

## **ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ «ProStore Впрок»**

25.07.2023 г.

### **РАЗДЕЛ I ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ**

1.1. В правилах программы лояльности «ProStore Впрок» (далее – Правила), за исключением случаев, когда в них точно указано или из контекста понятно нечто иное, употребляются следующие термины и понятия:

1.2. Рекламная акция (далее – Акция) маркетинговое и (или) рекламное мероприятие, направленное на формирование и повышение лояльности покупателей к Организатору, Программе в целом, проводимое по инициативе Организатора и сопровождающееся предоставлением скидки.

1.3. Анкета – форма, заполняемая в письменном или электронном виде, состоящая из перечня вопросов и обеспечивающая сбор информации об Участнике. Анкета является одним из документов, подтверждающих согласие Участника на участие и на получение информации о Программе, акциях и маркетинговых мероприятиях, проводимых организатором Программы, в т.ч. Партнёрами в соответствии с условиями настоящего Положения, подтверждающих согласие на обработку персональных данных.

1.4. Горячая линия – единый центр поддержки, осуществляющий информационно-справочное обслуживание покупателей торговых объектов ProStore.

1.5. Карта Впрок (далее – Карта) – пластиковая карта, имеющая уникальный порядковый номер, чип, магнитную полосу и уникальный штрих-код, подтверждающая право на участие в Программе на условиях настоящих Правил. Выдается Участнику, служит для идентификации Участника при расчете за товары и в Личном кабинете.

1.6. Карта Впрок социальная (далее – Карта С) – пластиковая карта, имеющая уникальный порядковый номер, чип, магнитную полосу и уникальный штрих-код, подтверждающая право на участие в Программе на условиях и в соответствии с п. 3.3 Правил и согласно Соглашению о предоставлении скидок на социально значимые товары первой необходимости социально незащищенным слоям населения между Советом Министров Республики Беларусь и субъектами торговли от 12 января 2022 г.

Выдается Участнику с 17 января 2022 г., служит для идентификации Участника при расчете за товары и в Личном кабинете.

1.7. Деньги ProStore – условная единица (накопление), зачисляемая на Счет Участника и списываемая со Счета Участника в соответствии с Правилами, которая в будущем будет предоставлена покупателю как скидка.

1.8. Увеличенное накопление по карте ВПРОК - акция, проводимая Организатором, Партнерами программы, в соответствии с которой держателям карты ВПРОК начисляется сумма Денег ProStore в размере более 1%, согласно правилам акции. Накопления не суммируются.

1.9. МЕГАВПРОК - акция, проводимая Организатором, Партнерами программы, в соответствии с которой держателям карты ВПРОК начисляется сумма Денег ProStore в размере более 1% на определенную группу товаров/товар, согласно правилам акции. Накопления не суммируются.

1.10. Брелок Впрок – пластиковый брелок, имеющий уникальный порядковый номер, чип, уникальный штрих-код, подтверждающий право на участие в Программе на условиях настоящих Правил. Выдается Участнику, служит для идентификации Участника на кассе и в Личном кабинете. Далее характеристики и настройки условий брелока Впрок упоминаются как «Карта».

1.11. Каналы коммуникации – раздел на сайте [prostore.by](http://prostore.by), sms/e-mail/Viber, WhatsApp, Telegram bot и прочие рассылки, и другие средства коммуникации, применяемые для коммуникации между ProStore, Участником и Партнерами ProStore.

1.12. Личный кабинет – это информационная система на сайте [vprok.prostore.by](http://vprok.prostore.by), позволяющая Участнику просматривать индивидуальные предложения, контролировать и изменять свои личные данные, подписаться или отписаться от рассылки маркетинговой информации.

1.13. Организатор Программы (далее – Организатор) – юридическое лицо, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы, являющееся стороной всех сделок по предоставлению скидок на покупки в рамках Программы. Организатором Программы является ООО «ПРОСТОРИТЕЙЛ».

1.14. Партнер Программы (далее – Партнер) – организация, которая согласно условиям Программы дает возможность Участникам получить дополнительное поощрение (арендаторы, поставщики торговых объектов ProStore и др.).

1.15. Программа лояльности (далее – Программа) – комплекс мероприятий, направленный на взаимодействие Организатора и Участника, в результате которого у Участника возникает право на накопление Денег ProStore и последующее их использование в виде дополнительных скидок на покупки, совершенные в торговых объектах ProStore в соответствии с настоящими Правилами.

1.16. Профиль Участника – учетная запись в системе лояльности с личными данными Участника.

1.17. Регистрация Карты (далее – Регистрация) – процесс заполнения данных на сайте [vprok.prostore.by](http://vprok.prostore.by) или Анкеты в письменном виде в инфоцентре торговых объектов ProStore с проверкой на уникальность мобильного номера телефона Участника в Базе данных, после которого статус Карты становится активным и Участник может использовать Деньги ProStore и специальные предложения на покупки.

1.18. Регистрация Карты С – процесс заполнения Анкеты в письменном виде в инфоцентре торговых объектов ProStore с проверкой на уникальность мобильного номера телефона Участника и (или) необходимых документов для выдачи Карты С, после которого статус Карты становится активным и Участник может совершать покупки в соответствии с условиями Программы для держателей Карт С.

1.19. Счет Участника (далее – Счет) – совокупность учетных и информационных данных об Участнике, держателе Карты, Карты С в Базе данных.

1.20. Сайт Программы (далее – Сайт) – группа страниц в сети Интернет с доменным именем [prostore.by](http://prostore.by), в котором размещена актуальная информация о Программе.

1.21. Списание – осуществление Участником действий, в результате чего происходит списание со Счета Денег ProStore.

1.22. Участник Программы (далее – Участник) – физическое лицо не моложе 18 лет, полностью и должным образом заполнившее личные данные на сайте [vprok.prostore.by](http://vprok.prostore.by) или Анкету в письменном виде для присоединения к Программе, тем самым подтвердившее свое согласие на участие в Программе на условиях, изложенных в Правилах.

1.23. Торговые объекты ProStore, сеть ProStore – ООО «ПРОСТОРИТЕЙЛ».

Термины и понятия, не включенные в Правила, разъясняются в соответствии с существующими нормативными документами.

## **РАЗДЕЛ II ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Правила определяют условия и порядок участия в Программе. Новая редакция Правил действует с 1 августа 2023 г. во всех торговых объектах ProStore.

2.2. Участником может стать любое физическое лицо, достигшее 18 лет, или опекун (попечитель), представитель такого лица на основании нотариально удостоверенной доверенности.

2.3. Один Участник может получить только одну карту, зарегистрированную на один мобильный номер телефона. Мобильные номера телефонов в системе лояльности являются уникальными и не могут повторяться.

Карта ВПРОК С является индивидуальной, передача третьим лицам не допускается. Всеми преимуществами Карты ВПРОК С имеет право пользоваться только лицо, указанное в Анкете или опекуны (попечители), представители таких лиц на основании нотариально удостоверенной доверенности.

2.4. Организатор и Партнеры Программы имеют право направлять письма, сообщения и материалы на адрес электронной почты Участника, а также отправлять SMS-, Viber-, WhatsApp- и прочие сообщения, маркетинговую продукцию на почтовый адрес Участника, совершать звонки на указанный в Анкете номер телефона с целью информирования Участника о Программе, уточнения информации, оповещения о проведении маркетинговых активностей (акций, игр, конкурсов, проведении опросов и др.), а также с целью ответа на обращение, информирования об иных не запрещенных законодательством целей.

2.5. Оформляя Карту или Карту С, Участник дает согласие на условия Программы и изменения, вносимые Организатором в Программу.

2.6. Отказаться от получения маркетинговой информации на указанный в Анкете адрес, телефон, e-mail Участник может одним из следующих способов:

- в Личном кабинете на сайте [vprok.prostore.by](http://vprok.prostore.by);
- по телефону горячей линии ООО «ПРОСТОРИТЕЙЛ»: + 375 44 523 33 33;
- направив письменное заявление в ООО «ПРОСТОРИТЕЙЛ».

2.7. Организатор обязуется отключить рассылку маркетинговой информации в течение 3 рабочих дней с момента поступления соответствующей просьбы от Участника.

### **РАЗДЕЛ III ПОЛУЧЕНИЕ КАРТЫ И ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ПРОГРАММЕ**

3.1. Карту можно приобрести на любой кассе во всех торговых объектах ProStore по текущей стоимости либо получить бесплатно во время проведения специальных акций, информация о которых размещается на сайте [prostore.by](http://prostore.by) или в акционных буклетах. Стоимость Карты может быть изменена по инициативе Организатора после объявления о текущих изменениях Программы в торговых объектах ProStore и (или) на сайте Организатора.

3.2. Приобретая Карту, Участник сразу может накапливать Деньги ProStore, а также получать скидки специальных акций для держателей Карт при условии их действия. Для того, чтобы была возможность рассчитываться Деньгами ProStore в торговых объектах ProStore, необходимо пройти процедуру Регистрации Карты

3.3. Пройти процедуру Регистрации можно одним из следующих способов:

3.3.1. произвести Регистрацию самостоятельно в Личном кабинете [vprok.prostore.by/register](http://vprok.prostore.by/register) путем заполнения личных данных;

3.3.2. заполнить Анкету в письменном виде и передать администратору инфоцентра торговых объектов ProStore для завершения Регистрации.

Информация, представленная Участником для Регистрации, должна быть достоверной и достаточной для завершения Регистрации.

3.4. Карта С выдается администратором инфоцентра в торговых объектах ProStore бесплатно всем категориям пенсионеров, инвалидам, семьям, воспитывающим детей-инвалидов, многодетным семьям, гражданам, относящимся к малообеспеченным слоям населения в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Если Участник не имеет возможности получить Карту С лично, он вправе доверить ее получение третьему лицу на основании нотариальной удостоверенной доверенности, предусматривающей соответствующие полномочиями.

Карта С выдается при обязательном выполнении следующих условий:

3.4.1 предоставление оригиналов или нотариально заверенных копий соответствующих документов:

- для пенсионеров – пенсионное удостоверение;
- для инвалидов – пенсионное удостоверение или удостоверение инвалида;
- для семей, воспитывающих детей-инвалидов – пенсионное удостоверение или удостоверение инвалида, при необходимости документ подтверждения полномочий.
- для многодетных семей – удостоверение многодетной семьи;
- гражданам, относящимся к малообеспеченным слоям населения – справка о доходах физического лица и (или) членов его семьи, содержащая сведения о доходах таких лиц за предшествующие обращению 12 месяцев (при условии, что среднедушевой доход таких лиц, членов его семьи не превышает величину бюджета прожиточного минимума в среднем на душу населения), справку о месте жительства и составе семьи, выданной не позже 6 месяцев с даты обращения лица за получением Карты С;

3.4.2. заполнения Анкеты и передачи ее администратору инфоцентра в торговых объектах ProStore.

При предъявлении одного из перечисленных в пп. 3.4.1 п. 3.4 Правил документов (или его заверенной копии) Участник вправе получить одну Карту С. Исключения составляют удостоверения многодетной семьи, семьи, воспитывающих детей-инвалидов, пакет документов граждан, относящихся к малообеспеченным слоям населения: на одно удостоверение многодетной семьи каждый из родителей вправе получить одну Карту С, на один пакет документов граждан, относящихся к малообеспеченным слоям населения каждый из родителей вправе получить одну Карту С. На каждого владельца Карты С заводится отдельный профиль Участника.

3.5. В случае присоединения к Программе Участника путем заполнения Анкеты в инфоцентре торговых объектов ProStore Регистрация осуществляется сразу после проверки мобильного номера на уникальность и внесения либо новой Карты, Карты С в уже существующий профиль Участника, либо создания нового профиля Участника в системе Программы. Остальные данные, указанные в Анкете, вносятся в систему Программы и станут доступны для просмотра в Личном кабинете в течение 7 рабочих дней.

В случае если не заполнены все обязательные поля, Анкета не отвечает требованиям Правил, не подписана Участником или данные вписаны неразборчиво, администратор инфоцентра торговых объектов ProStore оставляет за собой право отказать в Регистрации Карты, Карты С.

3.6. В случае утери/поломки Карты, Карты С Участнику необходимо заблокировать Карту одним из следующих способов:

- самостоятельно в Личном кабинете;
- путем обращения в инфоцентр торговых объектов ProStore;
- путем направления соответствующего сообщения на электронную почту [vprok@prostore.by](mailto:vprok@prostore.by).

3.7. Организатор не несет ответственности за операции, которые проводились с Картой, Картой С до момента ее блокировки.

3.8. Карта может быть заблокирована или разблокирована администратором инфоцентра торговых объектов ProStore только в случае, когда личные данные, указанные при этом Участником (ФИО, дата рождения, номер мобильного телефона), подающего заявку на блокировку/разблокировку, совпадают с имеющимися данными в Базе данных.

3.9. Утративший Карту Участник в случае необходимости получения новой Карты должен приобрести новую Карту по текущей стоимости и обратиться в инфоцентр в торговых объектах ProStore с предоставлением личных данных (номер мобильного телефона, ФИО) для присоединения новой Карты к уже существующему профилю Участника и для блокировки утерянной Карты.

## РАЗДЕЛ IV

### ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ ДЕНЕГ PROSTORE ПО КАРТЕ

4.1. Деньги ProStore начисляются на Счет Карты после совершения первой покупки и становятся доступными для использования после 24 часов с использованием Карты, Карты С в торговых объектах ProStore.

4.2. При расчете за покупку с использованием карт ВПРОК, ВПРОК С на названные карты начисляются Деньги ProStore по системе начисления, изложенной в таблице (сумма, указанная в чеке, умножается на процент, размер которого зависит от суммы чека; в общую сумму чека не включаются товары, перечисленные в п. 4.3 Правил):

Сумма чека	% начисления Денег ProStore
До 34,99	0,3%
35-99,99	0,5%
100>=	1,0%

4.3. Деньги ProStore не начисляются за покупку алкогольной, слабоалкогольной продукции, пива, табачных и нетабачных никотиносодержащих изделий и жидкостей для электронных систем курения алкоголь, табак, акционных товаров, уцененные товары, тару, упаковку, подарочные сертификаты.

4.4. Дополнительно могут начисляться Деньги ProStore во время Акций, проводимых ProStore и/или Партнерами на основании дополнительных акционных предложений. Информация о схемах начисления Денег ProStore размещается в гипермаркетах ProStore, у Партнеров, на Сайте [prostore.by](http://prostore.by) и в Личном кабинете, а также других Каналах коммуникации.

4.5. Для начисления Денег ProStore Участник должен предъявлять Карту перед оплатой покупки в гипермаркете ProStore. Деньги ProStore автоматически начисляются на Счет Участника.

4.6. Начисление Денег ProStore происходит при оплате за покупку наличными денежными средствами, банковской картой или картами рассрочки «Халва» и «Карта покупок». При совершении Участником покупки товаров/услуг с использованием (списанием) ранее накопленных Денег ProStore для получения скидки, Деньги ProStore начисляются только за ту часть покупки, которая была оплачена денежными средствами (наличными или банковской картой) или картами рассрочки «Халва» и «Карта покупок».

4.7. Деньги ProStore, начисленные на Счет, становятся доступными для списания после Регистрации Карты. Процесс Регистрации описан в п. 3.2.

4.8. Минимальная сумма покупки, при которой Деньги ProStore накапливаются на Карте, – 1 рубль BYN.

4.9. Стоимость одной единицы Денег ProStore составляет 1 белорусский рубль BYN.

4.10. Накопленное количество Денег ProStore и номер Карты Участник может проверить в чеке, а также в Личном кабинете на Сайте ([vprok.prostore.by](http://vprok.prostore.by)).

4.11. При последующем приобретении товаров покупателю предоставляется скидка на сумму накопленных Денег ProStore. При этом скидка не может превышать 90% стоимости товаров. Деньги ProStore не могут быть использованы на оплату алкогольной, слабоалкогольной продукции, пива, табачных и нетабачных никотиносодержащих изделий и жидкостей для электронных систем курения, акционные товары, уцененные товары, социально значимые товары, подарочные сертификаты.

4.12. Рассчитаться Деньгами ProStore Участник может только в том случае, если предупреждает и предъявляет Карту персоналу гипермаркета (кассиру) до расчета за товар. В случае невыполнения указанного требования списание Денег ProStore Организатором не производится.

4.13. Участник обязан сообщить кассиру о желании использовать накопленные Деньги ProStore до оплаты покупки.

4.14. Деньги ProStore не являются денежными средствами, не могут быть обналичены и могут быть использованы Участником только в магазинах ProStore и у Партнеров Программы.

4.15. Претензии по балансу Счета Участника рассматриваются ProStore в течение 10 (десяти) рабочих дней после совершения покупки только после предоставления документов, подтверждающих факт совершения покупки в гипермаркетах ProStore и у Партнеров Программы.

4.16. При проведении акций по повышенному накоплению на карту Впрок товары, на которые установлены акционные цены и на которые распространяется действие других акций, для расчета суммы накопления не учитываются.

4.17. Скидки не суммируются между собой.

4.18. Скидка по Карте С предоставляется в размере торговой надбавки, уменьшенной на 5% в случае, если размер скидки по Карте С выше торговой надбавки, уменьшенной на 5%, на товары, цены на которые регулируются государством.

4.19. Скидка по Карте С не суммируется с другими скидками в торговых объектах ProStore. При применении двух и более скидок на товар действует большая скидка.

4.20. Скидка по Карте С действует при оплате за покупку наличными денежными средствами, банковской картой или картами рассрочки «Халва» и «Карта покупок».

4.21. Размер скидки в денежном выражении, предоставленной за покупку и номер Карты, Участник может проверить в чеке.

4.22. В случае возврата товара, если при его приобретении использовалась Карта, Участнику возвращаются внесенные деньги за товар, а также автоматически снимаются накопленные Деньги ProStore за этот товар со Счета Участника. В том случае, если к возвращаемому товару применялась скидка по акции, стоимость скидки Участнику не возмещается. Участник возвращает товар в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь. Покупатель вправе вернуть приобретенный в торговых объектах ProStore товар в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь. Для возврата качественного/некачественного товара Участник, держатель Карты С обязан предоставить чек и Карту, Карту С.

## **РАЗДЕЛ V ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Участник не должен подвергать Карту, Карту С высоким температурам, электромагнитному воздействию, механическим повреждениям, а также обязуется хранить ее в безопасном месте, отдельно от мобильного телефона, ключей, зажигалок и прочих предметов.

5.2. В случае утери или невозможности использования Карты, Карты С на кассе в торговых объектах ProStore (Карта, Карта С неисправны) Участник приобретает, новую Карту, Карту С по сформированной цене при соблюдении всех необходимых условий Программы. Новая карта привязывается к уже существующему профилю Участника, держателя Карты С путем предоставления личных данных (номер мобильного телефона, ФИО и дату рождения) в инфоцентре торговых объектов ProStore или самостоятельно через Личный кабинет.

5.3. Утерянная или неисправная Карта, Карта С при этом блокируется и отвязывается от профиля Участника, держателя Карты С. У одного профиля активной может быть только одна Карта.

5.4. Участник вправе самостоятельно изменить личные данные в Личном кабинете или сообщить об изменившихся личных данных администратору инфоцентра торговых объектов ProStore и (или) по телефону горячей линии: + 375 44 523 33 33. Исключение составляет дата рождения: дату рождения можно изменить, предъявив паспорт администратору инфоцентра в торговых объектах ProStore.

5.5. При расчетах с Участником Партнер или ProStore имеют право временно отказать Участнику в начислении и/или списании Денег ProStore в случае отсутствия на момент обращения Участника технической (отсутствие связи с Базой данных, техническая поломка оборудования и т.п.) или иной возможности для этого. При данной технической невозможности начисления Денег ProStore после совершения покупки покупателю необходимо обратиться в Инфоцентр с предъявлением чека и Карты Впрок для последующего начисления необходимых Денег ProStore согласно действующим Правилам.

5.6. Срок действия Денег ProStore составляет 6 месяцев с момента накопления. В первую очередь используются Деньги ProStore накопленные за ранний период.

Карты, не активные в течение года (которые не применяли ни разу в течение года), будут заблокированы совместно с профилями покупателей, к которым привязаны эти Карты, и удалены из базы данных.

5.7. Если по техническим причинам в момент покупки операции с Картой, Картой С невозможны, покупка совершается без использования Денег ProStore, предоставления скидки.

5.8. Организатор не несет ответственности за нарушение действия Программы и (или) применения Карты, Карты С по причинам сбоя электроснабжения, обрыва связи (локальной или внешней), сбоя в работе или обновления программного обеспечения и по иным подобным причинам, нарушающим работоспособность Программы, в том числе в магазинах Партнеров.

5.9. Карта, Карта С, не активные в течение года (которые не применяли ни разу в течение года), будут заблокированы совместно с профилями Участника, к которым привязаны эти Карты.

5.10. Участник Программы гарантирует, что в рамках Программы приобретает товар исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Участниками Программы не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели.

5.11. После прекращения реализации Программы, Карта автоматически блокируется. Заблокированную Карту рекомендуется вернуть администратору инфоцентра торговых объектов ProStore.

5.12. Участнику, не желающему по каким-либо причинам пользоваться Картой, стоимость карты не возвращается.

5.13. Участник, принимающий участие в Акциях, должен самостоятельно ознакомиться с Правилами на сайте [prostore.by](http://prostore.by).

5.14. Факт участия в Программе подразумевает ознакомление и полное согласие участника с Правилами.

5.15. Незнание условий Правил не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участников в адрес Организатора.