

**Умови та правила надання послуг по програмі лояльності «ПЕРСОНАЛЬНИЙ  
БОНУС»  
від ТОВ «АШАН УКРАЇНА ГІПЕРМАРКЕТ»**

**ЗМІСТ**

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

## 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», на сайті [auchan.ua](http://auchan.ua) та з допомогою мобільного додатку «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.

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.

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», надає свою згоду на участь у Програмі шляхом (1) придбання бонусного пакету програми «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС», (2) здійснення Реєстрації учасника у Програмі лояльності., (3) здійснення активації та реєстрації картки Учасника та за відсутності будь-яких обмежень згідно чинного законодавства України та/або умов цієї Програми лояльності щодо участі такої особи, яка погодилась із правилами Програми.

Реєстрація учасника - заповнення Анкети учасника (створення облікового запису) будь-яким із доступних способів:

- на сайті <https://bonus.auchan.ua/>
- в мобільному додатку «АШАН»;
- звернувшись до Контакт-центру;
- паперова анкета, за її наявності у Welcome pack

Активация картки учасника – технічна активация картки, що здійснюється співробітником Оператора під час купівлі Welcome pack.

Реєстрація картки учасника – прив'язка даних картки (№ штрихкоду) до зареєстрованого учасником облікового запису та підтвердження контактних даних учасника методами, які запропоновані Оператором.

Анкета учасника – електронна або паперова реєстраційна форма, яка надається учаснику під час здійснення реєстрації у програмі «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» будь-яким із наведених вище способів. Заповнення всіх даних анкети є обов'язковим і вважається підтвердженням наміру особи стати учасником ПЛ, згідно 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 Оператора та на сайті програми.

Welcome pack – бонусний пакет програми «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС», що складається з картки лояльності й брелоків та може бути придбаний будь-якою дієздатною фізичною особою, яка досягла 18-річного віку за 1 грн. (одна гривня) в одному з магазинів «АШАН», на сайті auchan.ua та з допомогою мобільного додатку «АШАН». На розсуд Оператора Welcome pack може включати різноманітну поліграфічну продукцію, а саме паперову анкету, інформаційні листівки, короткий опис Правил ПЛ, тощо..

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 такі ж функції, що й основна Карта.

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

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.

Сайт ПЛ – інтернет-сайт, що знаходиться за адресою <https://bonus.auchan.ua/>, 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.

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**

Програма лояльності «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» діє на території України, крім тимчасово окупованих територій, що визначені чинним законодавством України, в магазинах «АШАН».

2.1. Учасником ПЛ може стати будь-яка фізична особа, яка досягла 18-річного віку і проживає на території України та відповідає вимогам цих правил. Участь в Акції обмежено дієздатних і недієздатних осіб здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

2.2. Для того щоб стати учасником Програми лояльності, особі необхідно:

- придбати в одному з магазинів Оператора на сайті [auchan.ua](http://auchan.ua) або у мобільному додатку «АШАН» Welcome pack за 1 грн. (одну гривню);

- Активувати картку лояльності на касі під час здійснення покупки;

-Зареєструватись як учасник Програми лояльності

- Зареєструвати картку лояльності

Картка, яка пройшла реєстрацію може використовуватись Учасником Програми лояльності як для нарахування бонусів та балів, визначення статусності, так і для списання бонусів.

2.3. За умови невиконання будь-якого із кроків пункту 2.2 клієнт не вважається Учасником програми лояльності, а картка лояльності, придбана клієнтом, має не повний функціонал – клієнт може виключно накопичувати бонуси та бали, проте не може використати накопичені бонуси для оплати покупки.

З метою отримання усіх можливостей Програми лояльності клієнту необхідно зареєструватись, провести активацію та реєстрацію картки, після чого усі бонуси накопичені Учасником ПЛ стануть активними для використання.

2.3.1 Якщо протягом 365 (трьохсот шестидесяти п'яти) календарних днів не проводилось жодного розрахунку із використанням бонусів, то за рішенням Оператора картка лояльності може бути заблокована, із подальшим списанням бонусів без права їх повернення чи відшкодування..

2.4. При заповненні 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, ознайомившись з інформацією 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..

2.5. 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.

2.6. Якщо особою, яка виявила бажання стати учасником ПЛ не заповнені всі поля в Анкеті, реєстрація учасника 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 її 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.

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

2.8. Кожна особа має право зареєструвати на своє ім'я тільки одну Картку. У разі реєстрації особою декількох карт (без блокування попередньої картки за втратою, викраденням тощо), 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 і позбавляється можливості 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.

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

2.11. 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.

2.12. Обмеження щодо використання Картки Лояльності:

Нарахування Бонусів та Балів на Картку Лояльності припиняється Оператором на період до кінця поточної доби у разі якщо така Картка Лояльності була застосована (використана при придбанні товарів) Учасником більше 20 разів протягом однієї поточної доби.

2.12.1. Крім того, Оператор має право та може встановлювати інші обмеження щодо використання Картки Лояльності, умов нарахування бонусів та балів на Картку Лояльності, шляхом встановлення таких обмежень в правилах акцій та інших заходів, що будуть пов'язані із цією Програмою Лояльності.

### **3. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ БОНУСІВ**

3.1. Бонуси нараховуються на бонусний рахунок учасника пропорційно вартості покупок, здійснених учасником в магазинах, на сайті та в мобільному додатку оператора згідно розрахунку наведеного в Додатку №1 до цих правил Програми Лояльності, якщо інше не передбачено в правилах акцій та інших заходів, що будуть пов'язані із цією Програмою 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 під час здійснення покупки в магазинах Оператора учасник повинен пред'явити свою Картку Лояльності на касі для її сканування.

Для нарахування бонусів на сайті та у мобільному додатку Оператора учасник, в момент здійснення замовлення, повинен бути авторизованим у особистому кабінеті до якого вже прив'язана зареєстрована картка лояльності.

В інших випадках Оператор не несе відповідальності за не нарахування бонусів.

3.4. Для накопичення більшої кількості бонусів учасник може отримувати нарахування додаткових бонусів в рамках Акційних пропозицій та Персональних заходів і пропозиції ПЛ. Умови таких додаткових та спеціальних заходів публікуватимуться на сайті Програми Лояльності або надаватимуться учасникам іншим способом за вибором Оператора.

3.5. Бонуси нараховуються на рахунок учасника протягом доби з моменту здійснення покупки в фізичному магазині / замовлення на сайті або в додатку. Бонуси стають доступними до використання (списання) на наступний день після зарахування, при дійсненні покупки у магазині, та на наступний день після отримання товару, при здійсненні замовлення на сайті та у мобільному додатку.

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» або до доконтракт-центру за номером телефону 0-800- 300-551 , 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 в 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 з діючими правилами ПЛ.

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

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

4.2. Використання (списання) бонусів може відбуватися виключно після проходження клієнтом реєстрації учасника ПЛ, активації та реєстрації його Картки лояльності.

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. Для підтвердження операції списання бонусів, Учасник повинен ввести, згенерований ним раніше ПІН-код.

Для використання (списання) бонусів при розрахунку за товари на сайті [auchan.ua](http://auchan.ua) та у мобільному додатку «АШАН», Учасник повинен попередньо здійснити вхід до особистого кабінету (залогінитись) та вказати сумму яку хоче списати, після чого підтвердити списання із допомогою введення ПІН-коду.

Після затвердження списання бонусів із допомогою ПІН-коду 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 та вартість товарів в чеку.

При купівлі товарів у фізичних магазинах «АШАН», ціна кожного товару в чеку Учасника після застосування бонусів у будь-якому разі не може становити менше ніж 1 грн (одна гривня).

4.4. Мінімальна сума Бонусів, що може бути списана Учасником, становить 0,01 грн. (одну копійку) із врахуванням обмеження встановленого п.4.3. цих правил щодо мінімальної ціни кожного товару в чеку.

4.5. Для отримання та використання (списання) бонусів та балів на касі фізичного магазину Оператора Учасник може використовувати як безпосередньо Картку, так і діджиталізовану Картку у мобільному додатку або у альтернативних додатках, де можуть бути використані діджиталізовані картки.

4.6. 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, на сайті та у мобільному додатку 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. Невикористаний залишок накопичених бонусів списується з рахунку Учасника першого (01) лютого кожного календарного року.

4.10 Бонуси нараховуються тільки на ту суму чека, яку Учасник Програми сплачує власними коштами. На ту частину чека, що була сплачена бонусами нарахування бонусів не здійснюється.

## **5. ВИКОРИСТАННЯ ПІН-КОДУ**

5.1. Генерація ПІН-коду здійснюється учасником самостійно в особистому кабінеті на сайті auchan.ua, у мобільному додатку «АШАН» або в фізичному магазині Оператора під час першої спроби списання бонусів.

5.2. У разі введення невірного ПІН-коду 3 рази поспіль картку учасника буде автоматично заблоковано, з метою попередження шахрайських операцій.

5.3. Для розблокування картки Учаснику ПЛ необхідно звернутись на пункт обслуговування клієнтів (із фізичною картою ПЛ) або зателефонувати на гарячу лінію за номером 0 800 300 551 (із проходженням ідентифікації за персональними даними);

5.4. Після розблокування картки, Учаснику необхідно згенерувати ПІН-код повторно.

## **6. ПОРЯДОК НАРАХУВАННЯ БАЛІВ**

Накопичення балів необхідне для підвищення статусу картки у програмі лояльності «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС».

6.1. В залежності від кількості накопичених балів (Додаток 1) картка Програми лояльності в програмі «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» отримує наступні статуси:

-“Стандарт” - надається базово кожній активованій та зареєстрованій клієнтом картці.

-“Бонус Плюс” – підвищений статус, що надається картці, за якою 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” - підвищений статус, що надається картці, якщо протягом 12 місяців з моменту її активації або останньої зміни статусу загальна сума набраних на картці балів буде дорівнювати або буде більшою 100 000 балів.

6.2. З моменту отримання картки та її активації Учасник ПЛ починає накопичувати бали за покупки у магазинах , на сайті та у мобільному додатку Оператора (якщо в момент здійснення замовлення на сайті або у додатку авторизований в особистому кабінеті, до якого вже прив'язана зареєстрована картка лояльності).

6.3. При покупці товарів учасником ПЛ в гіпермаркеті “АШАН” або магазинах “Мій АШАН”:

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

- за покупку протягом дня в будь-якому магазині, на сайті або мобільному додатку Оператора одноразово в день буде нараховано 200 балів.



6.4 Перегляд статусу картки Учасника відбувається автоматично через календарний рік з моменту присвоєння їй останнього статусу. Якщо за цей рік клієнт повторно накопичив суму балів, що відповідає підвищеному статусу його картки, згідно пункту 6.1 цих правил, підвищений статус картки подовжується. У випадку якщо сума балів накопичених за рік є не достатньою, статус картки автоматично знижується до того, що відповідає розміру накопичених балів, згідно пункту 6.1 цих правил.

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

7.1. Інформація про нарахування балів, нарахування та списання бонусів та зміни статусу картки лояльності за бонусною програмою “ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС” надається наступними способами:

- у персональному кабінеті на сайті <https://auchan.ua/y розділі “Бонусна програма”>;
- у мобільному додатку “АШАН” під кнопкою [“Бонусна програма”](#);
- за допомогою дзвінка на гарячу лінію за номером 0 800 300 551 та проходження ідентифікації за персональними даними;

Окремо інформація про нарахування та списання бонусів міститься в касовому чеку.

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

8.1. При виникненні питань щодо неправильного нарахування або списання бонусів, нарахування балів з/на картку учасника, необхідна обов'язкова наявність чеків, згідно яких була здійснена транзакція. При відсутності чеків, претензії щодо невірного нарахування\списання бонусів/балів не приймаються.

8.2. Повернення товарів:

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

8.2.2. При поверненні учасником товару з будь-яких причин, який було придбано в одному із магазинів Оператора із використанням (списанням) 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, коригуються Оператором.

8.3. 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.

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

8.5. 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;
- нарахування бонусів у результаті технічної помилки або людського фактору;
- повернення товару, за який були нараховані такі бонуси;
- відмови учасника від участі в ПЛ згідно п. 2.5;
- припинення ПЛ згідно п. 12.2.
  - настання обставин пункту 2.3.1.

## **9. ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНОГО ДОДАТКУ**

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

9.2. Мобільний додаток «АШАН» дозволяє учаснику зареєструвати картку, змінювати персональну інформацію, 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.

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

9.4. Оператор не несе відповідальності за те, що мобільний додаток «Ашан» не може бути встановлений чи використаний телефоном Учасника програми з будь-якої причини.

9.5. Учасник може використати мобільний додаток «АШАН» як для накопичення, так і для списання бонусів, за умови затвердження операції списання бонусів з використанням ПІН-коду.

## **10. ВИКОРИСТАННЯ САЙТУ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ**

10.1. Кожен учасник ПЛ може увійти в особистий кабінет на сайті <https://auchan.ua/> та додати номер картки лояльності до акаунта учасника на сайті. Логіном учасника є його зареєстрована електронна адреса.

10.2. Особистий кабінет дозволяє учаснику дізнаватися інформацію про стан бонусного і балового рахунку, переглядати та змінювати свої персональні дані, змінювати пароль доступу в особистий кабінет, генерувати та змінювати ПІН-код, а також отримувати від Оператора повідомлення про ПЛ.

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

10.4. 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).

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

У разі 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. Для відновлення втраченої чи пошкодженої картки учасник має звернутися у найближчий магазин оператора або контакт центр з попередньо придбаним новим Welcome pack і після проходження ідентифікації, бонуси та бали учасника будуть перенесені з втраченої чи пошкодженої карти на нову.

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

12.1. 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 засобами зв'язку.

12.2. 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.

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

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

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

12.6. 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.

12.7. 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 одноосібно приймає рішення щодо можливості розблокування та подальшого використання картки лояльності.

## **13. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

13.1. 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.

13.2. 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 надання 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.

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

## **14. ЗМІНА УМОВ І ПРАВИЛ**

14.1. 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.

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

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

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

14.5. 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.

14.6. 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.

14.7. 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.

14.8. Повідомлення вважається 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.

14.9. 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.

14.10. 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.

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

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

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

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

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

## **15. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ**

15.1. 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 не обмежуючись, 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.

15.2. 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.

15.3. 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».

15.4. 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, в тому числі персональні дані можуть бути використані Оператором для залучення Учасника Програми лояльності до участі в рекламних акціях Оператора, а у разі перемоги в таких акціях Учасник надає згоду на публікацію Прізвища Ім'я По-батькові Учасника на сайті Оператора з метою інформування про результати проведених рекламних акцій. Для цілей, передбачених цим пунктом, оператор також має право направляти листи, повідомлення та матеріали на поштову адресу, e-mail учасника, відправляти повідомлення Viber або SMS-повідомлення, здійснювати дзвінки на вказаний в анкеті телефонний номер.

15.5. 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.

15.6. 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 <https://auchan.ua/ua/>

15.7. 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.

15.8. 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.

15.9. 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.

15.10. Після припинення даної програми або після припинення участі в ній когонебудь 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».

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

## 16. КУПОН

16.1. Купон – персональне одноразове заохочення (знижка), що може використати клієнт при оплаті своєї покупки та отримати додаткову знижку в твердій сумі або додаткові бонуси на картку лояльності на суму в чеку, або на певну категорію товарів в чеку або на визначений Оператором конкретний товар в чеку - в залежності від інформації про знижку, що вказується на такому Купоні. За способом надання персонального заохочення Купон може надавати право на знижку в розмірі вказаної у Купоні суми знижки або ж на знижку в відсотках від ціни. Персональна знижка у відсотках здійснюється шляхом нарахування бонусів на картку лояльності Клієнта протягом строку, передбаченого програмою лояльності для клієнтів Оператора і є відкладеною в часі (може бути використана після нарахування відповідних бонусів на картку лояльності). Персональна знижка в розмірі вказаної у Купоні конкретної суми знижки – є моментальною та може бути використана Клієнтом в будь-який час при наступній покупці.

16.2. Купон може бути наданий на власний розсуд Оператора будь-якому зареєстрованому Учаснику програми лояльності "ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС", який відповідає визначеним Оператором умовам або критеріям щодо отримання Купону.

16.3. Обов'язковою умовою для отримання Купону є покупка Учасником (клієнтом) певних товарів/категорій товарів у визначеній Оператором кількості та/або на певну визначену Оператором суму в магазинах Оператора.

16.4. Критерії та умови отримання купону визначаються Оператором на власний розсуд та можуть ним змінюватись. Надання купону як персонального заохочення (знижки) клієнту, що є Учасником програми лояльності «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» - є правом, а не обов'язком Оператора.

16.5. У випадку, якщо Учасник відповідає визначеним Оператором критеріям щодо отримання Купону, під час здійснення відповідної покупки в магазинах Оператора разом з фіскальним чеком здійснюється друк і видача Купону на персональну знижку, що може бути використана при оплаті ним наступної покупки.

16.6. Купон є персональною власністю і персональним заохоченням Учасника, не може передаватися третім особам та не може бути використаним без наявності у клієнта (Учасника) карти лояльності Оператора «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» та не може бути використаний з Бонусним рахунком інших осіб (знайомих, родичів, тощо).

16.7. Купон обов'язково має розмір знижки у визначеній сумі або у відсотках від вартості, опис умов щодо його використання при оплаті для отримання персональної знижки, дату/строк дії Купона, QR-код для сканування Купона та код Купона. Купон може бути використаний для отримання персональної знижки в залежності від змісту вказаного на Купоні персонального заохочення на конкретно визначений вид товару, на товари певної торгової марки, на товари певної товарної групи або на всі товари в чеку (за винятком обмежень, вказаних у п. 16.12).

16.8. Учасник, що має Купон, має можливість отримати відповідне Заохочення, у розмірі, вказаному на Купоні, виконавши умови, вказані на Купоні та просканувавши Купон на касі разом з Бонусною картою Учасника під час придбання (оплати товарів) на касі. Без особистої карти лояльності Оператора «ПЕРСОНАЛЬНИЙ БОНУС» Купон не дійсний та знижка не надається.

16.9. Якщо Учасник має декілька Купонів з різними видами Заохочень, то у випадку виконання умов по декільком Купонам, клієнт може використати більше, ніж один купон в одному чеку. Заохочення одного виду (однотипні Купони з однотипними заохоченнями) – не сумуються.

16.10. При використанні одразу декількох Купонів з різними видами Заохочень в одному чеку, Заохочення в чеку застосовуються в порядку черги їх сканування.

16.11. Якщо Учасник виконав Умови для отримання одразу декількох купонів у межах акції, він на розсуд Оператора може отримати одразу декілька купонів разом із фіскальним чеком. Можливість надання декількох Купонів з різними видами персональної знижки вирішується Оператором в односторонньому порядку і є правом, а не обов'язком Оператора.

16.12. Товари з асортименту алкогольної та тютюнової продукції не впливають на виконання умов для отримання або погашення Купонів, а також знижка за Купоном не надається на товари з асортименту товарних груп алкогольних напоїв та тютюнових виробів.

16.13. При поверненні з підстав згідно чинного законодавства товару, який було придбано з використанням Купона - Купон не повертається, не відновлюється і не видається Клієнту. Повернення коштів за повернутий товар здійснюється у розмірі фактично сплаченої клієнтом (покупцем) суми за товар згідно фіскального чеку.

16.14. Купон не підлягає поверненню, передачі іншим особам, продажу, даруванню або обміну в будь-якій формі на грошовий чи товарний еквівалент.

16.15. У випадку списання бонусів при отриманні або використанні Купона може бути зменшена сума чеку, яка в той час може вплинути на умови його отримання або використання. У випадку невиконання умов Купона в зв'язку зі списанням бонусів та зменшенням суми чеку, можливість видачі та використання Купона може бути обмеженою.

16.16. У випадку технічних несправностей, або обмежень в рамках отримання чи використання Купонів, що не описані цими Правилами, Учасник може звернутися на Гарячу Лінію ( 0800 300 551 ) та уточнити подальші дії.

16.17. Сума знижки або додаткових бонусів на купоні відображається у гривнях (позначка "ГРН"), відсоток знижки або додаткових бонусів - у відсотках (позначка "%")

## 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

Назва додаткової бонусної програми	Статус Картки Лояльності	Розмір бонусу, що нараховується при придбанні товарів	За що бонус нараховується
Програма від «Оней Україна»	Стандарт, Бонус Плюс, Бонус Ультра	При реєстрації в програмі лояльності картки від «Оней Україна», така картка надає Учаснику програми право на отримання статусу Картки Лояльності «Бонус Ультра» на наступний день після реєстрації	При реєстрації в програмі лояльності картки від «Оней Україна», така картка надає Учаснику програми право на отримання статусу Картки Лояльності «Бонус Ультра» на наступний день після реєстрації
Пропозиція до Дня Народження Учасника	Стандарт, Бонус Плюс, Бонус Ультра	5% від вартості придбаних товарів, окрім тютюнових та алкогольних виробів	Додатковий бонус, який нараховується додатково до базового бонусу одноразово, на першу покупку здійснену учасником в період: 3 дні до Дня Народження учасника, День Народження Учасника, 3 дні після Дня Народження Учасника.

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

Таблиця 3. Перелік додаткових умов нарахування балів

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