

Правила программы

г. Алматы

«27» июня 2016 г.

1. Термины и определения.

- 1.1. Программа лояльности (далее Программа) – Программа клиентской лояльности гипермаркета «A-Store», построенная на системе накопления и использования Бонусов, управляемая Организатором. Совокупность преимуществ, предоставляемых Организатором Участникам.
- 1.2. Организатор Программы (далее Организатор) - ТОО «АлмаСтор», Фактический адрес: Республика Казахстан, г.Алматы, ул. Сатпаева, 90/5.
- 1.3. Участник программы (далее Участник) – Покупатели ТОО «АлмаСтор» или потенциальные клиенты, достигшие 18-летнего возраста на момент регистрации в Программе, которые согласились с условиями участия в Программе.
- 1.4. Бонусный балл (далее Бонус) – Условная единица, зачисляемая на счет Карты Участника и списываемая со счета Карты Участника в соответствии с Правилами Программы, а также дающая Участнику право на получение Специального Предложения или Поощрения. Бонусы могут являться средствами платежа для частичной оплаты товаров в гипермаркете низких цен «A-Store». Накопленные бонусы не подлежат обмену на наличные деньги и безналичные деньги. 1 Бонус = 1 Тенге.
- 1.5. Бонусная Карта «A-Store» (далее Карта «A-Store») – Карта постоянного Участника Программы гипермаркета A-Store, оформляемая с 01.07.2016 года, и предоставляющая право Участнику на накопление Бонусов и частичный расчет за покупки Бонусами при приобретении товаров в гипермаркете A-Store. Участник программы вправе осуществить частичный расчет на кассе, за приобретенные товары по чеку, бонусами, с карты «A-Store, за исключением 1 тенге от суммы чека, которую покупатель обязан внести наличными. Карта «A-Store» представляет собой пластиковую карту с магнитной полосой и штрих-кодом, обладающую уникальным номером, который используется для идентификации Участника в рамках Программы.
- 1.6. Анкета Участника (далее Анкета) – Заявление покупателя по форме, определенной ТОО «АлмаСтор» (Приложение 1), о вступлении в Программу для получения всех преимуществ, предоставляемых Организатором.
- 1.7. Акция (далее Акция) – Маркетинговое мероприятие, направленное на формирование и увеличение клиентской лояльности к гипермаркету «A-Store» и Программе в целом, проводимое по инициативе Организатора.
- 1.8. Поощрение (далее Поощрение) – Поощрение/премирование Участников, предоставляемое в соответствии с Правилами.
- 1.9. Процедура Начисления Бонусов (далее начисление Бонусов) – Процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов на счете Карты Участника по основаниям, предусмотренным Правилами.
- 1.10. Процедура Списания Бонусов (далее списание Бонусов) - Процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусов на счете Карты Участника по основаниям, предусмотренным Правилами.
- 1.11. Процедура Аннулирования Бонусов (далее Аннулирование Бонусов) – Процедура списания Бонусов, ранее зачисленных на счет Карты Участника, без предоставления Поощрения, проводимая по инициативе Организатора в соответствии с Правилами Программы.
- 1.12. Ответственный сотрудник – Сотрудник ТОО «АлмаСтор», ответственный за регистрацию Участников Программы; оформление начисления Бонусов на счет Карты Участника; решение оперативных вопросов.
- 1.13. Горячая линия Программы – телефонная линия поддержки Участников Программы

1.14. Гипермаркет «A-Store» – гипермаркет в городе Алматы и в городе Усть-Каменогорске.

2. Общие положения.

- 2.1. Настоящие Правила Программы лояльности определяют официальные условия и порядок участия покупателей гипермаркета «A-Store» в Программе г. Алматы и в городе Усть-Каменогорске.
- 2.2. Настоящие правила действительны с 01.07.2016 года и являются публичной офертой в соответствии с п. 3 ст. 395 Гражданского кодекса РК.
- 2.3. Организатор вправе оповещать Участников о проведении в рамках Программы рекламных и (или) стимулирующих акций для Участников путем размещения информации и условий проводимых акций на сайте www.a-store.kz, или направляя информацию об акции посредством электронного письма, сообщения на мобильный телефон или иным способом.
- 2.4. Для участия в Программе необходимо совершить приобретение Бонусной Карты в гипермаркете «A-Store» и заполнить Анкету. Пишем: Карта «A-Store» не имеет срок действия с момента её активации. Накопленные бонусы имеют срок действия 180 дней по каждому начислению. По истечению срока 180 дней, если бонус за покупку не был списан, все накопленные Бонусы аннулируются. Стоимость карты – 200 тенге.
- 2.5. Для активации Карты и получения всех Преимуществ Участника Программы лояльности, необходимо заполнить своевременно и достоверными сведениями все поля Анкеты, и подписать Анкету, тем самым дав своё согласие Организатору на обработку персональных данных, согласно Закону РК от «21» мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», в том числе оповещение путем рассылки на электронную почту, посредством смс или иным способом. Карта активируется в течение 48 часов после заполнения покупателем Анкеты.
- 2.6. Компания ТОО «АлмаСтор» гарантирует неразглашение персональных данных об Участнике Программы. Если Анкета заполнена неверно или указаны не полные данные - Карта не активируется.
- 2.7. Организатор оставляет за собой право не рассматривать Анкету Участника, если она не заполнена, заполнена не полностью или не подписана.
- 2.8. Оформляя Карту «A-Store» и используя её в дальнейшем, Участник подтверждает своё согласие на участие в Программе, и согласие с настоящими Условиями и всеми изменениями, вносимыми в них Организатором.
- 2.9. Организатор, по своему усмотрению, вправе устанавливать и изменять размер платы за покупку Карты, а также устанавливать дополнительные условия оформления Карт. Одна карта может быть оформлена только на одного Участника.
- 2.10. Бонусная Карта не может быть использована в других предложениях, кроме тех, которые предусмотрены в данных Условиях. Карта не может быть передана или использована никем, кроме Участника Программы и членов его семьи, ни при каких условиях.
- 2.11. Бонусы накапливаются на счет Карте Участника при совершении покупок в гипермаркете «A-Store», начиная со дня присоединения к Программе, но не ранее, чем через 48 часов после подачи Анкеты клиента.
- 2.12. Совершая действия, направленные на присоединение к Программе, и получение Поощрения в рамках Программы, Участник, таким образом, подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, понимает их, согласен с ними и обязуется их соблюдать.
- 2.13. Участник вправе получать информацию о Программе одним из следующих способов:
 - путем обращения в контакт-центр гипермаркета «A-Store»;
 - из рекламных материалов, размещаемых в торговых центрах гипермаркета A-Store;
 - иным способом, установленным Организатором.

- 2.14. Организатор не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с использованием Карт.
- 2.15. Уплата налогов и исполнение обязательств, связанных с участием в Программе, являются обязанностью Участника.
- 2.16. Полные условия и перечень действующих по Программе акций размещаются на сайте www.a-store.kz
- 2.17. Незнание Правил по использованию Карты не является основанием для предъявления Организатору каких-либо претензий со стороны Участника Программы.
- 2.18. Об изменении анкетных данных Участнику необходимо сообщить сотруднику информационной стойки в гипермаркете A-Store, путем заполнения Анкеты.
- 2.19. Ответственность за сохранность Карты Участника лежит на Участнике. Организатор не несет ответственности за несанкционированное использование Карты.
- 2.20. По всем вопросам, связанным с использованием Карт, необходимо обращаться к ответственным сотрудникам ТОО «АлмаСтор». В целях разрешения возможных спорных ситуаций, Участник обязан сохранять чеки, подтверждающие размер начисленных Бонусов.
- 2.21. В случае, если спор между Организатором и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством РК

3. Правила зачисления Бонусов.

- 3.1. После активации Бонусной Карты в рамках Программы Участник накапливает Бонусы, которые могут быть использованы в соответствии с настоящими Правилами. Бонусы начисляются из расчета 1 Бонус = 1 Тенге.
- 3.2. Срок зачисления Бонусов - в течение 14 календарных дней с момента осуществления покупки товаров в гипермаркете. В момент покупки при предъявлении Бонусной Карты, на Карту начисляются Бонусы в соответствии с настоящими правилами. В течение 14 дней Бонусы имеют статус «Неактивные», по истечении 14 дней, Бонусы приобретают статус «Активные», и могут быть использованы в качестве платежа на кассе гипермаркета.
- 3.3. Для начисления Бонусов, необходимо предъявлять Карту кассиру каждый раз, совершая покупки. Действие системы Бонусов на покупателей, которые не предъявили свою Карту, не распространяется.
- 3.4. Начисление Бонусов производится при любом способе оплаты (наличными денежными средствами, кредитной картой), если иное не указано в условиях акции.
- 3.5. Сумма зачисляемых Бонусов составляет 1% от стоимости покупки и зачисляется от всей суммы чека, при приобретении любых товаров, из всего ассортиментного ряда гипермаркета «A-Store», кроме:
 - акционного товара, товара со скидкой, уцененного товара.
- 3.6. Баланс накопленных Бонусов можно узнать на чеке при оплате Бонусами за товар.
- 3.7. Перевод Бонусов с карты одного Участника Программы на счет Карты другого Участника не осуществляется.
- 3.8. Один Участник не вправе использовать более одной карты в момент совершения покупки.
- 3.9. Участник может воспользоваться Бонусной Картой только в случае использования действующей Карты Участника Программы гипермаркета «A-Store». В случае блокирования Карты, Участник не вправе накапливать Бонусы в течение всего периода блокирования.

4. Процедура возврата товара, приобретенного с участием Бонусной Карты :

- 4.1. В случае возврата товара, за который ранее был начислен Бонус на Карту, возврат Бонусов производится путем их обратного списания с Бонусной Карты.

- 4.2. В случае возврата Участником товара, оплаченного Бонусами по чеку в полной сумме, Организатор оставляет за собой право только на обмен товара на аналогичный. Возврат средств, в данном случае (деньгами либо Бонусами на Карту) невозможен.
- 4.3. В случае возврата товара, частично оплаченного Бонусами, возврат осуществляется по сумме чека, за вычетом оплаченной Бонусами суммы.

5. Утеря, кража, повреждение Карты. Замена и восстановление.

- 5.1. В случае порчи (утери, кражи) Карты, Участник обязан немедленно сообщить об этом сотруднику информационной стойки гипермаркета «A-Store». Условия восстановления Карты необходимо уточнять на информационной стойке гипермаркета.
- 5.2. Утерянная карта должна быть заблокирована Участником путем письменного заявления (Приложение 2), оформленного у сотрудника информационной стойки гипермаркета «A-Store». Заблокированная Карта Бонусы не начисляет.
- 5.3. Организатор не несет ответственности за несанкционированное использование третьими лицами Карты «A-Store» до её блокировки.
- 5.4. Участник, взамен утраченной Карты, приобретает новую. Замена и активация новой Карты осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня подачи письменного заявления (Приложение 3), при условии, что Участник своевременно заполнил первичную Анкету достоверными сведениями о себе, и давал согласие на обработку персональных данных. При несовпадении данных, указанных в удостоверении личности (паспорте), с данными, указанными в Анкете, Бонусная Карта не восстанавливается.
- 5.5. Бонусы, накопленные на утерянной или испорченной Карте, восстанавливаются только в случае своевременной блокировки Участником своей Карты.
- 5.6. Найденную чужую карту, необходимо сразу передать сотруднику информационной стойки гипермаркета «A-Store».

6. Отстранение Участника от участия в Программе.

- 6.1. Отстранение Участника может быть осуществлено как по инициативе Организатора, так и по инициативе самого Участника.

Отстранение по инициативе Организатора.

- 6.2. Участник может быть отстранен от участия в Программе по инициативе Организатора в следующих случаях:
 - по истечении срока действия Карты;
 - блокировка Организатором Карты Участника Программы;
 - прекращение правоотношений с Клиентом и аннулирование карт Клиента;
 - по иным основаниям, предусмотренным настоящими Правилами.
- 6.3. Организатор вправе аннулировать Карту любого Участника без уведомления в сроки, установленные Организатором, в любом из следующих случаев:
 - Участник не соблюдает настоящие Правила, а также условия акций и иных предложений Программы «A-Store», обязательным условием участия в которой является владение Картой «A-Store»;
 - имеются основания полагать, что посредством Бонусной карты Участник совершил или намеревается совершить действия, расцениваемые Организатором как мошенничество, обманные или иные противоправные действия, которые повлекли или могут повлечь за собой материальные, нематериальные и прочие неблагоприятные последствия, как для Организатора, так и для самого Участника, а также любого третьего лица;
 - если Участник не заполнил Анкету, либо заполнил её некорректно и это не позволяет его идентифицировать надлежащим образом, либо не подписал анкету;

- Участник злоупотребляет какими-либо правами, предоставляемыми ему в рамках Программы;
 - Участник предоставляет информацию (сведения), вводящую в заблуждение Организатора, либо не соответствующую действительности;
 - Участник не использует Карту A-Store в целях получения скидки или расходования Бонусов в гипермаркете A-Store в течение 1 (одного) года от даты её последнего предъявления;
 - в случае предъявления требований государственных органов, обязательных для исполнения;
 - в случае отказа Участника от участия в Программе в порядке, предусмотренном в п.5.5 настоящих Правил;
 - в случае отзыва Участника своего согласия на обработку Организатором персональных данных.
- 6.4. При аннулировании Карты по инициативе Организатора Бонусы, накопленные Участником, также аннулируются.

Отстранение Участника от участия в Программе по инициативе самого Участника осуществляется следующим образом:

- 6.5. При желании выхода из Программы Участник обязан оформить письменное Заявление установленной формы (Приложение 4) и передать его сотруднику информационной стойки гипермаркета A-Store.
- 6.6. Участник будет отстранен от участия в Программе через 24 часа после подачи Заявления. Все накопленные бонусы будут аннулированы.

7. Ограничение ответственности Организатора.

- 7.1. Участник самостоятельно несет ответственность за действительность и актуальность информации, предоставленной им Организатору посредством Анкеты. Самостоятельно контролирует своевременное изменение своих персональных данных.
- 7.2. Организатор не несет ответственность за любые рода убытки, причиненные Участнику в результате использования третьими лицами учетной информации Участника, ставшей доступной третьим лицам не по вине Организатора.
- 7.3. Организатор освобождается от любой ответственности за любые прямые или косвенные последствия, связанные с любой неисправностью. Тем не менее, он будет делать всё возможное, чтобы сохранить все полученные преимущества Участника Программы.

8. Прекращение Программы.

- 8.1. Организатор оставляет за собой право в любое время в одностороннем порядке приостановить, изменить или прекратить (отменить) Программу лояльности A-Store, либо изменить Условия участия в Бонусной программе, с размещением соответствующей информации на сайте www.a-store.kz, что не влечёт какой-либо ответственности Организатора.
- 8.2. В случае каких-либо изменений, Организатор публикует соответствующее сообщение на сайте не менее чем за 15 дней до введения в действие изменений. В этом случае, Участник имеет право на использование Бонусной Карты при оплате товаров/ накопление Бонусов только до даты прекращения действия Программы.

9. Технические ограничения.

- 9.1. По техническим причинам (отказ или сбой в работе каналов связи, серверов, перебои в электропитании, а также в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и/или программного обеспечения) Организатор имеет право временно приостановить выполнение операций по Бонусной Карте.

10. Прочие условия.

- 10.1. Участник вправе в любое время прекратить дальнейшее участие в Программе, письменно заполнив форму установленного образца.
- 10.2. В случае прекращения участия в Программе по любому основанию, предусмотренному настоящими Правилами, Участник утрачивает право на начисление Бонусов, предусмотренных Программой.
- 10.3. Ответственность Организатора перед Участником, в случае любой его претензии, ограничивается начислением надлежащего количества Бонусов на Карту соответствующего Участника.
- 10.4. Участники обязуются самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в Правила. Совершение Участником действий, направленных на получение Поощрения после вступления в силу новой редакции Правил, являются подтверждением согласия Участника с новой редакцией Правил.
- 10.5. В течение срока уведомления, указанного в пункте 7.1. Правил Организатор не производит Начисление Бонусов. При этом списание Бонусов продолжает производиться.
- 10.6. С момента прекращения Программы Организатор закрывает все Карты Участников и аннулирует все Бонусы, накопленные Участниками. При этом Организатор не осуществляет какие-либо выплаты и/или компенсации в пользу Участника.
- 10.7. В случае, если Организатор вынужден приостановить Программу по обстоятельствам от него не зависящим (форс-мажор), Организатор осуществляет уведомление Участников в любой разумный срок, любым способом по выбору Организатора. При этом положения о сроке уведомления не применяются.
- 10.8. Настоящие Правила вступают в силу с 01.07.2016 и действуют до момента их отмены Организатором.