

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

ТОВ «ЛК-ТРАНС»

Юридична адреса:

04050, м. Київ, вул. Ю. Ілленка, буд. 12
ЄДРПОУ 37470510

Телефон:

(044) 572-29-79

(067) 690-70-79

0 800 508 504

E-mail: info_office@lotok.in.ua



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. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА
5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН
6. ЗМІНЕННЯ УМОВ І ПРАВИЛ
7. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ
8. ПОСЛУГИ ПАРТНЕРІВ
9. 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 «ЛК-ТРАНС» за адресами, вказаними на сайті lotok.ua.

Реєстраційний пакет – реєстраційна картка, яка видається Учаснику на платній основі за ціною, що встановлена Замовником, при здійсненні ним покупки в мережі маркетів ТОВ «ЛК-ТРАНС». Реєстраційний пакет містить картонну картку – це інформаційно-облікова картка, яка надається Учаснику ПЛ оператором відповідно до правил ПЛ. Також Учасник може отримати віртуальну картку лояльності, завантаживши застосунок Lotok на свій мобільний телефон за допомогою платформ Google Play Market або Apple App Store.

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 або на сайті lotok.ua, який містить дані для авторизації Учасника (номер картки/телефону і пароль), 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 телефона, 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 в магазинах оператора зробити покупку на будь-яку суму, після чого отримати у представника оператора реєстраційний пакет за ціною, що встановлена Замовником. Кожен Учасник програми повинен ознайомитися з цими правилами ПЛ і виконувати викладені в них вимоги.

2.3. Для того, щоб карта мала повний функціонал – нарахування, списання бонусів – необхідно провести активацію картки. Активацією є прив'язка обов'язкових особистих даних до анкети картки Учасника. Анкету Учасник зобов'язаний заповнити зручним для нього способом: в мобільному застосунку Lotok або зателефонувавши на гарячу лінію за номером телефону 0800508504 (дзвінки зі стаціонарних телефонів в межах України – безплатні, дзвінки з мобільних телефонів тарифікуються згідно з тарифами оператора)

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

2.5. 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. Якщо Покупцем не заповнені всі поля в анкеті, то анкета вважається недійсною, і участь в ПЛ для даного Покупця не настає.

2.6. Якщо Покупець, який виявив бажання стати Учасником ПЛ, відмовляється від заповнення анкети – його участь в ПЛ не настає. Картка, яка не пройшла активацію, доступна тільки до нарахування бонусів, але не для списання. Щоб використовувати повний функціонал карти, Учаснику необхідно її зареєструвати, заповнивши всі обов'язкові поля при реєстрації.

2.7. Отримуючи віртуальну карту, Покупець дає згоду на обробку його персональних даних та комунікацію.

2.8. Кожен Покупець має право зареєструвати на своє ім'я тільки одну картку. У разі реєстрації Покупцем декількох карток, дійсною вважається та картка, яка була оформлена першою, а інші картки визнаються недійсними. Бонуси, накопичені на бонусному рахунку з використанням недійсних карток, анулюються.

2.9. 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. При передачі картки в користування іншим особам або її втраті, викраденні тощо, оператор не несе

відповідальності за заподіяні клієнту збитки. При активації картки 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 справжніх 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. Знижка у вигляді зменшення вартості товару не може зменшити вартість товару нижче рівня 99% суми чека Учасника програми лояльності.

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.

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.

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 копійка = 0,01 бонуса та об'єднуються з залишком бонусів на картці лояльності. Поповнення рештою бонусного рахунку є операцією зі здійснення попередньої оплати за товар.

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 картки та 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 0800504508. 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.

5.2. 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 (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 «ЛК-ТРАНС» 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 відтермінується на кількість таких вихідних/святкових днів.

5.8. Повідомлення вважається зробленим від імені оператора Учаснику, якщо воно надіслане на електронну адресу Учасника, а також якщо воно зроблене за телефоном або через SMS/Viber на номери, зазначені в анкеті, 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 всі без винятку неправдиві контактні персональні дані, які не можуть бути оброблені оператором. У разі припинення участі через зазначені вище

підстави бонуси даного Учасника анулюються, і його персональні дані видаляються з системи.

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/2297-17> Метою обробки персональних даних є забезпечення участі Учасника в ПЛ.

6.2. Надаючи оператору анкету, яка містить персональні дані, або надаючи ці дані яким-небудь 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 також дає згоду на використання його персональних даних для отримання рекламних і спеціальних пропозицій, інформації про спеціальні акції, розіграші, іншої інформації про діяльність оператора. Для цілей, передбачених цим пунктом, оператор має право направляти листи, повідомлення та матеріали на поштову адресу, e-mail Учасника, а також відправляти SMS-повідомлення/Viber, здійснювати дзвінки на вказаний в анкеті телефонний номер.

6.4. Власником бази персональних даних «Учасники програми лояльності» є ТОВ «ЛК-ТРАНС», яке може надавати доступ до цієї інформації третій стороні за процедурою, визначеною законодавством.

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 | Номинал 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 | Бонус зараховується за купівлю товарів з картою лояльності. |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| | на придбання підакцизних груп товарів (алкогольні та слабоалкогольні вироби, тютюн та тютюнові вироби) | |
| 2. Welcome-бонус (Велкам бонус) | 10 грн | 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. |