

Утверждаю
Директор Публичного акционерного
общества «Центрторг»
(ПАО «Центрторг»)

_____ С. А. Кастрюлев

«01» декабря 2021года

Положение о программе лояльности «Клуб Покупателей» Центрторг.

1. Введение.

1.1. Настоящие Положение определяют условия и порядок участия в программе лояльности «Клуб Покупателей» (далее – Программа «Клуб Покупателей», Программа). С момента регистрации в Программе «Клуб Покупателей» Участник вступает во взаимоотношения с Организатором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на Сайте Программы, а также в других источниках по усмотрению Организатора.

1.2. Программа «Клуб Покупателей» действует во всех универсамах торговой сети «Центрторг», включая интернет-магазин «Центрторг» (далее – универсамы «Центрторг»). Полный перечень адресов торговой сети «Центрторг» размещен на Сайте торговой сети «Центрторг».

2. Основные цели программы:

- усиление мотивации постоянных покупателей;
- привлечение новых покупателей и увеличение суммы покупки;
- стимулирование продаж в период между акциями, обеспечение возвратности постоянных покупателей;
- увеличение удовлетворённости клиентов;
- идентификация покупателей без карт, дополнительная мотивация для оформления карты и учет покупателей без Карт;
- изучение потребительского спроса, оптимизация существующих и разработка новых видов товаров и услуг;
- формирование персональных скидочных предложений участникам программы;
- создание дополнительного рекламного преимущества.

3. Термины и определения.

3.1. Название программы: «Клуб Покупателей», далее «Программа»

3.2. Организатор программы лояльности: ПАО «Центрторг» (далее Организатор)

Полное название организации Публичное акционерное общество «Центрторг»

Сокращенное название ПАО «Центрторг»

Юридический адрес 394000, Воронежская область, г. Воронеж, проспект Революции, 58

Почтовый адрес 394000, Воронежская область, г. Воронеж, проспект Революции, 58

ОГРН	1033600016670
ИНН	3650000966
КПП	366601001
Директор	Кастрюлев Сергей Александрович
Полное название банка	Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве
Расч. счет	40702810985000000040/40702810625001000040
БИК	044525411
Корресп. счет	30101810145250000411

3.3. Период проведения: бессрочно*

*Организатор программы оставляет за собой право на внесение изменений в условия программы, в одностороннем порядке с обязательным уведомлением клиентов по средствам электронной, радио, медийной связи, а также через печатную продукцию

3.4. Термины:

Участник Программы – физическое лицо (Клиент), достигшее 18 летнего возраста*, приобретшее и зарегистрировавшее бонусную карту Организатора* Согласно ст. 26 ГК РФ, а также ст.9 ФЗ 152.

Акция - маркетинговое мероприятие, рассчитанное на определенный период времени и/или географию действия и/или перечень Участников, целью которого является формирование и увеличение лояльности Участников к Программе «Клуб Покупателей». Инициатором организации и проведении Акции выступает Организатор при возможном участии Партнеров.

Анкета - информация о Клиенте, желающем стать Участником Программы «Клуб Покупателей», вносимая Клиентом либо сообщаемая Клиентом при регистрации в Программе в порядке, предусмотренном Правилами.

Бонусная Карта (далее Карта) – пластиковая Карта, содержащая штрих-код и цифровой номер для персонификации Участника, начисления Бонусных Баллов и осуществления начислений и оплат с использованием Бонусной скидки при совершении покупок в сети универсамов Организатора. Карта имеет единый индивидуальный Бонусный счет, действует на предъявителя.

* Бонусная карта является собственностью Организатора

Бонусный счет (далее Счет) – совокупность данных в специализированной учетной системе Организатора о количестве начисленных/списанных Бонусных Баллов и текущем балансе авторизованного участника!

Бонусы – процент от суммы покупок, совершённых авторизованным участником карты Клуба Покупателей.

Условная единица измерения, зачисляемая на Бонусный счет Участника при выполнении им определенных условий* в соответствии с настоящим Положением. За каждые 100 рублей покупки на бонусный счет карты Участника начисляется 1 (один) Бонусный Балл (ББ). За каждый 1(один) Бонусный Балл (ББ) может эквивалентно скидке списываться 1 (один) рубль. Бонусные Баллы не подлежат обмену на денежные средства.

Бонусная скидка – сумма в рублях, на которую снижается стоимость реализуемого покупателю товара, зависящая от выполнения Участником Программы условий настоящего Положения, размер которой ограничен верхним порогом 50% от стоимости товара. Начислению и списанию Бонусных

Баллов не подлежат акционные товары, алкогольная и табачная продукция. К расчету и начислению принимается сумма покупки за вычетом указанных выше товаров.

Уведомление - сервисные сообщения, информационные сообщения и персональные предложения, передаваемые Участнику по одному или нескольким средствам (способам) связи: мобильному телефону, электронной почте, указанным им в Анкете, или иными способами.

Информационные сообщения – сообщения о количестве начисленных, списанных ББ, сроке истечения действия баллов, порядке и способах использования ББ по телекоммуникационным каналам связи, указанным Участником при регистрации или сообщенным Участником Организатору после регистрации. Указанные сообщения не являются рекламой, а направлены на информирование Участника в целях своевременного использования предоставленных в рамках Программы Привилегий. Данные рассылки организуются на усмотрение и по решению и техническим возможностям Организатора.

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

Партнеры - лица, с которыми у Организатора в рамках Программы «Клуб Покупателей» имеются заключенные соглашения, в рамках которых Участникам предоставляется возможность начисления/списания Баллов при приобретении товаров и/или услуг этих лиц, а также предоставление иных предложений. Условия начисления/списания Баллов, а также условия предоставления Участникам иных предложений, определяются на основании соответствующих соглашений, заключаемых Оператором с Партнерами, условия которых могут изменяться. Актуальный перечень Партнеров и условия предоставления дополнительных предложений своевременной будут публиковаться на «Центрторг».

Персональные предложения – привилегии, определяемые Организатором / Партнерами и предоставляемые Организатором одному Участнику или заранее определенной Организатором группе Участников посредством направления сообщений по электронной почте, телекоммуникационным сетям связи, почтовой связи, сервисов отправки сообщений и иным способом с обязательным указанием имени и зашифрованного номера Карты участника или только зашифрованного номера карты Участника, при предъявлении которой возможно воспользоваться персональным предложением. Организатор определяет Участника или группу Участников для направления персональных предложений на свое усмотрение на основании проведенного анализа изменения потребления. Указанные персональные предложения не являются рекламой, а направлены на информирование Участника о доступных предложениях.

Сервисные сообщения – любые сообщения, связанные с Программой, в том числе сообщения технического характера, уведомления об изменениях в Положении о Программе, иные сообщения, связанные с Программой, за исключением рекламных сообщений, информационных сообщений и персональных предложений. Указанные сообщения не являются рекламой, а направлены на информирование Участника о технических, организационных изменениях в Программе, ее Правилах, по иным вопросам, связанным с Программой.

Рекламные сообщения – информация, за исключением Уведомлений, направляемая Участникам Программы, о действующих у Организатора / Партнеров / иных лиц скидках, мероприятиях, иных, потенциально представляющих для Участников интерес, предложениях Организатора / Партнеров /иных лиц, передаваемые Участнику по одному или нескольким средствам (способам) связи: мобильному телефону, электронной почте, указанным им в Анкете, или иными способами. Рекламные сообщения направляются Участникам при условии, предоставления Участником согласия на получение рекламы.

Сайт торговой сети «Центрторг» (также – Сайт) - интернет-сайт, размещенный по адресу: центрторг36.рф, zentrorg.ru

3.5. Виды участников программы:

Авторизированные участники – лица, на которых в торговой системе Организатора зарегистрирована Бонусная Карта на основании заполненной печатной Анкеты (расположенной в буклете, выдаваемым вместе с картой) или заполненной информации в личном кабинете на сайте центрторг36.рф, zentrorg.ru и передавшие в добровольном порядке свои персональные данные Организатору (далее ПД) (приложение №2)

Неавторизированные участники – лица, не заполнившие печатную Анкету или информацию в личном кабинете на сайте центрторг36.рф, zentrorg.ru и на которых в торговой системе Организатора не зарегистрирована Бонусная Карта

3.6. Преимущества для авторизированных участников:

- Уникальная система бонусов
- Участие в дополнительных акциях Организатора
- Получение информации об акциях, спецпредложениях и новостях в числе первых

3.7. Для неавторизированных участников невозможность:

- Участвовать в розыгрышах ценных призов
- Копить и тратить бонусы
- В числе первых узнавать информацию об акциях спецпредложениях и новостях
- Восстановления утерянной карты бесплатно! Стоимость новой карты будет составлять 25 рублей

3.8. Порядок накопления и списания бонусов:

3.8.1. Карта дает право ее держателю при предъявлении на кассовом узле магазина торговой сети «Центрторг», а также на сайте центрторг36.рф, zentrorg.ru во время совершения покупок накапливать бонусы исходя из общей суммы чека – 1 ББ за каждые 100 рублей в чеке.

3.8.2. Списание ББ происходит согласно механизму: 1 ББ равно 1 рублю.

3.8.3. Бонусами можно списать/оплатить не более 50% от суммы покупки после вычета товаров-исключений.

3.8.4. К списанию доступно только целое число Бонусов. Списание дробного количества Бонусов недопустимо.

3.8.5. При проведении отдельных внутренних акций Организатора, бонусы начисляются согласно условиям такой акции.

3.8.6. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить Акцию или списать начисленные ранее Бонусы Участника в одностороннем порядке без предварительного уведомления Участника.

3.8.7. Списание ББ для получения скидки при совершении Участником покупок товаров и/или услуг или получения иных предложение возможно при предъявлении Карты на кассе в момент покупки у Организатора, при этом Клиент должен быть зарегистрирован в качестве Участника и зарегистрировать Карту в соответствии с настоящими Правилами.

3.8.8. Участнику необходимо проинформировать кассира универсама «Центрторг» о своем желании использовать начисленные Баллы и о количестве Баллов, которые он желает списать или накопить при совершении покупки товара, перед оплатой покупки (закрытием кассового чека).

3.8.9. Не допускается списание Бонусов при совершении покупки табака и табачной продукции, никотинсодержащей продукции, курительных принадлежностей, устройств для потребления никотинсодержащей продукции, кальянов. Данное ограничение введено на основании Федерального закон от 23.02.2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

3.8.10. Не допускается списание или накопление Бонусов при совершении покупки любой алкогольной продукции, в том числе при совершении покупки алкогольной продукции, в отношении которой действующим законодательством РФ установлена минимальная розничная цена, накопление или списание Баллов для получения скидки на указанную в настоящем пункте категорию алкогольной продукции, допускается только при условии соблюдения установленной законодательством минимальной розничной цены.

3.8.11. При совершении покупок акционных товаров списание и накопление ББ согласно Положению не осуществляется.

3.8.12 Баллы начисляются на Бонусный счет Участника при совершении покупок товаров и/или услуг у Организатора и/или у Партнеров с использованием Карты в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Организатором самостоятельно либо по согласованию с Партнером, являющихся основанием для начисления Баллов. Баллы всегда целые числа.

3.8.13. Начисление Баллов проводится при любом способе оплаты товаров и/или услуг, совершаемых у Организатора: наличными, банковской картой и другими способами, за исключением случаев совершения покупок на кассах самостоятельного обслуживания в торговой сети «Центрторг».

3.8.14. Дополнительные Баллы могут начисляться на Бонусный счет Участника в рамках Акций, проводимых Организатором в соответствии с Правилами Программы. Организатор самостоятельно или по согласованию с Партнерами определяет условия Акции, в т. ч. перечень товаров/услуг и количество дополнительных Баллов, начисляемых на Бонусный счет Участника в соответствии с условиями проводимых Акции. О проводимых Акциях, предусматривающих начисление дополнительных Баллов и правилах их проведения, Оператор уведомляет Участников путем размещения соответствующей информации на Сайте, а также вправе дополнительно проинформировать Участников иными способами. Дополнительные Баллы начисляются сверх стандартного количества Баллов, предусмотренного данным Положением.

3.8.15. В случае использования Участником при совершении покупки Наклеек/Купонов, предусматривающих скидку, списание Баллов не допускается. Одновременное использование при совершении покупки Наклеек и Купонов, предусматривающих скидку, не допускается.

3.8.16. Баллы могут быть списаны по инициативе Организатора в случае, если они были начислены на Счёт Участника ошибочно, в результате недобросовестных действий Участника или по иным основаниям, определённым по решению Организатора.

4. Порядок получения скидок на товары за счет списания ББ:

Списание и/или начисление бонусных баллов на покупку (ки) предоставляется:

4.1 При предъявлении бонусной карты на кассовых узлах торговой сети «Центрторг» до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека).

4.2. При сканировании штрих кода Карты с экрана смартфона из любого приложения или напрямую с Карты. Данные Карты для сканирования должны быть предъявлена до оплаты покупки и получения чека.

4.3. При оформлении заказа на сайте центрторг36.рф, zentrtorg.ru при введении номера Карты в соответствующее поле. При совершении покупок через сайт компании возможно только накопление ББ.

5. Регистрация Участников.

5.1. Участие в Программе «Клуб Покупателей» является добровольным. Участником может стать любое лицо, которому на момент регистрации в Программе лояльности исполнилось 18 (восемнадцать) лет и использующего национальный телефонный номер сети подвижной связи российской системы нумерации.

5.2. Для того чтобы стать Участником Программы, покупатель должен:

Приобрести карту на кассе любого универсама торговой сети Организатора. Стоимость карты составляет 25 рублей.

Для полноценного использования карты клиент должен указать свои персональные данные (ПД) путём заполнения печатной анкеты на участие в Программе, поставить свою подпись и передать анкету сотруднику магазина или зарегистрировать карту на сайте центрторг36.рф или zentrtorg.ru

5.3. Для регистрации в Программе Участник в рамках письменной анкеты или формы регистрации на сайте предоставляет своё согласие Организатору на обработку персональных данных в соответствии с процессами регистрации.

5.4. Осуществив регистрацию в Программе и согласившись с Правилами (приняв Правила), Участник соглашается на получение от Организатора Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами.

5.5. Согласие на получение от Организатора рекламы (рекламных сообщений) может быть выражено Участником в любой момент времени при регистрации или после регистрации в Программе, путем проставления соответствующей отметки при заполнении анкеты в универсаме или регистрации Карты на Сайте. Участник, предоставивший согласие на получение рекламы, вправе в любой момент отказаться от получения рекламных сообщений с помощью письменного заявления на почтовый адрес Организатора заказным письмом с уведомлением о получении.

5.6. Бонусная Карта может использоваться для начисления и списания ББ уже со следующей покупки (в соответствии с имеющимися или отсутствующими на Бонусном счету накопленными баллами).

5.7. Карта «Клуб Покупателей» является собственностью Организатора и подлежит возврату Участником по первому требованию Организатора.

6. Основные права авторизованных участников программы.

- Участие в Программе дает право физическим лицам, предъявляющим Бонусную Карту, при оплате товаров за наличный расчет и по банковской карте.
- Получать бонусные баллы на карту сети универсамов «Центрторг», согласно условиям накопления (п.3)
- Использовать накопленные Бонусные Баллы для оплаты последующих покупок товаров в сети универсамов «Центрторг»

- Принимать участие в розыгрышах ценных призов, организатором которых является торговая сеть «Центрторг».

7. Восстановление Карты.

При утрате, порче Карты, делающей ее непригодной для использования, восстановление осуществляется непосредственно в универсамах сети Организатора, при заполнении бланка заявления на восстановление карты. Новая карта приобретается в любом универсаме сети «Центрторг» на общих условиях. **ВНИМАНИЕ!** Персональные данные в заявлении должны соответствовать первоначально поданным для регистрации карты данным. В случае несовпадения любого из параметров – восстановление и перенос остатка бонусного счета невозможен. Заменяемая Карта блокируется, накопленная сумма покупок, размер скидки и остаток на Бонусном счете переносятся на новую Карту в течение 14 рабочих дней.

8. Ограничения.

- Минимальная покупка для зачисления бонусов — не установлена.
- Бонусами можно оплатить не более 50% от суммы покупки после вычета товаров-исключений.
- Бонусами одновременно можно или только накопить, или только оплатить. Одновременно данные операции в рамках одного чека не производятся.
- Бонусы не сгорают в течение всего срока действия карты.
- Баланс накоплений отражается в чеке на следующий день.
- Выдача бонусных денег наличными не осуществляется.
- Запрещено передавать карту другим лицам. Карта является собственностью торговой сети «Центрторг»
- Если карта город товаров не используется в течение 1 календарного года, то она становится недействительной. Бонусы, накопленные на карте, сгорают, а сама карта блокируется
- Бонусы не начисляются и не списываются при покупке акционных товаров, алкогольной продукции, в т. т. пива, пивных напитков и табачных изделий.

9. Иные условия.

9.1. 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 Организатора посредством обращения на Сайт Организатора, либо по электронной почте компании. Неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете, полностью лежат на Участнике. Организатор не будет нести ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Правилами, возникших по вине Участника, в т. ч. в случае не уведомления Организатора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете.

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

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

9.4. Организатор вправе предоставить любому Участнику персональное предложение с возможностью получить дополнительные Бонусы. Персональное предложение может быть доступно Участнику как при выполнении определенных условий, так и без них. Условия персонального предложения устанавливаются Организатором по каждому Предложению отдельно и сообщаются Участнику при предоставлении предложения.

9.5. Организатор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить участие в Программе «Клуб Покупателей» 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 «Клуб Покупателей»;
- предоставляет недостоверные сведения или информацию, вводящую в заблуждение Организатора или Партнеров;
- не использует Карту в соответствии с Правилами в течение 1 (одного) года с момента ее получения.
- совершил или намеревается совершить действия, имеющие значимые признаки обмана или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальный ущерб, моральные и прочие негативные последствия
- в случае, если факты свидетельствуют о том, что покупки Участника совершаются в предпринимательских целях, то есть для их последующей реализации/перепродажи или от имени/на средства юридического лица для осуществления деятельности юр. лица, или от имени/на средства физ. лица, полученные от группы физ. лиц, для приобретения товаров в целях общего пользования и/или дарения

9.6. Участник вправе прекратить участие в Программе «Клуб Покупателей» в любое время путем направления Организатору письменного уведомления о прекращении участия. Участие соответствующего Участника в Программе будет считаться прекращенным с момента получения Организатором уведомления Участника.

9.7. В случаях прекращения участия соответствующего Участника в Программе «Клуб Покупателей», Оператор удаляет данные Участника из информационной системы Программы, при этом ранее накопленные Бонусы аннулируются. С момента прекращения участия Участника в Программе действие Карты прекращается (Карта блокируется), а Бонусы, находящиеся на Бонусном счете соответствующего Участника, автоматически списываются. При этом Участник не вправе требовать от Организатора какого-либо возмещения, в т. ч. в денежной форме, списанных Бонусов.

9.8. Организатор 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 Организатор не компенсирует Участникам остаток Бонусных бонусов, находящихся на Бонусных счетах Участников на момент приостановления или прекращения действия Программы. Участники не вправе требовать от Организатора какого-либо возмещения Бонусов, в т. ч. в денежной форме.

9.9. Партнеры не уполномочены делать заявления или давать гарантии от имени Организатора. Организатор не несет ответственности за такие заявления и гарантии.

9.10. С правилами акций, проводимых Организатором, можно ознакомиться на специальных разделах Сайтов.

9.11. Прием и обработка обращений Участника, а также вынесение решения по завершенным Акциям или Коммуникациям, которые были основанием такого обращения, производятся в течение не более 90 дней с момента проведения таких Акции, Коммуникаций.

10. Разрешение споров.

10.1. Все споры между Организатором и Участником в рамках участия в Программе «Клуб Покупателей» разрешатся путем проведения переговоров.

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