

ПРАВИЛА УЧАСТІ У БОНУСНІЙ ПРОГРАМІ ЛОЯЛЬНОСТІ “ЦИТРУС ПЛЮШКИ”

Ці Правила участі у бонусній програмі лояльності «Цитрус Плюшки» (далі - «Правила») встановлюють офіційні умови участі у бонусній програмі «Цитрус Плюшки» (далі - «Програма»), що визначають період, умови та порядок участі у Програмі. Правила розроблені на підставі Цивільного кодексу України, Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», інших нормативно-правових актів України, внутрішніх положень ТОВ «РИТЕЙЛКОМПАНІ».

1. Визначення термінів

1.1. «Організатор» Програми – організатором Програми є ТОВ «РИТЕЙЛКОМПАНІ», 65014, м. Одеса, Вул. Маразліївська, 1/20.

1.2. «Програма» - це бонусна програма лояльності, спрямована на заохочення постійних покупців, яким надаються спеціальні умови для придбання товарів у торговельних точках Організатора та інтернет магазині ctrs.com.ua.

1.3. «Учасник» Програми - дієздатна фізична особа, яка бере участь у Програмі шляхом надання згоди у вигляді заповнення анкети відповідно до чинних Правил, і участь якої підтверджено Організатором. Учасники програми розділені на два рівні і можуть переходити з одного рівня на інший і назад без втрати невикористаних «Плюшок», крім випадків, коли це передбачено іншими правилами Програми лояльності.

1.4. «Дегустатор» - стартовий рівень учасника програми лояльності «Цитрус Плюшки». Рівень «Дегустатори» отримує кожен зареєстрований Учасник Програми лояльності «Цитрус Плюшки».

1.5. «Гурман» - другий (найвищий) рівень учасника програми лояльності «Цитрус Плюшки» отримується учасником при здійсненні покупок на суму понад 100 000 грн протягом останнього року. Даний рівень учасника програми передбачає збільшений кешбек.

1.6. «Карта за номером мобільного телефону» (карта за НМТ) - віртуальна карта Учасника в інформаційній системі Організатора. Номер карти Учасника у системі відповідає його номеру мобільного телефону українського GSM-оператора.

1.7. «Кешбек» - бонуси, які повертаються на «Рахунок» в рамках програми лояльності «Цитрус Плюшки» за покупки в мережі магазинів «Цитрус» та інтернет-магазині ctrs.com.ua, а також як заохочення за додаткові активності в рамках програми лояльності «Цитрус Плюшки», передбачені організаторами. Бонуси «Кешбек» активуються для списання на 15-й день після нарахування.

1.8. «Купони» - спеціалізовані персональні промо-пропозиції обмеженого терміну дії для учасників програми лояльності «Цитрус Плюшки», що використовуються як додаткові заохочення. Купони можуть поширюватися як у вигляді автоматичних нарахувань на рахунок учасника програми, так і у вигляді текстових кодів. Купони, що зберігаються на рахунку Учасника Програми, активуються автоматично при виконанні умов для їх списання, про текстові купони необхідно повідомляти в момент оформлення замовлення в Інтернет-магазині або на касі торгової точки в момент здійснення покупки.

1.9. «Рахунок» - сукупність даних в інформаційній системі Організатора про процес нарахування та списання бонусів за Картою Учасника.

1.10. «Анкета» - електронний реєстраційний документ, який надається Організатором Учаснику для заповнення. При заповненні анкети фізична особа дає свою згоду на участь у Програмі згідно з цими Правилами, а також згоду на обробку (збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поповнення, використання, поширення, знеособлення, знищення) Організатором будь-яких даних Учасника, в тому числі персональних.

1.11. «Торгова точка» - всі магазини торгової мережі «Цитрус», а також інтернет-магазин ctrs.com.ua

1.12. «Заохочення» - можливість використання Учасником Бонусів як знижки при купівлі товарів (крім обмежень на придбання товарів, встановлених Організатором) у торгових точках відповідно до даних Правил Програми. До заохочень відносяться: бонуси, купони та подарунки, передбачені організаторами Програми.

1.13. «Транзакція» - операція в результаті якої відбувається нарахування або списання Бонусів в інформаційній системі Організатора.

1.14. «Канали комунікації Програми» - сайт ctrs.com.ua, гаряча лінія 0445037020, 0445037030 та інші засоби комунікації, які застосовуються для контакту між Учасником та Організатором.

2. Загальні положення

2.1. Програма лояльності є договором приєднання в розумінні ст. 634 Цивільного кодексу України.

2.2. Програма лояльності не є азартною грою або іншою послугою у сфері грального бізнесу.

2.3. Програма діє у всіх торгових точках торгової мережі «Цитрус» (інформація про адреси магазинів розміщена на офіційному сайті ctrs.com.ua)

3. Умови участі у Програмі

3.1. Учасником Програми може бути лише фізична особа, яка зареєструвалася на сайті ctrs.com.ua, яка здійснила покупку або поповнила рахунок незалежно від суми у торгових точках «Цитрус», і надала коректно заповнену Анкету Учасника відповідальній особі Організатора з обов'язковим зазначенням номера мобільного телефону українського GSM-оператора згідно з умовами цих Правил.

3.2. Учасниками Програми не можуть бути юридичні особи.

3.3. Інформацію про умови Програми можна отримати у співробітників на торгових точках, на сайті ctrs.com.ua або через Канали комунікації Програми.

3.4. Основним ідентифікатором Учасника Програми в інформаційній системі Організатора є віртуальна карта за номером мобільного телефону Учасника у форматі українського GSM-оператора (карта за НМТ).

3.5. Карти за номером мобільного телефону «Цитрус Плюшки» обслуговуються у торгових точках, що беруть участь у Програмі. Перелік торгових точок може змінюватися Організатором без попереднього інформування учасників.

3.6. Програма розрахована винятково для використання фізичними особами. Бонуси Програми не можна продавати, отримати за них компенсацію у вигляді грошових коштів, або будь-яким іншим способом відчувувати.

3.7. Датою початку участі у Програмі є дата активації карти за номером мобільного телефону в інформаційній системі Організатора Учасником Програми та надання заповненої Анкети Учасника відповідальній особі Організатора згідно з цими Правилами.

3.8. Карта за номером мобільного телефону «Цитрус Плюшки» в якості ідентифікатора Учасника у системі дійсна протягом терміну дії Програми.

3.9. Для блокування картки за номером мобільного телефону в разі втрати мобільного телефону\sim-карти або пошкодження sim-карти, а також для її розблокування Учаснику необхідно звернутися до Організатора Програми на торговельну точку або зателефонувати на гарячу лінію за номером 044 503 70 30 з відповідним зверненням. Необхідно вказати своє прізвище та ім'я, номер мобільного телефону, причину блокування карти за НМТ, а також пройти ідентифікацію одним із запропонованих співробітником компанії «Цитрус» способом.

3.10. Для розблокування картки за номером мобільного телефону необхідно звернутися до Організатора Програми на торговельну точку і подати заяву на розблокування картки за НМТ. Розблокування можливе тільки в разі, коли дані особи (ПІБ, дата народження, номер мобільного телефону), яка подає заяву на розблокування, збігаються з даними, зареєстрованими в інформаційній системі Програми.

3.11. При розблокуванні карти Організатор Програми не несе відповідальності за всі операції, що проводяться на рахунку до блокування карти.

3.12. У разі зміни номера мобільного телефону Учаснику необхідно звернутися до Організатора Програми на торговельну точку з відповідним зверненням. Необхідно заповнити нову анкету, при цьому вказавши колишній та новий номер мобільного телефону. При цьому Учаснику в інформаційній системі деактивується карта за колишнім номером мобільного телефону і активується карта за новим номером мобільного телефону з відповідним збереженням стану рахунку.

3.13. У разі несвоєчасного інформування Учасником про зміну номера мобільного телефону, Організатор Програми не несе відповідальності за всі операції, що проводяться на рахунку до надходження відповідного інформування.

4. Права та обов'язки Організатора Програми

4.1. Організатор має право призупинити програму, скасувати або змінити умови Програми у будь-який час. У разі закриття Програми всі Бонуси, набрані учасником, можуть бути використані протягом 30 (тридцяти) календарних днів після від моменту розміщення відповідного оголошення на сайті про закриття програми.

4.2. Організатор має право відмовити клієнту в активації карти за номером мобільного телефону, видалити або припинити їх дію за таких обставин (та не обмежуючись лише ними):

4.2.1. використання або спроба використання Картки способом, який не відповідає умовам Програми.

4.2.2. будь-яка обгрунтована підозра у зловживаннях з боку Учасника щодо його участі у Програмі.

4.2.3. відсутність будь-яких операцій на Карті протягом 36 місяців.

4.2.4. інші обставини, які Організатор буде вважати, як значущі для відмови в активації або для припинення дії Картки.

4.3. Організатор не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, які можуть виникнути в результаті таких дій.

4.4. Організатор має право списувати з рахунку Учасника програми бонуси, зараховані помилково, у зв'язку з помилкою в роботі ПЗ, пов'язані з купівлею, яка була скасована, у разі повернення товару, а також в разі виявлення шахрайства та/або недобросовісних дій з картою або балансом бонусів .

5. Політика конфіденційності та обробки персональних даних Учасника

5.1. Загальні положення

Організатор звертає увагу на право кожного Учасника Програми на недоторканність приватного життя. Ми забезпечуємо безпеку даних, які ви добровільно вказуєте при замовленні у Торговій точці.

Замовляючи товар/послугу у Торговій точці, ви надаєте нам інформацію про себе, даєте згоду на збирання та обробку персональних даних і приймаєте умови політики конфіденційності.

Заповнюючи дані Анкети і проставляючи відмітку про ознайомлення з цією політикою збереження конфіденційності та обробки персональних даних Учасника (далі - Політика конфіденційності) Ви даєте згоду на обробку Ваших персональних даних з метою забезпечення реалізації цивільно-правових відносин, при придбанні товарів/послуг у Торговій точці, отриманні рекламних та спеціальних пропозицій, інформації про акції, розіграші.

Ви також погоджуєтесь з тим, що Організатор має право надавати доступ та передавати Ваші персональні дані третім особам без будь-яких додаткових повідомлень, винятково, якщо при цьому не змінюється мета їх обробки і тільки у випадках, передбачених цією політикою конфіденційності та/або законодавством України.

5.2. Які персональні дані ми збираємо

Організатор збирає персональні дані Учасників Програми тільки на добровільній основі Просимо вас ознайомитися з переліком інформації, яку ми можемо запросити:

- ПІБ
- Номер мобільного телефону
- Адреса електронної пошти
- День народження
- Стать
- Місто проживання
- Сімейний стан
- Наявність дітей
- Дата народження дитини
- Стать дитини
- Наявність домашніх вихованців

- Наявність автомобіля
- Список захоплень
- Бажана мова розсилок
- Файли cookie, передані вашим браузером
- IP-адреса користувача та дані про географічне розташування.

Організатор зберігає дані, необхідні тільки для виконання поточної обробки і не збирає додаткових даних.

5.3. Цілі обробки даних Учасника Програми

Основна причина, з якої ми просимо Учасників Програми надавати свої персональні дані, є отримання необхідної інформації для покупки та доставки товарів/послуг. Мета збору персональних даних обмежена спочатку згаданою метою на момент прийняття Учасниками Програми даної політики конфіденційності і не може змінюватися без їх згоди. Учасник Програми має право вимагати від Організатора виправляти помилки в обробці персональних даних без будь-яких затримок.

5.4. Використання даних Учасника Програми

Завдяки отриманим даним ми можемо:

- інформувати вас про прогрес виконання замовлення, акції, пропозиції, знижки;
- забезпечити швидке оформлення товару/послуг, якщо вже замовляли раніше і у вас є карта за НМТ;
- надавати повноцінну клієнтську підтримку.

Організатор зберігає персональні дані Учасника Програми відповідно до внутрішніх регламентів. Учасник участю у Програмі надає безумовне та беззастережне право Організатору на подальше передавання персональних даних третім особам, в тому числі державним органам на їх запит, партнерам Організатора, банкам та іншим фінансовим установам на розсуд Організатора без отримання будь-яких додаткових погоджень від Учасника Програми.

5.5. Право на анулювання

Ви маєте право у будь-який час — без пояснення причин — заперечувати проти зберігання та використання ваших особистих даних. Ви також маєте право заперечувати проти доставки реклами. При наявності заперечень зв'яжіться з нами через надані Канали комунікації Програми з відповідним письмовим повідомленням. Ви також можете відмовитися від відстеження Google Analytics. При небажанні з приводу відстеження ваших даних ресурсами Google Analytics, ви можете залишити наш сайт.

5.6. Некоректні дані

За наявності помилок у персональних даних або коли дані є не точними, Організатор зробить негайні дії для виправлення неправильних даних або для вилучення невірних даних.

5.7. Заповнення Анкети

Заповненням Анкети Учасник підтверджує добровільне надання Організатору зазначених в Анкеті персональних даних для реєстрації в інформаційній системі в якості Учасника Програми, а також заповнення анкети здійснюється з метою підтримки довгострокового співробітництва з Організатором. Для цілей, передбачених цим пунктом, Організатор має право направляти листи, повідомлення та матеріали на

поштову адресу, e-mail Учасника, а також надсилати sms-повідомлення, здійснювати дзвінки на вказаний в Анкеті телефонний мобільний номер.

У разі зміни своїх персональних даних Учасник повинен надати Організатору оновлену інформацію, звернувшись через надані Канали комунікації Програми з відповідним повідомленням. У разі невиконання Учасником даної вимоги, Організатор не несе відповідальності за несприятливі наслідки, пов'язані з використанням таких даних.

Учасник безпосередньо після реєстрації або в будь-який інший момент може встановити заборону (обмеження) на використання його персональних даних. Для цього Учасник повинен звернутися через надані Канали комунікації Програми з відповідним повідомленням.

Відповідальність за недостовірність даних в Анкеті несе Учасник Програми.

6. Реєстрація у програмі

6.1. Для того щоб зареєструватися в Програмі, покупець може зареєструватися на сайті ctrs.com.ua або здійснити покупку або поповнити рахунок незалежно від суми у торгових точках «Цитрус», і надати анкетні дані Учасника відповідальній особі Організатора.

6.2. Після введення анкетних даних в інформаційну систему Організатора та передавання даних про покупку клієнта, йому активується карта за номером мобільного телефону в інформаційній системі Організатора.

7. Нарахування заохочень

7.1. Перед проведенням транзакції Учасник повинен проінформувати працівника Організатора, що покупка буде здійснюватися в рамках Програми і назвати свій номер мобільного телефону. Нарахування заохочень відбувається в інформаційній системі Організатора на рахунку Учасника. Співробітник не несе відповідальності за те, що Транзакція була здійснена, в тому випадку якщо Учасник не повідомив, що дана покупка здійснюється в рамках Програми.

7.2. У разі придбання товару з використанням кредиту (оплати частинами) Заохочення зберігаються в тому ж обсязі, як і при здійсненні покупки за готівку та/або оплаті банківською картою.

7.3. Спеціальні бонуси можуть нараховуватися Організатором під час рекламних кампаній, спеціальних акцій та пропозицій від Програми. Спеціальні бонуси мають обмежений термін дії, що відповідає термінам проведення акції. Після закінчення дії акції дані бонуси анулюються з рахунку Учасника і не можуть бути використані ним.

7.4. У разі повернення придбаного раніше товару нараховані за покупку Бонуси анулюються. У разі обміну товару бонуси, нараховані за товаром, який повертається, анулюються і нараховуються Бонуси за товаром, який купується. Повернення та обмін товару, придбаного Учасником, здійснюється в рамках норм, встановлених Законом України «Про захист прав споживачів».

7.5. «Організатор» має право призупинити повернення грошових коштів або обмін товару в разі, якщо в результаті проведення транзакції в учасника утворюється негативний баланс на бонусному рахунку. У такому випадку термін розгляду заяви продовжується в термін до 14 календарних днів. У разі виявлення негативного балансу

на бонусному рахунку, учасник: або повертає товар (у разі збереження товарного вигляду згідно чинного законодавства), придбаний шляхом участі в програмі лояльності «Цитрус Плюшки», або компенсує розмір знижки у грошовому еквіваленті.

7.6. Нарахування бонусних балів за покупку, зроблену на сайті ctrs.com.ua, здійснюється після отримання оплати даної покупки. Бонуси стають активними для списання на 15-й день після оплати товару.

7.7. При покупці Учасник перевіряє правильність вказання на чеку свого номера мобільного телефону. Для вирішення спірних питань учасник має звернутися до представника Організатора та пред'явити оригінал фіскального чека.

7.8. Організатор залишає за собою право змінювати умови (схеми) нарахування бонусів без додаткового інформування Учасників Програми.

7.9. Бонуси зараховуються на рахунок Учасника програми за умови, що для цього у магазині є всі необхідні технічні та/або інші можливості: присутній Інтернет-зв'язок, електроенергія, справно працює програмне забезпечення. У разі, якщо відсутні необхідні технічні та/або інші можливості для нарахування бонусів, бонуси будуть нараховані на рахунок Учасника програми після відновлення необхідних можливостей.

7.10. Організатор Програми визначає товари, при покупці яких можливе нарахування бонусів. Список винятків вказано у Додатку 1.

8. Використання заохочень

8.1. Кешбек активується (стає доступним для використання) на 15-й день після здійснення покупки або на інших умовах, визначених умовами Акції. З 02.10.2023р. термін дії бонусів складає 365 календарних днів з дати їх активації.

Термін дії бонусів, які нараховано за покупки до 02.10.2023р. складає 180 календарних днів з дати їх активації.

8.2. Учасник має право використовувати накопичений кешбек, який доступний до списання на його рахунок в якості отримання знижки (економії), але не більше 50% від вартості товару, який буде купуватися за Програмою при покупці будь-яких товарів у торгових точках (крім обмежень на придбання товарів, встановлених Організатором).

8.3. Транзакція списання бонусів (за наявності активованих бонусів на рахунку) можлива тільки при проходженні Учасником верифікації з використанням карти за номером мобільного телефону. Для цього Учаснику приходить на мобільний телефон смс (Viber-повідомлення) від альфа-імені citrus з чотиризначним кодом підтвердження для списання бонусів. Учасник називає код представнику Організатора в період проведення покупки з використанням бонусів. Термін дії підтверджувального коду - доба і даний код може бути використаний один раз.

8.4. Бонуси можуть бути використані Учасником програми за умови, якщо для цього у магазині є всі необхідні технічні та/або інші можливості: присутній інтернет-зв'язок, електроенергія, справно працює програмне забезпечення.

8.5. Використання (списання) Бонусів з Рахунку Учасника здійснюється в такому порядку:

1 бонус умовно прирівнюється до 1 гривні знижки при купівлі товару за умовами Програми. Бонуси неможливо використовувати (списувати) при придбанні Товару в кредит терміном більше 4 місяців або при використанні послуги Оплата Частинами.

8.6. Організатор залишає за собою право змінювати перелік товарів/послуг, при придбанні яких Учасник може використовувати Бонуси без попереднього інформування Учасників.

8.7. Відповідно до кількості набраних на рахунку Бонусів Організатор надає Учаснику право отримати знижку при купівлі товару за заявленими умовами.

8.8. Організатор Програми визначає товари, при покупці яких можливе використання накопичених раніше бонусів. Список винятків вказано у Додатку 1.

8.9. Бонуси (кешбек) можна використовувати як знижку (економію) вартості товару, але не більше 50% від вартості товару, який купується в рамках і за умовою Програми.

8.10. Бонуси не є і не можуть бути засобом платежу, будь-яким видом валюти чи цінного паперу.

8.11. Накопичені в рамках Програми Бонуси, доступні до списання, не можуть бути переведені в грошовий еквівалент і видані Учаснику готівковими коштами.

8.12. Організатор Програми не несе відповідальності за сплату Учасником податків та виконання інших фінансових зобов'язань, пов'язаних з участю в Програмі. Всі оплати здійснюються Учасником програми самостійно за власний рахунок.

8.13. Бонуси, не використані учасником протягом періоду акції, вважаються анульованими і списуються з рахунку Учасника. Бонуси списуються у хронологічному порядку залежно від їх дати активації.

8.14. Бонуси, отримані за різними акціями, не сумуються. При цьому першими використовуються наявні в Учасника бонуси залежно від терміну дії (з коротким терміном дії використовуються першими).

9. Наслідки порушення Учасником Правил Програми лояльності

9.1. Організатор залишає за собою право перервати участь у Програмі будь-якого Учасника без повідомлення шляхом блокування Карти у випадках недобросовісного використання Карти, якщо Учасник:

- не дотримується чинних Правил участі;
- надає недостовірні дані або інформацію, яка вводить в оману;
- бере участь у схемах шахрайства в рамках дій будь-яких елементів Програми.

9.2. У разі припинення участі на підставі п. 9.1. Карта блокується, накопичена сума анулюється.

9.3. У разі виникнення претензій, пов'язаних з анулюванням участі в Програмі, для розблокування Карти клієнт має заповнити відповідну заяву у мережі магазинів «Цитрус» і пред'явити чеки на покупки за Картою. Після розгляду претензії, Організатор приймає рішення про можливість розблокування Карти.

10. Інші умови

10.1. Дана Програма лояльності «Цитрус Плюшки» є довгостроковою.

10.2. Правила регулюються чинним законодавством України. При розрахунках з Учасником Організатор має право тимчасово відмовити Учаснику у нарахуванні або використанні Бонусів у разі відсутності на момент звернення Учасника технічної або іншої можливості для цього.

10.3. Організатор гарантує, що під час отримання, зберігання, обробки та використання отриманої від Учасника персональної інформації він буде дотримуватися положень Правил та норм чинного законодавства України. У зв'язку з цим Учасник підтверджує, що він ознайомився і повністю (однозначно) погодився з умовами Програми, застереженнями щодо отримання, зберігання, обробки та використання інформації, зазначеної в Анкеті.

10.4. Беручи участь у Програмі, кожен Учасник надає однозначну згоду на використання його імені, прізвища, фотографії, інтерв'ю або інших матеріалів про нього з рекламною метою, у тому числі право публікації його імені та фотографії у засобах масової інформації, будь-яких друкованих, аудіо- та відеоматеріалах, інтерв'ю зі ЗМІ, без обмеження території та строків такого використання. Таке використання не компенсується (не оплачується) Організатором або третіми особами.

10.5. Учасник Програми надає однозначну згоду на те, що всі дані, в тому числі персональні, зазначені в Анкеті, і дані про зроблені Учасником покупки можуть бути отримані, збережені, оброблені та використані Організатором та іншими уповноваженими Організатором організаціями і третіми особами без обмеження за терміном і територією, в тому числі і за межами України, з метою реалізації Програми, створення нових програм лояльності, вивчення споживчого попиту у маркетингових, інформаційних, рекламних або інших аналогічних цілях, наданні Учасникові рекламних та інформаційних матеріалів без обмежень.

10.6. Організатор залишає за собою право відмовити будь-кому в участі у Програмі на свій розсуд, без будь-яких негативних наслідків для себе.

10.7. Організатор має право в односторонньому порядку вносити зміни у дані Правила без попереднього інформування Учасників Програми.

10.8. Учасник вважається проінформованим про призупинення або припинення дії Програми, а також про зміну Правил Програми, якщо такі зміни були розміщені на Сайті Програми та/або в торгових точках і/або направлено Учаснику на зазначені в Анкеті адресу електронної пошти або номер мобільного телефону. Якщо від учасника не надійшла відмова від участі, то вважається що він прийняв зміни. Обов'язок стежити за змінами покладається на учасника.

10.9. Учасник Програми лояльності «Цитрус Плюшки» може відмовитися від участі у програмі у будь-який час одним із таких способів:

- написавши заяву в магазині «Цитрус» про відмову від участі у програмі;
- звернувшись до служби підтримки клієнтів Організатора по телефону 0445037030 та поінформувавши про своє бажання.

Додаток 1

Згідно з пунктами 7.10 та 8.8. Правил участі у бонусній програмі лояльності «Цитрус Плюшки» організатор визначив наступний список товарів-винятків, при купівлі яких не нараховуються Бонуси, а також на які неможливе використання накопичених раніше Бонусів.

Список товарів-винятків:

- Подарункові карти та сертифікати Цитрус
- Товари з категорії «Prepaid»

- 3G модеми, 3G роутери
- стартові пакети мобільних операторів
- ваучери мобільних операторів
- Перекази і поповнення електронних гаманців і гаманців крипто-валют
- PayBox, GlobalMoney, Electrum
- Ліцензійне програмне забезпечення
- Страхові продукти
- Накопичені бонуси також не можуть бути внесені в якості решти на рахунок Цитрус Скарбнички.