

Правила Программы лояльности «В1»

(публичная оферта)

Настоящие Правила определяют условия участия в Программе лояльности «В1» (далее – «Программа» или «ПЛ В1»). Настоящие Правила Программы являются публичной офертой АО «Тандер» на участие в Программе на определенных в настоящих Правилах условиях, адресованной всем заинтересованным лицам, без ограничения срока для акцепта.

1. Общие положения.

1.1. В момент прохождения регистрации в Программе Участник принимает и безусловно соглашается со всеми условиями настоящих Правил. Актуальная версия Правил размещается на Сайте Программы v1.market, а также в других источниках по усмотрению Оператора. Настоящие Правила Программы могут меняться, дополняться в любой части и объеме. Размещенная на Сайте версия Правил является актуальной и действующей. Все версии Правил, опубликованные ранее, признаются утратившими силу.

1.2. Программа «В1» действует во всех форматах сети магазинов «В1», осуществляющих торговую деятельность под брендом «В1». С полным списком городов, участвующих в Программе, можно ознакомиться на Сайте: v1.market.

1.3. Срок действия Программы «В1» неограничен и действует с момента ее запуска.

2. Термины и определения.

Акция – мероприятие, рассчитанное на определенный период времени и/или географию действия и/или перечень Участников, целью которого является формирование и повышение лояльности Участников к Программе «В1». Инициатором организации и проведении Акции выступает Оператор.

Анкета Участника – информация о Клиенте, желающем стать Участником Программы «В1», вносимая Клиентом либо сообщаемая Клиентом при регистрации в Программе в порядке, предусмотренном Правилами.

Звёзды – бонусные единицы (далее - Звёзды), начисляемые Оператором на Бонусный счет Карты Участника за приобретение товаров или услуг у Оператора в соответствии с настоящими Правилами и условиями Акций. Сумма начисленных Звёзд может быть использована Участником для получения Привилегий.

Купон – специальное ценовое или товарное предложение, дающее право на получение определенной привилегии при совершении покупки в сети магазинов В1 для Участников Программы лояльности В1.

Бонусный счет – счет Карты Участника в информационной системе Оператора, создаваемый или дополняемый в момент прохождения Участником регистрации Карты Участника в Программе в соответствии с настоящими Правилами. На бонусном счете Участника ведется учет данных по всем Транзакциям, совершаемым Участником с использованием Карты. Бонусный счет ведется в Звёздах. До начисления на Бонусный счет Участника Звёзды принадлежат Оператору. Звёзды начисляются на Бонусный счет Карты и списываются с Бонусного счета Карты в соответствии с Правилами. Бонусный счет привязан к номеру мобильного телефона Участника. К одному номеру мобильного телефона в Программе может быть привязан только один Бонусный счет. Участник может изменить номер мобильного телефона только по звонку на номер Горячей линии 8-800-200-84-74 (*звонок на территории Российской Федерации бесплатный*), путем сообщения оператору Горячей линии номера Карты и персональных данных.

Карта Участника – Карта Участника Программы «В1», оформленная им самостоятельно или полученная Участником в рамках определенной акции и выпущенная Оператором, которая является средством идентификации Участника при обслуживании покупателя и необходимая для начисления и списания Звёзд за совершенные Участником Покупки или действия. Карта позволяет Участнику получать Привилегии (списывать, начислять

Звёзды, получать скидки или иные Привилегии) в магазинах сети «В1» в соответствии с условиями Настоящих Правил или Правил Акции.

Типы Карт Программы:

Пластиковая Карта «В1» – пластиковая Карта, оформляемая на кассах в сети «В1».

Оформление пластиковой карты приостановлено с 04.03.2024 года.

Виртуальная карта «В1» – электронная Карта, оформленная Клиентом в Приложении Программы.

Горячая линия «В1» (также – Горячая линия) – центр поддержки Программы «В1», организованный Оператором и осуществляющий информационно-справочное обслуживание Участников по телефону: 8-800-200-84-74 (*звонок на территории Российской Федерации бесплатный*).

Клиент – физическое лицо, являющееся держателем Карты любого вида, но не осуществившее регистрацию в Программе в соответствии с Правилами.

Личный кабинет «В1» (далее – Личный кабинет или ЛК) – сервис, доступный для Участника в сети Интернет по адресу v1.market, в котором содержится информация об Участнике и данных его профиля, балансе Бонусного счета Карты или общего счета Карт Участника, Персональных предложениях, акциях, скидках и купонах Участника.

Приложение Программы «В1» (также Progressive Web Application или Web app) – сервис, с помощью которого Клиент может зарегистрироваться в Программе «В1», а Участник получить доступ в ЛК, информацию о данных своего профиля, балансе Бонусного счета Карты или общего счета Карт Участника, Персональных предложениях, акциях, скидках и купонах Участника. Участник может получить доступ в режиме онлайн по ссылке V1.market/login через интерфейс любого браузера в Интернет в мобильной версии или путем установки ярлыка веб-приложения на мобильном устройстве, а также путем перехода в Телеграм из чат-бота [@V1_official_Bot](https://t.me/V1_official_Bot).

Веб-приложение, все его средства индивидуализации, коды и элементы являются собственностью Оператора.

С помощью Личного кабинета и Web app Участником могут осуществляться действия, предусмотренные функционалом, в том числе:

- выпуск Виртуальной Карты;
- просмотр баланса Бонусного счета;
- использование QR-кода Виртуальной Карты на кассах магазинов сети «В1» при совершении Транзакций;
- просмотр товаров, участвующих в акциях, проводимых в магазинах сети «В1»;
- просмотр адресов магазинов сети «В1»

Оператор – АО «Тандер», 350072 г. Краснодар ул. Солнечная, 15/5, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы «В1» и обеспечивающее предоставление Участникам Программы «В1» Привилегий, предусмотренных Правилами.

Привилегии – возможность приобретения товаров и/или услуг у Оператора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки – начисления Звёзд на Бонусный счет Участника за приобретение товаров и/или услуг у Оператора, в соответствии с Правилами Программы, и последующего списания Участником накопленных Звёзд на получение права требования скидки при приобретении им товаров и/или услуг у Оператора в соответствии с Правилами, а также путем предоставления Персональных купонов, скидок на чек, в соответствии с правилами, определяемыми Оператором.

Персональное предложение – привилегии, определяемые Оператором и предоставляемые Участнику или заранее определенной Оператором группе посредством направления сообщений по электронной почте, телекоммуникационным сетям связи, почтовой связи, сервисов отправки сообщений и иным способом.

Сайт Программы «В1» (также – Сайт) – интернет-сайт, размещенный по адресу: v1.market.

Транзакции – операции, совершаемые Участником с использованием Карты, которые в соответствии с Правилами являются основанием для начисления Звёзд на Бонусный счет, либо списания Звёзд с Бонусного счета Участника.

Уведомление – информация, в том числе рекламного содержания, передаваемая Участнику по одному или нескольким средствам (способам) связи, указанным им при регистрации в Программе: в SMS-сообщении, в письме по адресу электронной почты, PUSH-сообщении в Приложении, Web App или Личном кабинете, по почтовому адресу или иными способами.

Участник – Клиент, который является держателем Карты любого вида, зарегистрированный в Программе в соответствии с настоящими Правилами.

3. Регистрация в Программе «В1».

3.1. Участником Программы может стать любое лицо, которому на момент прохождения регистрации исполнилось не менее 18 (восемнадцати) лет.

3.2. Для этого необходимо оформить Карту Программы и зарегистрировать ее в Программе.

Один Участник может зарегистрироваться и активировать на свой Бонусный счет не более 4 (четырёх) Пластиковых Карт «В1» и не более 1 (одной) Виртуальной Карты «В1» с использованием одного уникального идентификатора – подтвержденного номера мобильного телефона.

3.3. Оформить Виртуальную карту в Приложении «В1». При оформлении Виртуальной карты розничная стоимость Карты «В1» не взимается.

3.4. Для возможности списания Звёзд в обмен на Привилегии у Оператора, Клиенту, являющемуся держателем Карты, необходимо стать Участником Программы и зарегистрировать Карту, одним из следующих способов:

3.4.1. в Личном кабинете в Приложении «В1» путем заполнения Анкеты в специальном разделе «Регистрация» и подтверждения своего явного, полного и безоговорочного принятия Правил Программы посредством проставления соответствующей отметки и нажатия кнопки «Зарегистрироваться/Регистрация». После выполнения указанных выше действий на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Анкете, направляется SMS-сообщение с кодом, который Клиенту необходимо ввести в соответствующую форму. После выполнения предусмотренных настоящим абзацем действий Клиент считается зарегистрированным Участником Программы «В1» и за ним закрепляется номер Бонусного счета. После Регистрации Участник получает Звёзды в качестве вознаграждения.

3.4.2. по телефону Горячей линии путем сообщения оператору Горячей линии номера пластиковой Карты, персональных данных для заполнения Анкеты, что является подтверждением явного, полного и безоговорочного согласия соответствующего Клиента с принятием Правил Программы. Оператор Горячей линии регистрирует Клиента в качестве Участника и за ним закрепляется номер Бонусного счета после получения ответного сообщения об успешной регистрации Карты и/или Бонусного счета. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы «В1» и за ним закрепляется номер Бонусного счета. После Регистрации Участник получает Звёзды в качестве вознаграждения.

3.5. При регистрации в Программе одним из способов, предусмотренных настоящими Правилами, Участник также дает согласие Оператору, а также лицам, входящим с ним в одну группу лиц по смыслу ст. 9 Федерального закона от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции»:

осуществлять с использованием средств автоматизации и/или без таковых обработку всех персональных данных, указанных Участником при регистрации в Программе, в т.ч. в

Анкете, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение данных, а также информации о произведенных Участником покупках, их сумме, способах и средствах их оплаты, в целях, связанных с возможностью предоставления Участнику информации (рекламы), в т.ч. о товарах и/или услугах, о проводимых рекламных акциях, о персональных предложениях, которые потенциально могут представлять для Участника интерес, а также в целях сбора, возможностью обеспечения предоставления Участникам Привилегий, предусмотренных Правилами, а также обработки статистической информации и проведения маркетинговых исследований, в том числе с возможностью коммерческого использования результатов данных исследований.

3.6. Участник предоставляет Оператору в рамках и целях реализации Программы право обрабатывать и передавать аффилированным лицам и третьим лицам, с которыми у Оператора заключен соответствующий договор, персональные данные Участника, указанные им для активации Карты Участника Программы лояльности.

3.7. Обработка персональных данных Участника осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Оператор программы обрабатывает персональные данные Участника только в целях, обозначенных в настоящих Правилах. Оператор Программы принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Участника от неправомерного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения. Оператор Программы предоставляет доступ к персональным данным Участника только тем работникам и подрядчикам, которым эта информация необходима для выполнения своих служебных обязанностей. Оператор Программы вправе использовать предоставленную Участником информацию, в том числе персональные данные, а также передавать ее третьим лицам, в целях обеспечения соблюдения требований действующего законодательства Российской Федерации. При этом раскрытие предоставленной Участником информации может быть произведено лишь в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по требованию суда, правоохранительных органов, а равно в иных предусмотренных законодательством Российской Федерации случаях. Присоединяясь к данным Правилам, Участник выражает свое согласие на обработку его персональных данных Оператором.

3.8. Согласие на обработку персональных данных в соответствии с указанными выше условиями предоставляется Участником на срок участия в Программе и может быть отозвано Участником посредством направления Оператору письменного заявления почтовым отправлением по адресу: АО «Тандер», 350072 г. Краснодар ул. Солнечная, 15/5 с указанием номера карты лояльности.

3.9. При регистрации в Программе в соответствии с п. 3.4. Клиент может выразить согласие на получение от Оператора Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами. Согласие на получение от Оператора Уведомлений выражается Клиентом в момент регистрации в Программе следующими способами:

- путем проставления соответствующей отметки при регистрации через Личный кабинет в Приложении «В1»;
- путем выражения устного согласия на соответствующий вопрос оператора Горячей линии при регистрации по телефону Горячей линии;

3.10. Согласие на получение от Оператора Уведомлений, предусмотренных Правилами, может быть выражено Участником в любой момент времени после регистрации в Программе и осуществляется путем проставления соответствующей отметки в Личном кабинете в Приложении «В1». Участник вправе в любое время отказаться от получения Уведомлений одним из следующих способов:

- в Личном кабинете в Приложении «В1»;
- обратившись на Горячую линию: 8-800-200-84-74

3.11. Карта «В1» действует бессрочно до даты прекращения действия Программы «В1» согласно настоящим Правилам.

3.12. Вход в Приложение «В1» Личный кабинет возможен только при нахождении Участника на территории РФ.

4. Начисление Звёзд.

4.1. Звёзды начисляются на Бонусный счет Участника при совершении покупок товаров и/или услуг у Оператора с использованием Карты в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором, являющихся основанием для начисления Звёзд.

4.2. Начисление Звёзд проводится при любом способе оплаты товаров, совершаемых у Оператора: наличными, банковской картой и другими способами.

4.3. Дополнительные Звёзды могут начисляться на Бонусный счет Участника в рамках Акций, проводимых Оператором в соответствии с Правилами Программы. Оператор самостоятельно определяет условия Акции, в т.ч. перечень действий и товаров/услуг, количество дополнительных Звёзд, начисляемых на Бонусный счет Участника в соответствии с условиями проводимых Акций. О проводимых Акциях, предусматривающих начисление дополнительных Звёзд, и правилах их проведения, Оператор уведомляет Участников путем рассылки пуш-уведомлений в Приложении «В1», а также вправе дополнительно проинформировать Участников иными способами.

4.4. Для начисления Звёзд за покупку Участнику необходимо при совершении покупки товаров в магазинах сети «В1» предъявить Карту до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека).

4.5. Условия начисления Звёзд Программы:

- 1 звезда за совершение покупок товаров в сети магазинов «В1». Начисление Звёзд осуществляется накопительно: за каждые полные 700 руб. покупок в течение месяца. Начисление Звёзд происходит автоматически, не требует подтверждения Участника, в момент накопления/ покупки на 700 руб.
- 3 звезды за регистрацию в Программе
- 5 звезд на День рождения Участника при условии, что Участник указал дату рождения. Звёзды начисляются за 3 дня до дня рождения и действуют в течение 14 дней с даты их начисления. Действует ограничение на исправление даты рождения – не чаще одного раза в год. Для исправления даты рождения Участнику необходимо позвонить на Горячую линию В1.

4.6. Документом, подтверждающим обязанность Оператора начислить Звёзды на Бонусный счет Участника за покупки, является кассовый чек, подтверждающий факт совершенной покупки, в том числе нефискальный отчет, с информацией о дате, сумме, месте совершения покупки, номере Карты. Обращения к Оператору по факту неначисления Звёзд/начисления неверного количества Звёзд, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного чека.

4.7. Звёзды не начисляются при совершении покупки табака и табачной продукции, никотинсодержащей продукции, курительных принадлежностей, устройств для потребления никотинсодержащей продукции, кальянов. Данное ограничение введено на основании Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», действующим законодательством РФ, а также Оператором могут быть предусмотрены иные ограничения по начислению Звёзд.

4.8. Звёзды и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе «В1», не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами. Звёзды не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

4.9. Звёзды начисляются сразу после совершения покупки товаров и/или услуг в магазинах Оператора или действия, за которое предусмотрено начисление Звёзд. Согласно Правилам Акции.

5. Списание Звёзд.

- 5.1. Списание Звёзд для получения Привилегий (купонов) возможно только для Участника, зарегистрированного в Программе.
- 5.2. Участник должен выбрать Привилегию (купон), на которую он хочет потратить Звёзды в Личном кабинете в Приложении В1.
- 5.3. При использовании Участником Звёзд для получения Привилегий соответствующая сумма Звёзд, заявленная Участником для списания, автоматически списывается с Бонусного счета Участника в момент активации соответствующей Привилегии (купона).
- 5.4. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить Акцию или списать начисленные ранее Звёзды Участника в одностороннем порядке без предварительного уведомления Участника.
- 5.5. Привилегии не распространяются на товары, которые продаются с уценкой.
- 5.6. Общий срок действия Звёзд по Карте Участника составляет 1 календарный месяц. В случае, если Участник не использует Звёзды в течение календарного месяца, звёзды сгорают без права их восстановления. Исключение: звёзды за регистрацию в Программе и на день рождения Участника, срок действия 14 дней с даты их начисления

6. Правила купонов.

- 6.1. Купоны могут иметь разный курс обмена звёзд согласно условиям конкретной Акции.
- 6.2. Для применения Привилегии (купона) необходимо выполнить условия купона, а также предъявить сам купон из приложения и карту на кассе при совершении покупки.
- 6.3. Купон действует при наличии товара в магазине.
- 6.4. Привилегии по купонам не суммируются, на один чек возможно использовать только один купон.
- 6.5. Привилегия по купону предоставляется только на кассе и не распространяется на товары по другим акциям снижения цены
- 6.6. Купон ограничен периодом действия, срок действия купона согласно условиям акции и указан в самом купоне.

7. Персональные предложения.

- 7.1. Участникам программы лояльности доступны Персональные предложения. За покупки по Персональным предложениям предоставляются звёзды, скидки и другие привилегии. Предложения суммируются с другими акциями.
- 7.2. Для использования скидки из суммы покупки исключается табачная и никотинсодержащая продукция, устройства для потребления никотина и алкоголь.
- 7.3 Скидка не распространяется на табачную и никотинсодержащую продукцию, устройства для потребления никотина и алкоголь.

8. Возврат товаров и Звёзд, приобретенных с использованием Карты.

- 8.1. Обмен и возврат товаров, приобретенных с использованием Карты, осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 8.2. При возврате товара, за который были начислены Звёзды, Звёзды списываются.
- 8.3. При возврате товара, за который были списаны Звёзды, Звёзды не восстанавливаются.

9. Порядок блокировки Карты в случае ее утери/порчи.

9.1. В случае утери/порчи Карты Участнику необходимо заблокировать Карту позвонив на Горячую линию: 8-800-200-84-74 (*звонок на территории Российской Федерации бесплатный*).

9.2. Для возможности продолжения участия в Программе Участнику необходимо оформить Виртуальную карту и осуществить ее регистрацию в Программе в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

9.3. После приобретения новой Карты в соответствии с настоящими Правилами, ранее накопленные Звёзды будут доступны для использования, при условии регистрации новой Карты на тот же номер мобильного телефона, который был указан Участником при регистрации утерянной Карты.

9.4. Звёзды, списанные с утерянной Карты, до момента блокировки Карты в порядке, предусмотренном п. 8.1. Правил, восстановлению не подлежат.

9.5. В случае утери, закрытия или порчи Карты Участник может перенести накопленные ранее Звёзды на новую Карту не более 2 (Двух) раз в течение 1 (Одного) календарного месяца.

9.6. Для совершения любых операций по карте, а также переноса Звёзд со старой карты на новую в случае смены номера телефона Клиенту необходимо обратиться на Горячую линию 8-800-200-84-74 (*звонок на территории Российской Федерации бесплатный*). При этом Клиент должен иметь доступ к старому номеру телефона для получения шестизначного sms-кода подтверждения в момент разговора с Оператором. В противном случае операции по карте через Горячую линию будут невозможны.

10. Иные условия.

10.1. Участник несет ответственность за корректность и достоверность персональных данных, указанных им при регистрации в Программе. При изменении персональных данных, указанных при регистрации в Программе, Участник обязан незамедлительно уведомить Оператора посредством обращения по телефону Горячей линии 8-800-200-84-74 (*звонок на территории Российской Федерации бесплатный*), либо изменения данных в Личном кабинете в Приложении «В1». Неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете, полностью лежат на Участнике. Оператор не будет нести ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Правилами, возникших по вине Участника, в т.ч. в случае не уведомления Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете.

10.2. Правила Программы «В1» могут быть изменены Оператором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте. Оператор вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами Программы.

10.3. Ответственность за сохранность Карты, а также за несанкционированный доступ третьих лиц к Карте, лежит на Участнике. Оператор не несет ответственности за несанкционированное использование Карты Участника третьими лицами.

10.4. Оператор вправе предоставить любому Участнику персональное предложение с возможностью получить дополнительные Звёзды/ Привилегии. Персональное предложение может быть доступно Участнику как при выполнении определенных условий, так и без них. Условия персонального предложения устанавливаются Оператором по каждому Предложению отдельно и сообщаются Участнику при предоставлении предложения.

10.5. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить участие в Программе «В1» любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но не ограничиваясь, случаем, если Участник:

- не соблюдает настоящие Правила;

- злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы «В1»;
- предоставляет недостоверные сведения или информацию, вводящую в заблуждение Оператора;
- не использует Карту в соответствии с Правилами в течение 1 (одного) года с момента ее получения.

10.6. Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке изменить данные Анкеты Участника в случае расхождения персональных данных при заполнении Участником нескольких Анкет без дополнительного уведомления об этом на более актуальные по мнению Оператора. Под изменения могут попасть Имя Участника, адрес электронной почты, настройки уведомлений и другие данные. В случае, если Участник не согласен с внесенными изменениями он может самостоятельно изменить свои персональные данные в разделе «Настройки» в Приложении «В1».

10.7. Участник вправе прекратить участие в Программе «В1» в любое время путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия. Участие соответствующего Участника в Программе будет считаться прекращенным с момента получения Оператором уведомления Участника.

10.8. Оператор вправе приостановить или прекратить действие Программы в любое время в одностороннем порядке, уведомив об этом Участников любым доступным способом, не менее чем за 30 (тридцать) дней до даты приостановления или прекращения действия Программы. В случае приостановления или прекращения действия Программы Оператор не компенсирует Участникам остаток Звёзд, находящихся на Бонусных счетах Участников на момент приостановления или прекращения действия Программы. Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения Звёзд, в т. ч. в денежной форме.

10.9. Приём и обработка обращений Участника, а также вынесение решения по завершённым Акциям, Коммуникациям или Транзакциям, которые были основанием такого обращения, производятся в течение не более 90 дней с момента проведения таких Акций, Коммуникаций и Транзакций.

11. Разрешение споров по Программе «В1».

11.1. Все споры между Оператором и Участником в рамках участия в Программе «В1» разрешаются путем проведения переговоров.

11.2. В случае если спор, возникший между Оператором и Участником, не может быть урегулирован в процессе переговоров, он разрешается в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

Номер текущей версии Правил Программы лояльности «В1» – №2 от 29.02.2024