

**Умови та правила надання послуг по програмі лояльності  
«ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС»**

**ЗМІСТ**

1. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ
2. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ УЧАСТІ У ПРОГРАМІ
3. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ БОНУСІВ
4. ПОРЯДОК НАКОПИЧЕННЯ ТА СПИСАННЯ БОНУСІВ
5. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ БАЛІВ
6. ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО БОНУСИ та БАЛИ
7. КОРИГУВАННЯ ЗАПИСУ ПРО КІЛЬКІСТЬ БОНУСІВ ТА БАЛІВ НА РАХУНКУ
8. ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНОГО ДОДАТКА
9. ВИКОРИСТАННЯ САЙТУ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ
10. ВІДНОВЛЕННЯ ВТРАЧЕНОЇ АБО ПОШКОДЖЕНОЇ КАРТКИ
11. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА
12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН
13. ЗМІНА УМОВ І ПРАВИЛ
14. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

## 1. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

**Бонусна програма** - програма лояльності «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС», тут і за текстом – «ПЛ» або «Програма Лояльності» або «Програма», яка є комплексом дій і заходів, що надають всім особам, що є Учасниками Програми лояльності, можливість одержувати й використовувати переваги Програми у вигляді отримання та використання Бонусів при купівлі Учасником товарів у магазинах «АШАН».

Оператором Програми лояльності можуть розроблятися та впроваджуватися додаткові заходи, додаткові програми, спеціальні програми в рамках Програми лояльності «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС», умови щодо яких повідомляються Оператором окремо.

**Правила програми** – дані Правила програми лояльності «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС», що надаються для ознайомлення кожному Учасникові шляхом розміщення на сайті Оператора Програми, та які визначають обсяг прав і обов'язків Оператора й Учасника програми.

**Учасник програми** (або Учасник) будь-яка дієздатна фізична особа (не суб'єкт підприємницької діяльності), яка досягла 18-річного віку, яка є споживачем у розумінні Закону України «Про захист прав споживачів», надала свою згоду на участь у Програмі шляхом придбання бонусного пакету програми «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС», заповнення та підписання Анкети Учасника в паперовому вигляді або шляхом заповнення та збереженням реєстраційної форми на Сайті Програми, активувала та зареєструвала картку Учасника та відсутні будь-які обмеження згідно чинного законодавства України та/або умов цієї Програми лояльності щодо участі такої особи, яка погодилась із правилами Програми. Також, учасником Програми можуть стати студенти вищих навчальних закладів I-IV ступеню акредитації, незалежно від віку, що підтвердять свій статус, пред'явивши студентський квиток представнику Оператора при придбанні бонусного пакету **Welcome pack**.

**Оператор** – ТОВ "АШАН Україна Гіпермаркет" – юридична особа, яка є організатором Програми Лояльності і володіє винятковими правами оголошення, проведення, зміни умов та припинення Програми Лояльності, та/або її уповноважені представники.

**Welcome pack** – бонусний пакет програми «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС», який може бути придбаний будь-якою дієздатною фізичною особою, яка досягла 18-річного віку, або студентом вищого навчального заклада I-IV ступеню акредитації, незалежно від віку, що підтвердить свій статус, пред'явивши студентський квиток представнику Оператора, за 1 грн. (одна гривня) в одному з магазинів «АШАН».

Реєстраційний пакет включає в себе картку, брелоки, паперову анкету, інформаційну листівку з коротким описом правил ПЛ.

**Картка або Картка лояльності або Картка програми лояльності або Бонусна картка** – пластикова інформаційно-облікова картка, яка надається учаснику ПЛ оператором у відповідності з правилами ПЛ та яка має унікальний у рамках Програми штрихкод, необхідний для ідентифікації Учасника програми.

**Брелок** – пластикова зменшена копія картки, що надається учаснику ПЛ разом з Карткою та має такіж функції, що й основна Карта.

**Штрихкод** – код, розміщений на Картці лояльності, який дозволяє ідентифікувати учасника ПЛ, нараховувати та списувати бонуси.

**Сайт ПЛ** – інтернет-сайт, що знаходиться за адресою [www.shop.auchan.ua](http://www.shop.auchan.ua) (bonus.auchan.ua як сторінка реєстрації), за допомогою якого здійснюється інформаційна підтримка учасника в рамках Програми Лояльності.

**Особистий кабінет** – персональний розділ сайту ПЛ, який містить персональні дані для Учасника ПЛ, (необхідні для ідентифікації учасника при використанні ним сайту і отриманні переваг в рамках ПЛ, а також іншу персоналізовану інформацію. Для доступу в особистий кабінет клієнту необхідно зареєструватися та використовувати персональний пароль.

**Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про Учасника ПЛ, надані ним Оператору при заповненні анкети (або будь-яким іншим шляхом), що дозволяє ідентифікувати цього учасника в рамках ПЛ.

**Бонус** – умовна одиниця, яка зараховується на бонусний рахунок учасника ПЛ в розрахунку, визначеному в Додатку №1 до цих правил Програми Лояльності і списується з бонусного рахунку в розрахунку 1 бонус - 1 грн. Бонуси не мають готівкового (грошового) виразу і не можуть бути отримані в грошовому еквіваленті. Бонуси не є електронними грошовими коштами і не виконують функцію електронних грошових коштів або будь-якого іншого виду грошових коштів. Бонуси не є товаром та не продаються за оплати учасниками ПЛ, тому нарахування бонусів на рахунок учасника не може бути передумовою їх покупки учасником ПЛ.

**Бал** – умовна одиниця, яка нараховується на статусний рахунок по кожній Картці Лояльності на умовах Програми Лояльності для визначення статусу Картки Лояльності.

**Бонусний рахунок** – сукупність облікових та інформаційних даних про учасника в системі, наданих йому Оператором, кількості нарахованих та списаних бонусів у поточному балансі бонусів, Бонусний рахунок відкривається на ім'я учасника у відповідності з цими правилами ПЛ.

**Статусний рахунок** - сукупність облікових та інформаційних даних про учасника в системі щодо кількості нарахованих балів та визначення статусу картки Учасника згідно з цими правилами Програми Лояльності.

**Анкета** – паперова або електронна реєстраційна форма, яка надається учаснику для заповнення в місці проведення програми «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС». Заповнення всіх даних анкети є обов'язковим і вважається підтвердженням наміру особи стати учасником ПЛ, згодою з усіма правилами Програми Лояльності і дає дозвіл на зберігання, обробку і використання Оператором особистих даних (як персональних, так і загальнодоступних), які знаходяться в анкеті на умовах цієї Програми Лояльності. Повний текст правил ПЛ розміщується в магазинах Організатора та на сайті програми.

**Контакт-центр** – телефонний центр обслуговування учасників. Номер телефону контакт-центру: 0-800- 300-551 (усі дзвінки за вказаним номером зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України є безкоштовними).

## 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. Також, учасником Програми можуть стати студенти вищих навчальних закладів I-IV ступеню акредитації, незалежно від віку, що підтвердять свій статус, пред'явивши студентський квиток представнику Оператора при придбанні бонусного пакету **Welcome pack**.

2.2. Для того щоб стати учасником ПЛ, особі необхідно:

- придбати в одному з магазинів Оператора бонусний пакет програми «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» - «Welcome pack» за 1 грн. (одна гривня);

- Активувати картку лояльності на касі під час здійснення покупки;

- Зареєструвати картку лояльності в порядку визначеному Програмою Лояльності.

2.3. Для того, щоб Картка мала повний функціонал – нарахування, списання бонусів, нарахування балів, визначення статусності картки лояльності, отримання всіх переваг Програми Лояльності, необхідно провести активацію та реєстрацію картки.

Активацією є прив'язка персональних даних Учасника до анкети картки учасника. Картка, яка не пройшла активацію доступна тільки до нарахування бонусів та балів, але не для їх використання.

Реєстрацією є підтвердження Оператором внесення даних Учасника до бази Учасників Програми лояльності. Також Учаснику необхідно підтвердити свої контактні дані методами, які запропоновані Оператором. Картка, яка пройшла реєстрацію може використовуватись Учасником Програми лояльності як для нарахування бонусів та балів, так і для списання бонусів.

Учасник зобов'язаний заповнити Анкету одним із наступних способів:

- заповнити паперовий варіант Анкети з «Welcome pack»;
- заповнити електронний варіант Анкети на сайті [shop.auchan.ua](http://shop.auchan.ua) або в мобільному додатку «АШАН».

У разі заповнення паперової анкети, учасник зобов'язаний розбірливо заповнити всі поля анкети, поставити свій підпис у спеціальній графі анкети і передати її представнику оператора в одному з магазинів Оператора, або залишити у спеціальній скриньці для анкет в будь-якому з магазинів Оператора.

2.4. У «Welcome pack» знаходиться паперове повідомлення учасника ПЛ «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» про збір та обробку його персональних даних, а також про інші відомості, про які належить інформувати суб'єкта персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» №2297-VI від 01.06.2012. Учасник зобов'язаний ознайомитися з текстом даного

повідомлення та погодитись з ним для участі в Програмі Лояльності, поставивши свій підпис у відповідному розділі.

2.5. У разі заповнення електронної анкети на сайті або в мобільному додатку, учасник зобов'язаний ознайомитися з текстом електронного повідомлення ПЛ, яке з'являється на початку процесу реєстрації. Учасник повинен зазначити, що він погоджується з даними правилами. Для цього необхідно проставити позначки в необхідних полях.

2.6. Проставленням спеціальної відмітки в електронній анкеті на сайті, в мобільному додатку, надаючи свої персональні дані оператору колл-центру, після заповнення або заповнення і відправки даних, учасник 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 і обробку персональних даних. Підписанням паперової анкети, після заповнення даних в ній, учасник також підтверджує свою згоду з правилами учасника ПЛ і дає добровільну згоду на обробку його персональних даних, а також підтверджує, що він ознайомлений з повідомленням про збір та обробку його персональних даних.

2.7. Якщо особою, яка виявила бажання стати учасником ПЛ не заповнені всі поля в Анкеті та/або відсутній його особистий підпис в Анкеті, то анкета вважається недійсною і участь в ПЛ дана особа не приймає. У разі виявлення подібного роду Анкет Оператор має право зв'язатися з такою особою і сповістити його про необхідність повторно коректно заповнити анкету. У цьому випадку участь у ПЛ даної особи настає після отримання Оператором коректно заповненої та підписаної ним анкети, активації та реєстрації картки лояльності.

2.8. Якщо особа, яка виявила бажання стати учасником ПЛ, відмовляється від заповнення анкети – її участь в ПЛ не настає.

Щоб використовувати повний функціонал картки, учаснику необхідно зареєструвати, заповнивши всі обов'язкові поля при реєстрації.

2.9. Кожна особа має право зареєструвати на своє ім'я тільки одну Картку. У разі реєстрації особою декількох карт, дійсною вважається та Картка, яка була оформлена першою, а інші картки визнаються недійсними. Бонуси, накопичені на бонусному рахунку з використанням недійсних карток, анулюються.

2.10. Картка є персональним засобом ідентифікації покупця. Передача картки сторонній особі є правом учасника, який буде самостійно нести всі негативні наслідки від такої передачі і позбавляється заявляти будь-які претензії Оператору, пов'язані з негативними наслідками передачі картки сторонній особі. При передачі картки, в користування іншим особам, **або її втрати, викрадення тощо**, оператор не несе відповідальності за заподіяні клієнту збитки, не відшкодовує та не повертає бонуси та бали, що були втрачені внаслідок втрати, викрадення картки лояльності або злочинних дій третіх осіб.

Вартість видачі нової картки встановлюється Оператором на момент видачі.

2.11. При активації картки учасник висловлює свою однозначну згоду з правилами ПЛ і участю в ній.

2.12. Оператор може визнати картку недійсною, та скасувати реєстрацію Учасника Програми Лояльності, у разі виявлення ним, що Учасник Програми Лояльності при реєстрації вніс в Анкету неправдиві дані та/або дані, що не відповідали/не відповідають дійсності.

### 3. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ БОНУСІВ

3.1. Бонуси нараховуються на бонусний рахунок учасника пропорційно вартості покупок, здійснених учасником в магазинах оператора згідно розрахунку наведеного в Додатку №1 до цих правил Програми Лояльності.

3.2. Бонуси нараховуються за покупку будь-яких товарів, наявних в асортименті в магазинах оператора, за винятком тютюнової та алкогольної (підакцизної) продукції.

3.3. Для нарахування бонусів учасник повинен під час здійснення покупки в магазинах Оператора пред'явити свою Картку Лояльності на касі для її сканування. В іншому випадку Оператор не несе відповідальності за ненарахування бонусів.

3.4. Для накопичення більшої кількості бонусів учасник може отримувати нарахування додаткових бонусів в рамках додаткових та спеціальних заходів Програми Лояльності. Умови таких додаткових та спеціальних заходів публікуватимуться на сайті Програми Лояльності або іншим способом за вибором Оператора.

3.5. Бонуси нараховуються на рахунок учасника доби, а доступні до використання (списання) на наступний день після зарахування.

3.6. У разі якщо бонуси по яким-небудь причинам не будуть зараховані на бонусний рахунок учасника протягом доби, учасник має право звернутися до представника оператора в магазинах Оператора Програми Лояльності «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС», обов'язково пред'явивши при цьому копію касового чека, бонуси за яким не були зараховані. Звернення може бути розглянуто і бонуси можуть бути нараховані на бонусний рахунок лише за пред'явлення касового чека або його копії, при цьому чеку має бути зазначений номер Картки лояльності, яка була використана при покупці.

3.7. Бонуси і права, надані учаснику в рамках Програми Лояльності, не можуть бути продані, передані, відступлені третій особі або використані, крім як відповідно зі справжніми правилами ПЛ.

#### **4. ПОРЯДОК НАКОПИЧЕННЯ ТА СПИСАННЯ БОНУСІВ**

4.1. Учасник має право накопичувати бонуси на бонусному рахунку впродовж всього періоду дії програми і у відповідності з правилами ПЛ.

4.2. Використання (списання) бонусів може відбуватися після проведення активації та реєстрації картки Оператором.

4.3. Для використання (списання) бонусів при розрахунку за товари в магазинах Оператора, Учасник повинен повідомити про це господиню/господаря каси, на якій здійснюється розрахунок і надати Картку лояльності. В момент розрахунку із використанням бонусів Програми Лояльності з бонусного рахунку Учасника, за яким закріплена така Картка лояльності, списується кількість бонусів визначена Учасником Програми лояльності, що не перевищує залишок бонусів на бонусному рахунку такого Учасника.

4.4. Бонуси можуть бути списані в межах суми за чеком, але не менше 0,01 грн. (однієї копійки).

4.5. За відсутності зв'язку з системою в момент здійснення покупки представник Оператора (господар/господиня каси) має право відмовити учаснику у використанні бонусів.

4.7. Учасник має право використовувати (списувати) бонуси на будь-який товар, у магазинах Оператора, **за винятком алкогольної та тютюнової продукції**.

4.8. Накопичені бонуси можуть бути використані (списані) тільки у випадках і в порядку, передбаченому цими правилами.

Грошовий еквівалент бонусів не виплачується, не компенсується тощо.

4.9. Для отримання бонусів та балів Учасник повинен використовувати на касі безпосередньо Картку або діджиталізовану карту у мобільному додатку або у альтернативних додатках, де можуть бути використані діджиталізовані картки.

## **5. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ БАЛІВ**

Накопичуйте бали для підвищення статусу Вашої картки у програмі лояльності "ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС".

5.1. В залежності від кількості накопичених балів Ваша картка Програми лояльності в програмі «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» отримує наступні статуси:

-**"Стандарт"** - надається базово кожній активованій та зареєстрованій клієнтом картці.

-**"Бонус Плюс"** - надається картці, якщо протягом 12 календарних місяців з моменту її активації або останньої зміни статусу загальна сума набраних на картці балів буде дорівнювати або буде більшою ніж 40 000 балів, але меншою за 100 000 балів.

-**"Бонус Ультра"** - надається картці, якщо протягом 12 місяців з моменту її активації або останньої зміни статусу загальна сума набраних на картці балів буде дорівнювати або більшою 100 000 балів.

5.2. З моменту отримання картки та її активації Ви починаєте накопичувати бали за покупки у гіпермаркетах "АШАН".

5.3. При покупці товарів клієнтом в гіпермаркеті "АШАН" або магазинах "Мій АШАН":

- за кожен 1 гривню, яка була оплачена клієнтом буде нараховано 1 бал, а також

- за покупку протягом дня в будь-якому гіпермаркеті "АШАН" та/або "Мій АШАН" одноразово в день буде нараховано 200 балів.

## **6. ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО БОНУСИ та БАЛИ**

6.1. Інформація про нарахування балів, нарахування та списання Ваших бонусів та зміни статусу картки лояльності за бонусною програмою "ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС" надається наступними способами:

- у персональному кабінеті на сайті [shop.auchan.ua](http://shop.auchan.ua) у розділі "Бонусна програма";

- у мобільному додатку «АШАН» під кнопкою «Бонусна програма»;

- зателефонувати за номером гарячої лінії 0 800 300 551 та назвати Ваш номер бонусного рахунку, який зазначається на картці лояльності;

Окремо інформація про нарахування бонусів міститься в сервісній частині касового чеку.

## **7. КОРИГУВАННЯ ЗАПISУ ПРО КІЛЬКІСТЬ БОНУСІВ ТА БАЛІВ НА РАХУНКУ**

7.1. При виникненні питань щодо неправильного нарахування або списання бонусів, нарахування балів з/на картку учасника, необхідна обов'язкова наявність чеків згідно якого була здійснена транзакція. При відсутності чеків, претензії щодо невірної кількості бонусів/балів не приймаються.

### **7.2. Повернення товарів:**

7.2.1. При поверненні учасником товару з будь-яких причин, який було придбано в одному із магазинів Оператора без використання бонусів, бонуси та бали, що були нараховані по такому придбанню, анулюються Оператором.

7.2.2. При поверненні учасником товару з будь-яких причин, який було придбано в одному із магазинів Оператора із використанням бонусів, учаснику повертається готівкою та частина вартості товару, що була оплачена ним готівкою, а частина, що була оплачена із використанням бонусів повертається (зараховується) на бонусний рахунок такого Учасника Програми лояльності, бали, що були нараховані по такому придбанню, корегуються Оператором.

7.3. Бонуси на бонусному рахунку, які були отримані протягом певного календарного року, мають бути використані до 1 лютого наступного року. Невикористані бонуси протягом даного періоду анулюються і відновленню не підлягають.

7.4. Якщо протягом 365 (трьохсот шестидесяти п'яти) календарних днів не проводилось жодного розрахунку із використанням бонусів, то картка лояльності блокується.

7.5. Інформацію про стан бонусного рахунку можна перевірити в особистому кабінеті учасника, у мобільному додатку «АШАН», зателефонувавши за номером контакт-центру, а також на сервісній частині товарному чеку при здійсненні покупок у магазинах оператора ПЛ.

7.6. Крім списання бонусів при придбанні товарів, оператор також списує з бонусного рахунку учасника бонуси в разі:

- нарахування бонусів у результаті помилки, пов'язаної з транзакцією, яка була відмінена;
- повернення товару, за який були нараховані такі бонуси;
- відмови учасника від участі в ПЛ згідно п. 10.5;
- припинення ПЛ згідно п. 11.1.

## **8. ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНОГО ДОДАТКА**

8.1. Учасник може завантажити безкоштовний додаток «АШАН» з Google Play або App Store на мобільний.

8.2. Мобільний додаток «АШАН» дозволяє учаснику зареєструвати картку, змінювати інформацію про клієнта, бачити онлайн баланс рахунків, отримувати повідомлення про списання коштів з картки та брелоків, визначати



місцезнаходження і найближчий магазин «АШАН», а також отримувати від оператора повідомлення про ПЛ.

8.3. Доступ в особистий кабінет мобільного додатка з'являється у учасника з моменту внесення його персональних даних у систему.

8.4. Оператор не несе відповідальності за те, що мобільний додаток «Ашан» не може бути встановлений на телефон Учасника програми з будь-якої причини.

## **9. ВИКОРИСТАННЯ САЙТУ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ**

9.1. Кожен учасник ПЛ може особистий кабінет на сайті shop.auchan.ua та додати номер картки лояльності до акаунта учасника на сайті. Логіном учасника є його зареєстрований номер мобільного телефону, електронна адреса або номер картки лояльності.

9.2. Особистий кабінет дозволяє учаснику дізнаватися інформацію про стан бонусного і грошового рахунку, переглядати свої персональні дані, змінювати пароль доступу в особистий кабінет, а також отримувати від оператора повідомлення про ПЛ.

9.3. Доступ в особистий кабінет з'являється в учасника з моменту внесення його персональних даних в систему.

9.4. У разі втрати пароля від особистого кабінету, учасник має право отримати новий пароль через сайт (якщо у нього вже є доступ в особистий кабінет) або звернувшись до контакт-центру ПЛ (якщо в учасника ще немає доступу до особистого кабінету).

## **10. ВІДНОВЛЕННЯ ВТРАЧЕНОЇ АБО ПОШКОДЖЕНОЇ КАРТКИ**

Уразі втрати/пошкодження картки учасник повинен негайно повідомити про це оператора, зателефонувавши в контакт-центр. Після звернення учасника Оператор протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин повинен заблокувати картку.

## **11. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ОПЕРАТОРА**

11.1. На сайті ПЛ Оператор розміщує найбільш повну інформацію про ПЛ з урахуванням останніх оновлень, змін і доповнень в особистому кабінеті Учасника. Зазначена інформація може надаватися оператором учаснику ПЛ іншими засобам зв'язку.

11.2. Оператор залишає за собою право призупинити або припинити ПЛ в будь-який час, повідомивши учасника за 60 (шістдесят) календарних днів до її завершення. Оператор зобов'язаний розмістити повідомлення про припинення ПЛ на сайті ПЛ або повідомити учасника яким-небудь іншим способом, встановленим Оператором.

11.3. Оператор не несе відповідальності за неотримання або нерозуміння учасником інформації про скасування ПЛ, якщо повідомлення було розміщено відповідно до п. 11.1.

11.4. У разі скасування ПЛ учасник має право на списання бонусів до дати скасування ПЛ.

11.5. Бонуси, що залишилися на бонусному рахунку учасника після дати скасування ПЛ, анулюються та не відшкодовуються/не виплачуються Учаснику в грошовому еквіваленті.

11.6. Учасник має право припинити свою участь у ПЛ у будь-який час, написавши письмову заяву і передавши її представнику Оператора в одному з магазинів Оператора. У цьому випадку участь у ПЛ припиняється, бонусний рахунок і Картка блокуються, а бонуси та бали анулюються.

11.7. Картка учасника може бути заблокована оператором за наявності підозр у Оператора щодо використання картки із порушеннями цих правил та/або чинного законодавства України. Для розблокування картки необхідно звернутись на гарячу лінію (0-800-300-551) або до магазину оператора. Оператор розглядає звернення Учасника програми та одноособово приймає рішення щодо можливості розблокування та подальшого використання картки лояльності.

## **12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

12.1. Відповідальність оператора по відношенню до наданих в рамках ПЛ товарів і послуг і відповідні гарантійні зобов'язання обмежені вимогами законодавства України з урахуванням особливостей, передбачених даними правилами.

12.2. Оператор не несе відповідальності за:

- достовірність наданої Учасниками програми інформації щодо їх персональних даних;
- невиконання (несвоєчасне виконання) Учасниками програми своїх обов'язків, передбачених цими правилами Програми лояльності;
- неотримання Учасниками програми карток лояльності та/або неможливості використання бонусів з причини зазначення Учасником програми неправильної та/ неповної та/або не оновленої інформації, що вказується в анкеті.
- збереження бонусів у разі втрати картки учасником програми або її крадіжки третіми особами.

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

## **13. ЗМІНА УМОВ І ПРАВИЛ**

13.1. В силу постійного вдосконалення Програми лояльності Оператор залишає за собою право в односторонньому порядку вносити зміни в ці Правила лояльності. Інформація про зазначені зміни буде розміщуватися на сайті Програми лояльності. Попереднє повідомлення учасників програми про зміни умов – не обов'язкове.

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

13.3. Оператор має право на проведення в рамках ПЛ спеціальних заходів для учасників.

13.4. Учасники, що беруть участь у спеціальних заходах ПЛ, повинні ознайомитися з їх правилами.

13.5. Оператор сповіщає учасників про проведення в рамках ПЛ спеціальних акцій для учасників та їхні умови шляхом розміщення інформації на сайті ПЛ або іншим доступним для учасників способом на вибір оператора.

13.6. В усіх повідомленнях, які надсилаються учасникам програми лояльності ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС через різні канали комунікації (SMS, соціальні мережі, email, Viber та інші месенджери), може бути скорочена інформація, деталі якої розміщуються на сайті Оператора.

13.7. У разі якщо період виконання зобов'язань Оператора включає святкові або вихідні дні тривалістю більше трьох календарних днів поспіль, терміни виконання Оператором своїх зобов'язань відтермінуються на кількість таких вихідних/святкових днів.

13.8. Повідомлення вважається зробленим надісланим Учаснику, якщо воно надіслано на поштову або електронну адресу учасника, а також якщо воно зроблено по телефону або шляхом SMS/Viber на номери, зазначені в анкеті, чи розміщено на сайті ПЛ.

13.9. Оператор має право припинити участь у ПЛ будь-якого учасника без попередження у випадках, якщо:

- учасник не дотримується цих правил ПЛ або настають умови, передбачені цими правилами Програми лояльності;
- учасник надав в анкеті недостовірні персональні дані повністю або частково, в тому числі невірну контактну інформацію;
- дії учасника по використанню програми/елементів програми лояльності інтерпретуються оператором як шахрайство.

У разі припинення участі в Програмі лояльності на зазначених вище підставах, бонуси та бали даного учасника анулюються, і його персональні дані видаляються з системи.

13.10. У випадках зміни або знищення персональних даних, Оператор повідомляє учасника про зроблені дії шляхом направлення йому повідомлення за будь-яким з доступних засобів комунікації з учасником.

13.11. Картка програми лояльності дійсна протягом строку дії ПЛ або до будь-якої іншої дати припинення дії карток ПЛ згідно з цими правилами ПЛ.

13.12. З усіх питань, пов'язаних з участю учасників ПЛ, слід звертатися до контакт-центру.

13.13. Учасник ПЛ може відмовитися від отримання повідомлень Оператора, надавши представнику Оператора в магазинах Ашан відповідну заяву або звернувшись на гарячу лінію, або зазначити в особистому кабінеті або в мобільному додатку відмову від повідомлень.

13.14. У разі якщо картку заблокували, учаснику необхідно звернутися на гарячу лінію (0- 800-300-551), дізнатися причину блокування картки та уточнити дії по її розблокуванню.

13.15. Всі операції з закритої картки стають недоступними. Розблокування картки не проводиться.

## **14. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ**

14.1. Метою збору та обробки персональних даних учасника є забезпечення реалізації цивільно-правових правовідносин між учасником та ТОВ "АШАН Україна Гіпермаркет", забезпечення участі Учасника в ПЛ, а також з метою отримання рекламної та іншої інформації, пропозицій, в тому числі, але необмежучись, щодо участі Учасника ПЛ в статистичних дослідженнях від Оператора Програми лояльності та/або його партнерів. Персональні дані учасників обробляються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. №2297.

14.2. Надаючи Оператору заповнену анкету, яка містить персональні дані Учасника, або надаючи ці дані будь-яким іншим способом, Учасник висловлює свою однозначну згоду з правилами ПЛ і участю в ній.

14.3. Приймаючи участь в Програмі лояльності Учасник дає згоду на обробку, в тому числі збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, передачу), знеособлення та знищення наданих персональних даних Учасника (далі – Персональні дані) у базі персональних даних Товариства з обмеженою відповідальністю «Ашан Україна Гіпермаркет» з метою, визначеною цими правилами Програми лояльності та задля забезпечення реалізації адміністративно-правових відносин, відносин у сфері господарської діяльності, відносин у сфері торгівлі та надання послуг, податкових відносин, відносин у сфері виробничої діяльності, відносин у сфері бухгалтерського та податкового обліку, відносин у сфері статистики відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Митного кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність», Закону України «Про захист прав споживачів», Статуту Товариства з обмеженою відповідальністю «Ашан Україна Гіпермаркет».

14.4. Приймаючи участь в Програмі лояльності Учасник також дає згоду використання його персональних даних для отримання рекламних і спеціальних пропозицій, електронних комерційних повідомлень, інформації про спеціальні акції, розіграші, заходи, іншої інформації про діяльність Оператора та/або його партнерів. Для цілей, передбачених цим пунктом, оператор має право направляти листи, повідомлення та матеріали на поштову адресу, e-mail учасника, а також відправляти повідомлення Viber або SMS-повідомлення, здійснювати дзвінки на вказаний в анкеті телефонний номер.

14.5. Власником бази персональних даних «Учасники програми лояльності «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» є ТОВ "АШАН Україна Гіпермаркет", яке може надавати доступ до цієї бази персональних даних для обробки та зберігання третім особам - розпорядникам бази персональних даних, в тому числі які знаходяться за кордоном.

14.6. Змінити персональні дані (номер телефону тощо) учасник може шляхом направлення оператору письмової заяви. Заяву необхідно передати представнику оператора на касі. Після отримання оператором заяви від учасника співробітник контакт-центру зобов'язаний зв'язатися з Учасником програм для підтвердження зміни персональних даних. Також Учасник програми може зробити це сам використовуючи будь-який доступний для нього цифровий канал такий, як мобільний додаток «АШАН» або сайт оператора [shop.auchan.ua](http://shop.auchan.ua).

14.7. Учасник визнає, що в разі недбалого ставлення учасника до безпеки і 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 несанкціонованим доступом.

14.8. 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.

14.9. Учасник несе відповідальність за достовірність 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.

14.10. Після припинення даної програми або після припинення участі в ній кого-небудь з учасників ПЛ ТОВ "АШАН Україна Гіпермаркет" продовжує обробку їх 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 «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС».

14.11. У випадку виникнення ситуації, що допускає неоднозначне тлумачення цих правил Програми лояльності, і/або питань, що не урегульовані цими правилами, остаточне рішення приймається Оператором відповідно до вимог діючого законодавства України. При цьому рішення Оператора є остаточним і не підлягає оскарженню.

## ДОДАТОК №1

Таблиця 1. Перелік стандартних умов нарахування бонусів та балів

<b>Статус Картки Лояльності</b>	<b>Кількість балів, необхідна для отримання статусу</b>	<b>Розмір бонусу та балів, що нараховуються при придбанні товарів</b>	<b>За що бонуси та бали нараховуються</b>
<b>Стандарт</b>	0 балів	1% від вартості придбаних товарів	Базовий бонус/бал що нараховується за кожну витрачену на товар гривню. Бонуси/бали не нараховуються на табачну та алкогольну продукцію
<b>Бонус Плюс</b>	40000 балів*	1,5% від вартості придбаних товарів	Базовий бонус/бал що нараховується за кожну витрачену на товар гривню. Бонуси/бали не нараховуються на табачну та алкогольну продукцію
<b>Бонус Ультра</b>	100000 балів*	2% від вартості придбаних товарів	Базовий бонус/бал що нараховується за кожну витрачену на товар гривню. Бонуси/бали не нараховуються на табачну та алкогольну продукцію

\* - (має бути набрано протягом 12 календарних місяців з моменту активації картки або дати останньої зміни статусу)

Таблиця 2. Перелік додаткових умов нарахування бонусів

<b>Статус Картки Лояльності</b>	<b>Розмір бонусу, що нараховується при придбанні товарів</b>	<b>За що бонус нараховується</b>
<b>Стандарт</b>	0,5% від вартості придбаних товарів*	Додатковий бонус, який нараховується додатково до базового бонусу при придбанні товарів власних торговельних марок
<b>Бонус Плюс</b>	0,5% від вартості придбаних товарів*	Додатковий бонус, який нараховується додатково до базового бонусу при придбанні товарів власних торговельних марок
<b>Бонус Ультра</b>	0,5% від вартості придбаних товарів*	Додатковий бонус, який нараховується додатково до базового бонусу при придбанні товарів власних торговельних марок

\* - враховується тільки вартість придбаних товарів власних торговельних марок: товари на пакуванні яких є «Червона пташка АШАН», «Золота/Чорна пташка АШАН», ТМ Cosmia, ТМ Actuel, ТМ InExtenso, ТМ Qilive, ТМ OneTwoFun, ТМ Cups, ТМ Garden Star

Таблиця 3. Перелік додаткових умов нарахування балів

<b>Статус Картки Лояльності</b>	<b>Розмір балів, що нараховуються при придбанні товарів</b>	<b>За що бали нараховуються</b>
<b>Стандарт</b>	200 балів	<i>Додаткові бали, які нараховуються за покупку протягом дня в будь-якому гіпермаркеті "АШАН" та/або "Мій АШАН" одноразово в день</i>
<b>Бонус Плюс</b>	200 балів	<i>Додаткові бали, які нараховуються за покупку протягом дня в будь-якому гіпермаркеті "АШАН" та/або "Мій АШАН" одноразово в день</i>
<b>Бонус Ультра</b>	200 балів	<i>Додаткові бали, які нараховуються за покупку протягом дня в будь-якому гіпермаркеті "АШАН" та/або "Мій АШАН" одноразово в день</i>