підтверджує свою згоду з правилами Учасника програми та дає свою добровільну згоду на обробку його персональних даних, а також підтверджує, що він ознайомлений з правилами, повідомленням і положенням про збір, зберігання та обробку персональних даних.

- 2.5. Отримуючи віртуальну карту, Покупець дає згоду на обробку його персональних даних та отримання комунікації.
- 2.6. На один номер телефону можна зареєструвати тільки одну картку лояльності. При реєстрації однією особою кількох номерів телефонів у програмі лояльності бонуси з кількох карток лояльності не сумуються між собою.
- 2.7. Картка є персональним засобом ідентифікації покупця. Передача картки сторонній особі є правом Учасника, який буде самостійно нести всі негативні наслідки від такої передачі та позбавляється права заявляти будь-які претензії оператору, пов'язані з негативними наслідками передачі картки сторонній особі. В такому разі оператор не несе відповідальності за заподіяні клієнту збитки. При реєстрації в програмі лояльності Учасник висловлює свою однозначну згоду з правилами ПЛ і участю в ній.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ УЧАСНИКА

Учасник має право використовувати всі привілеї, що надає йому ПЛ, попередньо ознайомившись з правилами ПЛ.

3.1. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ БОНУСІВ

- 3.1.1. Бонуси нараховуються на бонусний рахунок Учасника з розрахунку 1 грн (одна гривня) = 0,01 бонус.
- 3.1.2. Бонуси нараховуються за покупку будь-яких товарів, наявних в асортименті в магазинах оператора, за винятком акційних товарів, тютюнової продукції та алкоголю.
- 3.1.3. З повним переліком правил нарахування бонусів можна ознайомитись у Таблиці 1.
- 3.1.4. Для нарахування бонусів Учасник повинен повідомити представника оператора на касі під час здійснення покупки про те, що дана покупка є угодою в межах ПЛ шляхом пред'явлення своєї картонної або віртуальної картки лояльності на касовому терміналі. В іншому випадку оператор не несе відповідальності за ненарахування бонусів.
- 3.1.5. Для накопичення більшої кількості бонусів Учасник може брати участь в загальних спеціальних акціях ПЛ. Умови за поточними спеціальними акціями та розміри бонусів публікуються на сайті lotok.ua або іншим доступним для Учасників способом за вибором оператора.
- 3.1.6. У разі якщо бонусні гривні з будь-яких причин не будуть зараховані на бонусний рахунок Учасника протягом 3 (трьох) календарних днів, Учасник має право звернутися до представника оператора, обов'язково пред'явивши при цьому копію касового чека, бонуси за яким не були нараховані. Звернення може бути розглянуто і бонуси можуть бути нараховані на бонусний рахунок лише за пред'явлення касового чека або його копії.
- 3.1.7. Бонуси та права, надані Учаснику, не можуть бути продані, передані третій особі або використані, крім як відповідно до цих правил ПЛ. Карта є персональною і є власністю оператора.

3.2. ПОРЯДОК НАКОПИЧЕННЯ ТА СПИСАННЯ БОНУСІВ

- 3.2.1. Учасник має право накопичувати бонуси на бонусному рахунку впродовж усього періоду дії програми та відповідно до правил ПЛ.
- 3.2.2. Бонуси за здійснені покупки Учасником в магазинах оператора зараховуються на бонусний рахунок в момент здійснення покупки за умови наявності зв'язку з системою. У разі відсутності зв'язку в момент покупки, бонуси зараховуються в момент відновлення зв'язку з системою.
- 3.2.3. Учасник має право скористатися правом на знижку у вигляді зменшення вартості товарів за накопичення бонусів (в рахунок накопичених бонусів) у той же день після зарахування бонусів на бонусний рахунок.
- 3.2.4. Для отримання знижки у вигляді зменшення вартості товару за накопичення бонусів Учасник повинен повідомити про це представника оператора на касі та пред'явити картонну або віртуальну картку. В момент отримання даного виду знижки з бонусного рахунку списується кількість бонусів, пропорційна розміру знижки з розрахунку 1 (один) бонус = 1 грн (одна гривня).
- 3.2.5. Використання Бонусів для отримання знижки доступне лише за умови, що фінальна сума чека до сплати грошовими коштами (після вирахування бонусної знижки) становитиме не менше 80,00 грн (вісімдесят гривень 00 копійок). Якщо загальна вартість товарів у чеку є меншою або дорівнює 80,00 грн, списання Бонусів не здійснюється. Максимальний розмір знижки бонусами розраховується як різниця між поточною вартістю товарів у чеку (що дозволені до оплати бонусами) та мінімальною обов'язковою сумою сплати в розмірі 80,00 грн.
- 3.2.6. При відсутності зв'язку з системою в момент здійснення покупки представник оператора має право відмовити Учаснику в отриманні знижки. Операція стане можливою одразу після відновлення зв'язку з системою.
- 3.2.7. Учасник має право списати бонуси на будь-який товар, наявний у місцях проведення ПЛ оператором, за винятком алкогольної, тютюнової продукції, а також акційних товарів. Вартість алкогольної, тютюнової продукції та акційних товарів не враховується при розрахунку мінімального порогу чека (80,00 грн), необхідного для отримання бонусної знижки згідно з п. 3.2.5 цих Правил.
- 3.2.8. Накопичені бонусні гривні можуть бути використані (списані) тільки у випадках в порядку, передбаченому цими правилами, і не можуть бути отримані в грошовому еквіваленті.

3.3. КОРИГУВАННЯ ЗАПISУ ПРО КІЛЬКІСТЬ БОНУСНИХ ГРИВЕНЬ НА РАХУНКУ

- 3.3.1. При виникненні питань щодо неправильного нарахування або списання бонусів з картки Учасника, необхідна обов'язкова наявність чека, в якому була здійснена транзакція. При відсутності чека претензії не приймаються. Електронна версія чека або цифровий дублікат у мобільному застосунку Lotok прирівнюються до паперового чека.
- 3.3.2. При поверненні Учасником товару, обраного в якості знижки за накопичення бонусів, списані при цьому бонуси повертаються оператором на бонусний рахунок Учасника. При поверненні Учасником товару, який частково оплачено готівкою, а частково шляхом надання знижки у вигляді зменшення вартості товару за накопичення бонусів, частина суми покупки повертається Учаснику готівкою, а решта у вигляді бонусів повертається на бонусний рахунок.

- 3.3.3. Стандартний період активності бонусів на бонусному рахунку – 12 (дванадцять) місяців з моменту нарахування бонусів. Невикористані бонуси протягом даного періоду анулюються і відновленню не підлягають.
- 3.3.4. В рамках надання окремих спеціальних пропозицій період активності бонусів може бути меншим.
- 3.3.5. Інформацію про стан бонусного рахунку можна перевірити в мобільному застосунку Lotok, а також на товарному чеку при здійсненні покупок у магазинах оператора ПЛ.
- 3.3.6. Учасник ПЛ може здійснити передплату за товар шляхом внесення коштів у валюті “українська гривня” на свій бонусний рахунок (поповнення рахунку). Поповнення бонусного рахунку може бути здійснене шляхом перерахування решти в сумі до 1 (однієї) гривні від готівкового розрахунку на касі оператора. Гроші конвертуються автоматично у бонуси з розрахунку 1 копія = 0,01 бонуса та об’єднуються з залишком бонусів на картці лояльності. Поповнення рештою бонусного рахунку є операцією зі здійснення попередньої оплати за товар. Учасник розуміє та погоджується, що після конвертації решти в Бонуси, їх подальше використання (списання) регулюється загальними правилами цієї Програми, зокрема обмеженням щодо мінімальної суми чека до сплати, встановленим у п. 3.2.5 цих Правил.
- 3.3.7. Грошові кошти, які були внесені на бонусний рахунок Учасника в якості попередньої оплати за товар, можуть бути використані Учасником виключно для оплати товару в торговельній мережі маркетів ТОВ «ЛК-ТРАНС». Попередня оплата за товар повертається тільки у випадках, передбачених чинним законодавством України.
- 3.3.8. Грошові кошти, які були внесені на бонусний рахунок Учасника в якості попередньої оплати за товар, стають активними для використання з бонусного рахунку того ж дня після внесення через каси маркетів.

3.4. ВИКОРИСТАННЯ ЗАСТОСУНКУ Lotok

- 3.4.1. Кожен Учасник ПЛ може авторизуватися в мобільному застосунку програми лояльності за допомогою номера телефону. Логіном Учасника є номер його мобільного телефону.
- 3.4.2. Мобільний застосунок дозволяє Учаснику дізнаватися інформацію про стан бонусного рахунку, переглядати свої персональні дані, а також отримувати від оператора повідомлення про ПЛ.
- 3.4.3. Доступ до особистої інформації з’являється в Учасника з моменту внесення його персональних даних в систему.

3.5. ВІДНОВЛЕННЯ ВТРАЧЕНОЇ АБО ПОШКОДЖЕНОЇ КАРТКИ

У разі втрати/пошкодження картонної картки Учасник має змогу звернутися на гарячу лінію за телефоном 0800508504. Звернення буде розглянуте, також будуть надані рекомендації щодо подальших дій з відновлення картки.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 4.1. Відповідальність оператора щодо наданих в межах ПЛ товарів і послуг та відповідні гарантійні зобов’язання обмежені вимогами законодавства України з урахуванням особливостей, передбачених даними правилами.

4.2. З урахуванням положень п. 4.1 відповідальність оператора перед Учасником за порушення цих правил ПЛ обмежується у разі:

- будь-якої претензії, пов'язаної з нарахуванням або ненарахуванням бонусів;
- нарахування належної кількості бонусів на бонусний рахунок Учасника, якщо до заяви підкріплений касовий чек;
- претензії, пов'язаної з наданим товаром, обраним в якості привілеї (оператор має право замінити наданий товар на інший, аналогічний);
- узгодженого сторонами компенсації спричиненого збитку.

4.3. Оператор не несе відповідальності за збереження бонусів у разі втрати картки Учасником або її крадіжки третіми особами.

4.4. Оператор не несе відповідальності за збої в роботі застосунку і припинення його роботи внаслідок неправомірних дій третіх осіб (несанкціонований/неправомірний доступ тощо).

5. ЗМІНЕННЯ УМОВ І ПРАВИЛ

5.1. З метою постійного вдосконалення ПЛ оператор залишає за собою право в односторонньому порядку вносити зміни в ці правила ПЛ.

5.1.1. Продовження участі Учасника в Програмі лояльності після дати набрання чинності нової редакції Правил вважається його повною та беззастережною згодою з оновленими умовами Програми. Оператор повідомляє Учасників про зміни в Правилах шляхом розміщення нової редакції на сайті lotok.ua та/або в мобільному застосунку Lotok. Учасники, які не погоджуються з новою редакцією Правил, мають право припинити участь у Програмі, звернувшись на гарячу лінію за номером 0800508504 не пізніше ніж за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати набрання чинності змін.

5.2. Оператор не несе відповідальності за збої в роботі сайту ПЛ та мобільного застосунку і припинення його роботи внаслідок неправомірних дій третіх осіб (несанкціонований/неправомірний доступ тощо).

5.3. Оператор має право на проведення в межах ПЛ спеціальних акцій для Учасників.

5.4. Учасники, що беруть участь у спеціальних акціях ПЛ, повинні ознайомитися з правилами даних акцій та дотримуватися їх.

5.5. Оператор сповіщає Учасників про проведення в рамках ПЛ спеціальних акцій для Учасників та їх умови шляхом розміщення інформації на сайті ПЛ та в застосунку або іншим доступним для Учасників способом на вибір оператора.

5.6. В усіх повідомленнях, які надсилаються Учасникам програми лояльності через різні канали комунікації (push, SMS, соціальні мережі, email, Viber та інші месенджери), може бути неповна інформація про акції чи акційний товар. Подробиці акції Учасник завжди може дізнатися на гарячій лінії чи в адміністрації у відповідному магазині. У разі придбання товару, який не бере участь в акції, адміністрація супермаркетів ТОВ «ЛКТРАНС» відповідальності не несе.

5.7. У разі якщо період виконання зобов'язань оператора включає святкові або вихідні дні тривалістю понад три календарних дні поспіль, терміни виконання оператором своїх зобов'язань відтерміновується на кількість таких вихідних/святкових днів.

- 5.8. Повідомлення вважається зробленим від імені оператора Учаснику, якщо воно надіслане на електронну адресу Учасника або якщо воно зроблене за телефоном або через SMS/Viber на номери, зазначені в анкеті, або відправлене push-повідомленням у мобільний застосунок, чи розміщено на сайті ПЛ.
- 5.9. Оператор має право припинити участь у ПЛ будь-якого Учасника без попередження у випадках, якщо:
- Учасник не дотримується справжніх правил ПЛ;
 - Учасник надав в анкеті недостовірні контактні персональні дані, які унеможливають його ідентифікацію оператором.
- 5.10. Картка програми дійсна протягом строку дії ПЛ або до будь-якої іншої дати припинення дії карток ПЛ згідно з цими правилами ПЛ.
- 5.11. З усіх питань, пов'язаних з участю Учасників ПЛ, слід звертатися до контакт-центру. Відповіді на питання Учасників будуть дані протягом 5 робочих днів з моменту звернення. У разі коли відповідь на запитання вимагає проведення оператором додаткової перевірки, такий строк може бути збільшений до 7 (семи) робочих днів.
- 5.12. Учасник ПЛ може відмовитися від повідомлень оператора, здійснених шляхом відправлення SMS або E-mail повідомлень. Для цього Учаснику необхідно звернутися на гарячу лінію.
- 5.13. У разі якщо картку заблокували, Учаснику необхідно звернутися на гарячу лінію, дізнатися причину блокування картки та уточнити дії для її розблокування.
- 5.14. Всі операції з заблокованої картки стають недоступними.

6. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

6.1. Метою збору та обробки персональних даних Учасника є забезпечення реалізації цивільно-правових правовідносин між Учасником та ТОВ «ЛК-ТРАНС». Персональні дані Учасників обробляються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. №2297 (Закон №2297). <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/229717> Метою обробки персональних даних є забезпечення участі Учасника в ПЛ.

6.2. Надаючи оператору анкету, яка містить персональні дані, або надаючи ці дані якимнебудь іншим способом та/або здійснюючи будь-які дії в рамках ПЛ, Учасник висловлює свою однозначну згоду з правилами ПЛ і участю в ній.

6.3. Учасник надає Оператору однозначну згоду на обробку та використання його персональних даних з метою:

направлення рекламних, комерційних, спеціальних та персоналізованих пропозицій, інформації про акції, знижки, програми лояльності, розіграші та новини Оператора;

реалізації спільних партнерських, маркетингових, фінансових та бонусних програм, у тому числі реалізованих спільно з банківськими установами, платіжними сервісами та іншими комерційними партнерами Оператора;

формування користувацьких, схожих (Lookalike) та цільових аудиторій для демонстрації таргетованої реклами на цифрових платформах, у пошукових системах та соціальних мережах (зокрема Meta, Google тощо), у тому числі з використанням методів псевдонімізації (хешування даних).

Для цілей, передбачених цим пунктом, Оператор має право здійснювати пряму комунікацію з Учасником шляхом направлення поштових відправлень, електронних листів (e-mail), SMS-повідомлень, push-сповіщень, повідомлень у месенджерах (Viber, Telegram тощо), а також здійснювати голосові дзвінки на телефонні номери, вказані Учасником під час реєстрації або оновлення профілю.

6.4. Володільцем бази персональних даних «Учасники програми лояльності» є ТОВ «ЛК-ТРАНС» (надалі - Оператор). Оператор має право передавати персональні дані Учасників (або надавати до них доступ) третім особам без необхідності надсилання додаткового письмового повідомлення Учаснику у таких випадках:

Партнерам програми лояльності (зокрема комерційним банкам, небанківським фінансовим установам, платіжним провайдерам) - виключно в обсязі та для цілей реалізації спільних партнерських/кобрендингових проєктів, верифікації статусу клієнта, нарахування додаткових переваг чи кешбеку та формування спеціальних пропозицій;

Розпорядникам та сервіс-провайдерам - технічним партнерам, ІТ-підрядникам, операторам зв'язку, сервісам e-mail/SMS/Viber-розсилок та рекламним агентствам/платформам, які залучаються Оператором для забезпечення функціонування Програми лояльності та рекламних кампаній;

Органам державної влади та місцевого самоврядування - у порядку та на підставах, прямо встановлених чинним законодавством України.

Усі треті особи, які отримують доступ до персональних даних відповідно до цього пункту, зобов'язані забезпечувати конфіденційність і належний рівень технічного захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

6.5. Змінити персональні дані (номер телефону тощо) Учасник може, зателефонувавши на гарячу лінію.

6.6. Учасник визнає, що в разі недбалого ставлення Учасника до безпеки та захисту його персональних даних і даних для авторизації в особистому кабінеті треті особи можуть отримати несанкціонований доступ до особистого кабінету, в тому числі до персональних та інших даних Учасника. Оператор не несе відповідальності за шкоду, заподіяну таким доступом.

6.7. Оператор не несе відповідальності за шкоду або збитки, які нанесені Учаснику або третім особам в результаті помилкового розуміння або нерозуміння умов даних правил, інструкцій або вказівок про порядок використання сайту, щодо розміщення даних та інших технічних питань.

6.8. Учасник несе відповідальність за правдивість наданих в анкеті персональних даних, а також за внесені в них зміни, викладені в заяві про внесення змін у персональні дані в разі її подання Учасником.

6.9. Після припинення даної програми або після припинення участі в ній кого-небудь з Учасників ПЛ ТОВ «ЛК-ТРАНС» продовжує обробку їхніх персональних даних з метою виконання норм цивільного, господарського, податкового та іншого чинного законодавства України. Таким чином, правовідносини між оператором та Учасниками ПЛ у частині обробки персональних даних і виконання норм вищезазначеного законодавства тривають до знищення в установленому порядку таких персональних даних власником бази персональних даних «Учасники програми лояльності ТОВ «ЛК-ТРАНС».

7. ДОДАТКИ

Таблиця 1. Перелік стандартних умов нарахування бонусів

н/п	Номінал бонусу, що нараховується	За що бонус нараховується
1. Bonus Back (Бонус Бек)	Відсоток від вартості товару, придбаного Учасником ПЛ протягом попереднього календарного місяця, який зараховується на бонусний рахунок Учасника за таким розрахунком: – якщо витрати склали 3000 – 4999 грн, то на бонусний рахунок нараховується 2% від суми витрат; – якщо сума витрат складає 5000 грн та більше, то на бонусний рахунок нараховується 3% від суми витрат; До розрахункової суми витрат за місяць не включаються витрати на придбання підакцизних груп товарів (алкогольні та слабоалкогольні вироби, тютюн та тютюнові вироби)	Бонус зараховується за купівлю товарів з картою лояльності.
2. Welcomeбонус (Велкам бонус)	30 бонусів	Нараховується у вигляді welcome-бонусу новим клієнтам ПЛ на бонусний рахунок.
3. Бонус за здійснення покупок	Відповідно до суми, сплаченої за покупку.	Нараховується з розрахунку 1 сплачена гривня = 0,01 бонусу. Бонуси не нараховуються на акційні товари, а також на тютюнові та алкогольні вироби.