

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ «АЛЬФААПТЕКА»

1. Термины и определения

Программа лояльности (Программа) – совокупность маркетинговых приемов, направленных на привлечение и удержание клиентов, рост продаж путем предоставления клиентам в торговых объектах, принадлежащих Партнерам, различных скидок, бонусов и иных преимуществ.

Организатор – совместное общество с ограниченной ответственностью «БРИТИТРЕЙД» (СООО «БРИТИТРЕЙД», адрес: Минский р-н, Щомыслицкий с/с, 18), осуществляющее разработку, внедрение и сопровождение Программы лояльности для Участников Программы лояльности, в том числе, организовывающее рекламно-информационную рассылку о товарах, услугах и акциях Партнеров Программы лояльности. Организатор Программы лояльности обладает правами по управлению и развитию Программы лояльности.

Аптеки (магазины) Программы – торговые объекты (аптеки) Партнеров, в которых Участникам Программы лояльности предоставляются Привилегии в рамках Программы лояльности.

Партнер Программы лояльности (Партнер) – юридическое лицо, реализующее товары и/или услуги, в отношении которых предоставляются Привилегии Участникам и/или происходит начисление Бонусов в рамках Программы лояльности, список Партнеров размещен на Сайте Программы лояльности.

Участник Программы лояльности (Участник) – любое физическое лицо, достигшее 18 лет на момент регистрации в Программе, которое является держателем Карты лояльности, в установленном настоящим Положением порядке выполнило необходимые условия по регистрации и участию в Программе для получения Привилегий. Участник вправе управлять своим Бонусным счетом самостоятельно (накапливать, списывать Бонусы) после прохождения процедуры регистрации в Программе лояльности.

Карта лояльности (Карта) – пластиковая или электронная карта, обладающая уникальным, в рамках программы, номером, штрих-кодом, который используется для идентификации Участника Программы в Базе данных. Приобретается Участником на условиях, описанных в настоящих Правилах, и подтверждает его право, как владельца на получение Привилегий, предоставляемых Организатором в рамках Программы лояльности в зависимости от типа карты и на условиях, описанных в настоящих Правилах. Один участник Программы лояльности вправе завести одну карту лояльности.

Незарегистрированная карта лояльности – карта лояльности, не привязанная в Программе лояльности к анкете Участника, так как Участник не зарегистрировал карту в Программе, и она не попала в Базу данных Программы.

База данных – ресурс, который создается и ведется Организатором Программы лояльности и содержит сведения об Участниках Программы, полученные из Анкеты, а также информацию из сделок Участника в Аптеках Программы и других подобных действиях из разных источников информации, которая хранится в упорядоченном виде.

Номер Участника Программы лояльности – уникальный номер, соответствующий номеру Бонусного счета и номеру Карты лояльности Участника Программы, который указан на оборотной стороне Карты лояльности в формате открытого штрихкода и служит идентификатором Участника в Программе.

Анкета – регистрационный документ, который заполняется Участником после приобретения Карты, в электронном виде на сайте alfaapteka.by или в мобильном приложении «АльфаАптека», содержит перечень вопросов о персональных данных физического лица.

Мобильное приложение – программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, посредством которого Участник Программы может видеть анкетную информацию о себе, видеть свой статус, настраивать свои контактные данные, давать разрешение на рекламную рассылку, видеть текущий бонусный баланс и историю его изменений, историю покупок, доступные акции и купоны и выполнять иные операции.

Сайт Программы лояльности – сайт в сети Интернет alfaapteka.by, на котором размещена актуальная и действующая редакция Правил Программы лояльности, указан список Аптек Программы, другая информация о Программе, а также вход в Личный кабинет Участника Программы лояльности.

Личный кабинет – рабочее пространство пользователя в рамках сайта Программы лояльности или Мобильного приложения, доступное после авторизации Участника Программы на сайте alfaapteka.by, где Участник может видеть состояние своего Бонусного счета, персональные предложение, контролировать и изменять свои персональные данные информацию, настраивать свои контактные данные, давать разрешение на коммуникацию Организатора с Участником по различным каналам коммуникации, видеть текущий баланс и историю его изменений, историю покупок, доступные акции и купоны, выполнять иные операции, связанные с участием в Программе лояльности.

Каналы коммуникации – обобщенный термин в отношении всех возможных способов информирования Участников Организатором и Партнерами.

Привилегия (Поощрение) – форма вознаграждения, предоставляемая Участникам в соответствии с Правилами Программы лояльности, в том числе возможность приобретения товаров Партнеров с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки — начисления Бонусов на Счет Участника и последующего расходования Участником накопленных Бонусов на товары и/или услуги Организатора и/или Партнеров в виде скидки. Привилегии также могут предоставляться в виде продажи ограниченного перечня товаров по сниженной цене в ограниченное время и/или в ограниченных Аптеках Программы. Продажа ограниченного перечня товаров по сниженной цене осуществляется путем предоставления скидки в размере, равной разнице между стоимости реализации по розничной (основной) цене и сниженной (акционной) цене за товар соответственно. Акционная цена за товар устанавливается только по Карте Участника непосредственно для каждой складской единицы товара, участвующего в акции. Акционная цена для Участника устанавливается единой для всех Аптек Программы, если иное не предусмотрено Организатором Программы лояльности. Акционная цена устанавливается вне зависимости от выбранного покупателем способа расчета за товар в рамках транзакции: наличные денежные средства, банковская Карта, Карта рассрочки или др. Организатор оставляет за собой право устанавливать дополнительные Привилегии нефинансового характера в отдельных Аптеках Программы, дополнительные условия для их предоставления.

Транзакция – операция в Аптеках Программы лояльности, результатом которой становится Начисление или Использование Бонусов на/со Счета Участника.

Бонус – расчетная условная единица, зачисляемая на Бонусный счет Участника и списываемая со Счета Участника в соответствии с Правилами Программы лояльности. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения Привилегий (в виде скидок на товары и др.) в Аптеках Программы, на условиях с настоящего Положения. 1 Бонус эквивалентен 1 белорусскому рублю. Минимальная единица исчисления 0,01 Бонус.

Бонусный счет (Счет) – электронный реестр в базе данных Организатора с информацией о зачисленных и списанных Бонусах Участника Программы, а также их текущем остатке. Счет открывается на имя Участника — держателя Карты в соответствии с настоящими Правилами. Счет ведется в Бонусах. На одну Карту открывается один Счет Участника. Бонусы начисляются на Счет Участника и списываются со Счета Участника при приобретении товаров и/или услуг с использованием Карты лояльности Участника.

Приветственные бонусы – дополнительные Бонусы, начисляемые Организатором при выполнении Участником условий регистрации и участия в Программе лояльности.

Начисление Бонусов – процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов Организатором на Счете Участника на основаниях, предусмотренных в Положении Программы лояльности, а также на основании проводимых Акций.

Акция – маркетинговое и/или рекламное мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности потребителей к Партнерам и Программе лояльности в целом, увеличение финансовых и экономических показателей деятельности Организатора и/или Партнеров, организуемое Организатором и сопровождающееся начислением Бонусов и/или предоставлением Привилегий Участнику Программы лояльности.

Использование Бонусов – действия Участника, в результате которых происходит уменьшение количества Бонусов на счете Участника, в обмен на Привилегии, на основании Правил, предусмотренных в Программе лояльности.

Злоупотребление – любые действия Участника либо третьих лиц, которые квалифицированы Организатором как не соответствующие Правилам или принципам добросовестности и разумности, к которым, в частности, относятся действия с целью получения дополнительных Бонусов (иных Привилегий). При выявлении фактов злоупотребления Участником в Программе, Организатор вправе принять решение о неначислении Участнику программы Бонусов, а также о списании ранее начисленных Бонусов и блокировке Карты лояльности Участника без возможности восстановить Карту лояльности, либо восстановить Бонусы.

Блокировка Бонусного счета – процедура, инициированная Злоупотреблением Участником Правилами Программы лояльности, в результате которой Организатором устанавливается запрет на списание и/или начисление Бонусов с/на Карту Участника.

Аннулирование Бонусов – процедура списания Бонусов Организатором, ранее зачисленных на Бонусный счет Участника без предоставления Участникам Привилегий.

Горячая линия (Инфолиния, Контактный центр) – единый центр поддержки, осуществляющий информационно-справочное обслуживание клиентов Организатора, в том числе Участников Программы лояльности (тел. +375 (29/44/25) 747-00-77, e-mail pl@alfaapteka.by (для обращений по вопросам Программы лояльности)).

2. Общие положения

Настоящее Положение разработано с целью определения порядка и условий действия Программ лояльности, реализуемых Организатором в Аптеках Программы и определяет условия и порядок участия физических лиц в Программе лояльности и адресовано неограниченному кругу физических лиц.

Действие Программы лояльности распространяется на физических лиц (Участников Программы лояльности), приобретающих товары во всех Аптеках Программы с использованием Карт лояльности, независимо от способа и места приобретения таких Карт и места совершения покупки.

Целью Программы лояльности является:

- поощрение покупателей, совершающих покупки в Аптеках Программы;
- привлечение клиентов в Аптеки Программы лояльности для повышения эффективности их деятельности;
- формирование устойчивой лояльности Участников Программы лояльности к Аптекам Партнеров Программы.

В рамках Программы Участники накапливают Бонусы и получают Привилегии, которые могут быть использованы в соответствии с настоящей Программой лояльности. Каждый раз, по предъявлению покупателем Карты Участника при совершении покупки в Аптеках Программы, на счет Участника начисляется определенная сумма Бонусов, в соответствии с правилами Программы лояльности. Накопленные Бонусы можно использовать при последующих покупках в Аптеках Программы для получения скидок в пределах накопленной суммы Бонусов, таким образом «погашая» Бонусами часть действующей в Аптеке стоимости товара, в виде скидки. Накопленные Бонусы не могут быть использованы для получения скидок на товары, минимальные цены на которые регулируются законодательством, упаковочный материал, Карты, так же товары, цена на которые снижена в рамках акционных предложений в Аптеках Программы, за исключением акций по «счастливым часам», для льготных категорий покупателей, и/или если иное не предусмотрено Организатором.

Участник может накапливать Бонусы до Регистрации, сразу после приобретения Карты лояльности в соответствии с настоящими Правилами Программы.

Скидки по Картам лояльности не суммируются между собой, если иное не предусмотрено Организатором. Наличие у Участников двух и более Карт лояльности одинакового или разного вида не дает возможности получения дополнительного (суммированного) процента скидки и/или начисления Бонусов.

Участник имеет возможность воспользоваться накопленными Бонусами и Привилегиями только в случае использования активированной, не заблокированной, действительной Карты лояльности. В случае блокировки Карты, Участник в течение всего периода блокировки не вправе воспользоваться накопленными Бонусами и Привилегиями.

Участник вправе получать информацию о Программе следующими способами:

- на Сайте Программы лояльности;
- путем обращения в Инфолинию (Контактный центр);
- из рекламных материалов, размещаемых в Аптеках Программы лояльности;
- из прочих Каналов коммуникации.

Участник может получить информацию о балансе Счета следующими способами:

- путем обращения в Инфолинию (Контактный центр);
- в Личном кабинете на сайте Программы лояльности;
- из кассового чека в Аптеке Программы лояльности;

- по другим каналам коммуникации, если это предусмотрено Организатором.

Программа действует во всех Аптеках Программы лояльности, если иное не предусмотрено отдельной активностью Организатора и/или Партнеров.

Информация об адресах Аптек Программы лояльности размещена на Сайте Программы лояльности.

Претензии по балансу Счета Участника (некорректное начисление и списание бонусов) рассматриваются Организатором в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней после совершения покупки, только после предоставления документов, подтверждающих факт совершения покупки в Аптеке Программы лояльности.

Блокировка Карты осуществляется:

- при обращении Участника, в случае ее утери;
- по инициативе Организатора при обнаружении злоупотребления системой поощрения Программы лояльности;
- автоматически, в случае достижения установленных на Карту лояльности лимитов.

Блокировка и восстановление Карты лояльности происходит через обращение покупателя на Горячую линию по телефону +375 (29/44/25) 747-00-77 (режим работы: пн-чт 9.00-17.30, пт: 9.00-16.30). Для блокировки/разблокировки карты лояльности номер телефона звонящего должен совпадать с номером его телефона в Анкете Карты лояльности. Блокировать и восстанавливать Карту лояльности можно неограниченное количество раз.

Карта не может быть использована в качестве банковской, кредитной, платежной или для осуществления других операций, не предусмотренных условиями Программы лояльности.

Участник вправе в любое время без объяснения причин отказаться от уведомлений рекламного характера, направляемых на основе его согласия, на указанный Участником телефон или e-mail одним из следующих способов:

- в личном кабинете на сайте alfaapteka.by,
- в мобильном приложении АльфаАптека,
- позвонив по телефону Горячей линии +375 (29/44/25) 747-00-77 (режим работы: пн-чт 9.00-17.30, пт: 9.00-16.30),
- отказаться от рассылки e-mail сообщений по ссылке отказа от рассылки, содержащейся в каждом e-mail письме.

Организатор обязуется отключить рассылку информации в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления обращения от Участника.

Ответственность за сохранность Карты Участника, ограничение Карты Участника от несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на Участнике. Организатор Программы не несет ответственности за несанкционированное использование Карты Участника третьими лицами.

3. Условия участия в программе

Участниками Программы могут стать любые физические лица, достигшие 18-ти лет, являющиеся покупателями Аптек Программы лояльности, выполнившие условия настоящего Положения.

Для вступления в Программу лояльности покупатель должен приобрести Карту лояльности по сформированной цене и заполнить Анкету в электронном виде

Получить Карту можно одним из нижеследующих способов:

- Приобрести единовременно Карту по действующей цене 99 копеек.
- Получить (выпустить для собственного пользования) через Мобильное приложение «АльфаАптека» электронную Карту бесплатно.

• Получить Карту во время действия специальных маркетинговых акций и мероприятий Организатора, Партнеров Программы. Условия получения Карт Участника в рамках таких акций/мероприятий оговариваются в соответствующих приказах Организатора и Партнеров Программы лояльности и/или заключенных между ними соглашениях.

Всеми преимуществами Карты имеет право пользоваться только лицо, указанное в Анкете. Передача Карты третьим лицам не допускается. Карта служит идентификатором Участника Программы лояльности. Один Участник вправе пользоваться только одной Картой лояльности.

Датой начала участия в Программе является дата заполнения Участником анкеты и внесение ее в Базу данных Программы лояльности, в соответствии с условиями настоящих Правил.

Зарегистрироваться в Программе лояльности, активировав свою Карту на получение Привилегий, путем внесения персональных и иных данных, указанных в анкете, Участник может одним из следующих способов:

- заполнить электронную форму анкеты на сайте Организатора alfaapteka.by в Личном кабинете,
- зарегистрировавшись в мобильном приложении «АльфаАптека», предварительно установив его на свое мобильное устройство в App Store или Play Market.

Регистрация и доступ в Мобильное приложение осуществляются по номеру мобильного телефона и паролю. В мобильном приложении есть возможность выпустить электронную Карту клиента, которая может приниматься к начислению Бонусов и получению Привилегий только при предъявлении ее через мобильное приложение.

При возникновении вопросов, при заполнении Анкеты, Участник может позвонить на Горячую линию по телефону +375 (29/44/25) 747-00-77 (режим работы: пн-чт 9.00-17.30, пт: 9.00-16.30) и получить консультации специалиста по вопросу заполнения анкеты. При этом анкета Участника заполняется только лично Участником.

При регистрации второй и последующих Карт с указанием в качестве держателя физического лица, являющегося держателем Карты Участника (установление идентичности производится по номеру телефона, указанному в анкете), Организатор оставляет за собой право заблокировать все Карты Участника, признанные идентичными согласно установленному в настоящем пункте порядку сверки.

Участник обязуется самостоятельно отслеживать на дополнительном чеке, в Личном кабинете на сайте alfaapteka.by, а также/или в мобильном приложении «АльфаАптека», информацию о балансе Бонусов, историю покупок, персональные предложения и прочую информацию Программы лояльности. Если Участник замечает несоответствие информации на дополнительном чеке с фактическими данными, Участнику следует сообщить об этом на Горячую линию Организатора +375 (29/44/25) 747-00-77 (режим работы: пн-чт 9.00-17.30, пт: 9.00-16.30).

В случае полного или частичного возврата товара, на покупку которого были использованы Бонусы, Бонусы возвращаются на Карту пропорционально стоимости возвращаемого товара, исходя как из условий совершения и состава покупки, так и условий осуществления возврата товара. Возврат Бонусов возможен только в случае предъявления Участником кассового чека, подтверждающего факт покупки товара в Аптеке Программы. В противном случае, Организатор не может гарантировать корректное проведение Транзакций по возвращаемому товару.

Возврат товаров, приобретенных с использованием Карты лояльности осуществляется по правилам и в сроки, установленные действующим законодательством:

- при возврате товара, приобретенного с использованием скидки на сумму списанных бонусов, соответствующая сумма бонусов будет вновь зачислена на Карту лояльности.

4. Использование персональных данных Участника

Информация, оставленная Участником в Анкете, является его Персональными данными. Сбор, хранение и последующая обработка Персональных данных осуществляется Организатором, и/или Партнерами в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

При регистрации в Программе Участник подтверждает свое согласие на обработку Персональных данных, в целях регистрации в Программе лояльности.

Сотрудники, сопровождающие Программу лояльности, обязаны обеспечить сохранность персональных данных Участников. Полный текст Политики Организатора в отношении обработки персональных данных участников Программ лояльности размещен на официальном сайте alfaapteka.by в разделе Программ лояльности (<https://alfaapteka.by/programma/>) и доступен для ознакомления в Аптеках Программы по запросу Участника.

При отказе от дачи согласия на обработку Персональных данных, указанных как обязательные для заполнения в Анкете и/или Личном кабинете пользователя, или отзыве согласия на обработку указанных Персональных данных, включая их удаление, Организатор не может обеспечить дальнейшее участие субъекта Персональных данных в Программах лояльности.

Карта лояльности, в отношении которой, по желанию Участника, не будут обрабатываться или будут удалены персональные данные, будет заблокирована без возможности восстановления, начисление и списание бонусов и предоставление иных привилегий держателю такой карты осуществляться не будет.

Если Участник не предоставил согласие на обработку Персональных данных, так как не активировал Карту на сайте или в мобильном приложении Организатора, такая Карта лояльности является Незарегистрированной, а Участнику предоставляется возможность получать и накапливать Бонусы при совершении покупок без возможности использовать предусмотренные Программой лояльности Бонусы, скидки, рассрочки и иные проявления Программы лояльности до активации Карты лояльности в установленном порядке.

В случае указания ложных, неточных или недостоверных данных, не своевременного изменения утративших актуальность сведений Организатор не несет ответственность за последствия, связанные с использованием таких данных, и Участник несет все риски, связанные с предоставлением ложных, неточных или недостоверных данных. Участники самостоятельно несут ответственность перед третьими лицами на незаконное предоставление Организатору Персональных данных третьих лиц.

Участник уведомляет Организатора Программы об изменении фамилии, имени и других контактных данных, указанных им во время активации Карты Участника. В случае изменения своих Персональных данных Участник предоставляет Организатору обновленную информацию, обратившись на Горячую линию Организатора или вносит изменения в Анкете в Личном кабинете на сайте Организатора или в мобильном приложении.

Изменить данные анкеты Участник может с соблюдением нижеперечисленных условий:

- Самостоятельное изменение даты рождения Участником в Личном кабинете не допускается. Изменение даты рождения допускается 1 раз в календарный год, посредством обращения на горячую линию Организатора.
- Изменение ФИО допускается только в случае изменения ФИО в документах, удостоверяющих личность Участника или при наличии технической ошибки внесения информации в анкету Участника. При этом Организатор оставляет за собой право предъявить требования предоставить для ознакомления (без права получения копий) Участником оригинал документа, подтверждающего изменение ФИО.

В случае невыполнения Участником данного требования, Организатор не несет ответственности за неблагоприятные последствия, связанные с использованием некорректных данных.

5. Порядок и правила начисления бонусов

Бонус является условной и базовой единицей в Программе лояльности, зачисляемой Организатором на Счет Участника программы.

Бонусы не являются средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой. Бонусы не имеют денежного эквивалента и не могут быть обналичены. Бонусы не подлежат возврату и не могут быть заменены денежным эквивалентом. Бонусы и права, предоставленные Участнику, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами.

Бонусы начисляются на Счет Участника при предоставлении Участником Карты во время совершения покупок у Организатора и/или Партнеров, за приобретение товаров, в отношении которых происходит начисление Бонусов в рамках Программы лояльности. Бонусы также могут начисляться на Счет Участника в случае проведения рекламных и/или маркетинговых акций в рамках реализации Программы лояльности. Организатор определяет перечень установленных товаров и количество Бонусов, начисляемых на Счет Участника при приобретении их Участником в Аптеках Партнеров.

Для начисления Бонусов Участник должен предъявлять Карту перед оплатой покупки каждый раз при совершении покупки в Аптеке Программы. При приобретении определенного товара, по которому осуществляется начисление бонусов, владельцу Карты на Счет начисляются Бонусы в размере, установленном Программой лояльности.

Бонусы начисляются на Счет Участника сразу после получения Карты Участника с первой покупки. Начисляемые Бонусы за текущую покупку нельзя использовать для уменьшения стоимости в данной покупке. Бонусы можно использовать для уменьшения стоимости только покупок. В случае форс-мажорных обстоятельств, задержки связи, возможна задержка начисления Бонусов до 72 (семидесяти двух) часов.

Для начисления Бонусов Участник должен уведомить сотрудника Аптеки непосредственно перед совершением покупки или получением услуги о том, что покупка товара или оказание услуги осуществляется в рамках Программы, с предъявлением Карты лояльности Участника на кассовом терминале или штрихкода в Мобильном приложении. Организатор Программы не несет ответственности за не начисление Бонусов в том случае, если Участник не известил Партнера и/или Организатора Программы о том, что покупка сделана в рамках Программы и не предъявил Карту Участника. Начисление Бонусов производится при предъявлении Карты Участника с любым статусом, за исключением карт, держатели которых изъявили желание отказаться от хранения и обработки их персональных данных любым способом, предусмотренным Программой лояльности, карт, которые были заблокированы Организатором в случае нарушения Участником правил участия в Программе лояльности.

Начисление Бонусов происходит при оплате за покупку наличными денежными средствами и/или банковской картой, картой рассрочки. Начисленные за покупку Бонусы регистрируются и суммируются на Счете Участника.

Бонусы начисляются согласно следующему порядку: при каждой покупке с использованием Карты начисляется сумма бонусов от 1 до 3% от суммы покупки, оплаченной денежными средствами, в зависимости от суммы всех покупок участника за предыдущие 3 (три) месяца до осуществляемой покупки, способа оплаты покупки и Товара, который приобретает Участник; дополнительно могут начисляться бонусы в период акционных и рекламных мероприятий, проводимых в рамках Программы лояльности на основании внутренних приказов в компании Организатора и/или Партнеров. Бонусы начисляются только на ту часть покупки, которая оплачена денежными средствами.

Перечень товаров, при покупке которых не начисляются Бонусы, определяется Организатором и доводится до сведения Участника любым доступным способом, в частности, но не исключительно: на сайте Организатора, устно сотрудниками Партнеров и/или Партнеров, специалистами колл-центра.

Базовые правила начисления Бонусов:

На Карту Участника (Счет), полученную в соответствии с условиями настоящего Положения Программы лояльности начисляется Бонус в размере до 3% от суммы покупки согласно следующим условиям:

Диапазон суммы чеков за предыдущие 3 месяца, руб.	% от суммы чека
0-149,99 р.	1,5%*
150+ р.	3%*

*На акционные (в т.ч. промокод, специальные предложения), уцененные товары (ниже РОЦ), при оплате картами рассрочек начисляется 1% вне зависимости от статуса участника.

Бонусы не начисляются за покупку подарочных сертификатов, упаковочных материалов, Карт лояльности.

Если в условиях специального предложения обозначено зачисление увеличенного количества Бонусов на Бонусный счет, то Бонусы, зависящие от статуса, не зачисляются.

Сумма Бонусов к начислению может включать сумму приветственных Бонусов (Welcome-бонус), в случае если Участник программы выполнил условия для начисления приветственных Бонусов.

*Приветственный бонус 5% начисляется на первую покупку при условии того, что клиент зарегистрирован через мобильное приложение. При регистрации в Программе лояльности в Личном кабинете на Сайте пластиковой карты Welcome-бонус на первую покупку составляет 2,5%. Организатор может изменять условия начисления приветственных Бонусов и принимать решение о прекращении их начисления.

При покупке товара с использованием Карты Участник обязан самостоятельно проверить корректность начисления Бонусов. Проверить количество Бонусов на Счете возможно в чеке покупки, в Личном кабинете на сайте alfaapteka.by, в мобильном приложении «АльфаАптека».

В случае, если Бонусы были начислены ошибочно либо неправомерно, Организатор оставляет за собой право аннулировать соответствующее количество Бонусов. В случае, если Бонусы не были начислены либо начислены в размере меньшем, чем предусмотрено настоящей Программой, Участнику необходимо обратиться на горячую линию, или написать письмо на электронную почту pl@alfaapteka.by с описанием проблемы. В случае признания со стороны Организатора фактов некорректного начисления Бонусов, Организатор производит доначисление Бонусов на Счет в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня признания настоящего факта.

Если Карта Участника не была просканирована до реализации товаров и/или услуг (до закрытия кассового чека), начисление Бонусов на данную покупку не производится. Если Карта Участника не была просканирована по техническим или любым иным причинам (за исключением случаев не предоставления Карты Участником при совершении покупки) Участник для начисления Бонусов за совершенную покупку вправе направить соответствующий запрос на электронный адрес pl@alfaapteka.by с копией чека о совершении соответствующей покупки. В таком случае Бонусы за совершенную покупку будут начислены в полном объеме, Организатор производит доначисление Бонусов на Счет в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня признания настоящего факта.

В случае, если принадлежащая Участнику Карта не была просканирована при совершении покупки по причине не предоставления карты Участником, Организатор вправе отказать Участнику в отмене покупки и совершению новой покупки без объяснения причин.

Все начисленные/использованные за покупку Бонусы начисляются/используются на счет пропорционально стоимости приобретенного товара.

Если покупка оплачена частично Бонусами, частично денежными средствами (наличными или банковской картой), то Бонусы начисляются только за ту часть покупки, которая оплачена денежными средствами. Исключением из данного правила могут являться отдельные акции Программы Организатора и/или Партнеров.

В случае проведения специальных акционных или рекламных мероприятий Организатор вправе:

- начислять бонусы в соответствии с условиями конкретной акции (в том числе по событиям, например, праздничные дни, дни рождения Участников, определенные действия участников и др.). Организатор самостоятельно определяет сроки, периодичность и условия проведения специальной акции, категории участников, для которых проводится специальная акция;

- установить определенные дни (иной период времени), в которые Бонусы не начисляются или начисляются в ином количестве;

- установить условия приобретения товаров, при которых Бонусы не начисляются или начисляются в ином количестве;

- установить Аптеки Программы, при приобретении товаров, в которых Бонусы не начисляются или начисляются в ином размере;

- установить иные основания начисления и/или неначисления бонусов, в том числе для отдельных категорий Участников, иной порядок и/или размер начисления Бонусов, в том числе начисление Бонусов без осуществления покупок.

Организатор имеет право начислять или не начислять, в том числе списывать или не списывать, Бонусы как единовременно, так и на постоянной основе (Бонус к Дню Рождения Участника Программы, Новогодний Бонус, Бонусы в честь праздничных дней 23 февраля и 8 марта, бонусы на акционные товары и другие Бонусы) отдельным Участникам либо всем Участникам Программы лояльности в период действия специальных рекламных акций/мероприятий Организатора, Партнеров Программы лояльности или в период действия соглашений о сотрудничестве с другими юридическими лицами (и/или индивидуальными предпринимателями), уведомляя об этом Участников Программы лояльности посредством SMS-сообщений, PUSH-сообщений и/или e-mail рассылок, и/или публикации новости на сайте alfaapteka.by, и/или других Каналах коммуникации, если Участник дал согласие на получение информации по этому каналу коммуникации.

При покупках в период за 3 дня до дня рождения, в сам день рождения и в течение 3-х дней после него Участнику предоставляется единовременная скидка в размере 10%, если иное не установлено настоящим Положением, приказом Организатора. Дата рождения Участника определяется согласно данным анкеты, заполненной Участником при активации карты. При изменении даты рождения после активации карты скидка, положенная в соответствии с настоящим пунктом, не предоставляется в течение календарного года с момента изменения даты рождения. Ограничения на предоставление скидки ко дню рождения: товары, относящиеся к категориям соц. товары, акция, подарочные сертификаты, упаковка, карты лояльности, товары с минимальной торговой наценкой, не превышающей размер скидки.

Организатор вправе периодически формировать полностью зарегистрировавшимся в Программе лояльности по всем правилам Участникам Программы лояльности, персональные предложения. Периодичность формирования таких предложений и их условия, определяются Организатором, а информирование Партнеров производится посредством направления

Организатором писем-уведомлений в адрес Партнеров не позднее, чем за три дня до старта активности. В случае несогласия, Партнер вправе отказаться от предложенной активности, заблокировав ее проведение на своих торговых объектах (полностью или частично), направив письменный отказ Организатору в письменном или электронном виде, не позднее, чем за 12 часов до старта активности и/или персонального предложения. При выполнении условий персонального предложения Участник получает дополнительные Бонусы и/или Скидки.

Организатор Программы самостоятельно или совместно с Партнерами формирует правила начисления и предоставление Привилегий за покупки товаров и услуг. Текущие Правила Программы размещены на сайте alfaapteka.by. О текущих Правилах Участник может узнать также по телефону Горячей линии +375 (29/44/25) 747-00-77 (режим работы: пн-чт 9.00-17.30, пт: 9.00-16.30). Партнер имеет право направлять свои предложения/дополнения по проведению Акций (иных активностей) в адрес Организатора, а также отказаться полностью или частично от проведения отдельных Акций и/или активностей, на принадлежащих ему торговых объектах, заблаговременно уведомив Организатора о своем отказе.

Информация о специальных акциях, исключениях, ином порядке и/или размере начисления Бонусов сообщаются потребителям в рамках общего информирования о проходящих акциях (на сайте alfaapteka.by и/или в рекламных материалах с информацией для потребителя в Аптеках и/или устно сотрудниками торгового зала и специалистами Горячей линии Организатора).

При расчетах с Участником Партнеры имеют право временно отказать Участнику в начислении и/или списании Бонусов в случае отсутствия на момент обращения Участника технической (отсутствие связи с Базой данных, техническая поломка оборудования и т.п.) или иной возможности для этого. Участник, принимающий участие в Акциях, должен самостоятельно ознакомиться с правилами Акций на Сайте.

6. Порядок и правила списания бонусов

Участник, накопивший Бонусы на своем Счете, имеет право использовать Бонусы как скидку при покупке у Партнера товаров и/или услуг, в соответствии с настоящими Правилами.

Получение Привилегий становится доступно после регистрации в Программе лояльности. Организатор Программы самостоятельно или совместно с Партнерами формирует правила получения Привилегий за покупки товаров и услуг.

В случае, если Участник не прошел процедуру регистрации в Программе лояльности, возможность списания Бонусов и получение Привилегий будет недоступна. Однако возможность начисления Бонусов на Карту Участника остается.

Участник Программы имеет право использовать накопленные на его счете Бонусы для получения скидки в Аптеках Программы лояльности в размере накопленной суммы Бонусов (таким образом, «погашая» Бонусами часть стоимости товара), но не более 30% от цены каждой единицы товара, за исключением акционных товаров, (в т.ч. специальные предложения), уцененных товаров (ниже РОЦ), покупок при оплате картами рассрочек.

Курс использования Бонусов: 1 Бонус эквивалентен 1 белорусскому рублю скидки. Размер предоставляемой скидки в обмен на Бонусы ограничен 30% цены товара, а также минимально возможной ценой Товара, но не менее 0,01 белорусских рублей, при этом минимальная цена товара, на который можно будет списать бонусы составит 0,04 рубля. Бонусы не являются денежными средствами, не могут быть обналичены и могут быть использованы Участником только в Аптеках Организатора и/или Партнеров Программы лояльности.

Для получения Привилегий Участник непосредственно перед совершением покупки должен уведомить Организатора Программы лояльности и/или Партнера о том, что покупка товара или приобретение услуги сопровождаются также сделкой в рамках Программы лояльности путем предъявления Карты на кассовом терминале и информирования фармацевта-рецептара или провизора-рецептара о своем желании использовать Бонусы полностью или частично (но не менее 0,01 Бонуса).

Количество Бонусов за запрошенную Участником Привилегию будет использовано Участником перед получением Привилегии, при этом Бонусы, начисленные ранее, используются в первую очередь. После совершения покупки с использованием Бонусов, использованная сумма Бонуса списывается со счета Участника Программы.

Бонусы возможно списать при покупке определенных товаров в Аптеках Программы. Перечень товаров, при покупке которых возможно списать Бонусы определяется Организатором и доводится любым доступным способом, исключения из данного правила определяются Организатором; соответствующая информация доводится до Участников в рамках общего информирования (на сайте alfaapteka.by и/или в рекламных материалах и/или в Аптеках Программы и/или др.).

Скидка, в виде списываемых Бонусов на покупку, не предоставляется на следующие группы товаров (Бонусы нельзя использовать для оплаты):

- акционных и/или уцененных товаров;
- упаковочных материалов;
- подарочных сертификатов и Карт лояльности;

Организатор вправе:

- установить перечень товаров (групп товаров), на которые скидка за счет Бонусов не предоставляется;

- установить определенные дни (иной период времени), в течение которых скидка за счет Бонусов не предоставляется;

- установить Аптеки Программы, при приобретении товаров, в которых скидка за счет Бонусов не предоставляется;

- установить иной порядок (размер) использования Бонусов (предоставления скидок за счет Бонусов) и условия приобретения товаров.

Подобные исключения сообщаются потребителям в рамках общего информирования о проходящих акциях (на сайте alfaapteka.by, в рекламных материалах с информацией для потребителя в Аптеках Программы лояльности, устно сотрудниками Аптеки и специалистами Контактного центра и/или другими способами и каналами).

При предоставлении нескольких скидок на товар, скидки не суммируются, если иное не предусмотрено условиями Организатора, но Участник получает лучшее предложение. Одновременное действие скидки по Карте на условиях Программы лояльности с иными скидками и Привилегиями осуществляется с учетом особенностей, предусмотренных условиями специальных скидок, акций, активностей и/или приказами Организатора.

При совершении покупки Участник Программы лояльности может использовать не всю накопленную сумму Бонусов с учетом ограничений, указанных в настоящем Положении. Допускается использовать Бонус по частям, за исключением случаев, указанных в настоящем Положении. При этом при оплате за покупку Бонусами сумма начисления Бонусов за осуществляемую покупку уменьшается пропорционально сумме оплаты Бонусами. Иными словами, на сумму оплаченных Бонусов, Бонусы не начисляются. При этом сумма оплаты Бонусами учитывается при расчете общей стоимости совершенных Участником покупок, исходя из которой определяется размер Привилегий.

Срок действия начисленных Бонусов:

Бонусы, начисленные, в соответствии с условиями настоящего Положения, действуют 3 (три) месяца со дня их начисления на счет Участника, если иное не установлено настоящим Положением, приказом Организатора, и/или заключенными соглашениями о сотрудничестве. В случае неиспользования Бонусов в течение 3 (трех) месяцев с даты их начисления, Бонусы обнуляются (списываются, аннулируются, сгорают), за исключением случаев, предусмотренных другими активностями Организатора. Обнуленные (списанные, аннулированные, сгоревшие) Бонусы не подлежат использованию, восстановлению, замене и иной компенсации. Организатор оставляет за собой право не уведомлять владельца Карты о наступлении сроков сгорания Бонусов.

Сроки действия дополнительных Бонусов, начисленных Участнику Программы, в честь праздничных дней, например, 23 февраля и/или 8 марта, и др., устанавливаются Организатором, с доведением информации до всех Партнеров путем направления писем-уведомлений. Сроки действия иных Бонусов и Привилегий определяются Организатором.

Организатор может уведомлять Участников Программы о скором сгорании суммы Бонуса посредством SMS-сообщений, PUSH-сообщений и (или) e-mail рассылок. Функция уведомления Участников Программы о скором сгорании Бонусов не является обязанностью Организатора и реализуется Организатором при наличии технической возможности и других ресурсов.

Организатор оставляет за собой право изменять размер начисляемого при совершении покупки Бонуса, уведомляя об этом Участников Программы посредством SMS-сообщений, IM-сообщений, (или) e-mail рассылок, либо размещая соответствующую информацию на сайте alfaapteka.by и/или информационных материалах в Аптеках Программы.

Организатор вправе в одностороннем порядке без согласия Участника программы списывать с его Бонусного счета Бонусы в следующих случаях:

- Бонусы были ошибочно зачислены на Бонусный счет Участника Программы лояльности в таком случае Организатор списывает с Бонусного счета сумму Бонусов, равную ошибочно зачисленной сумме Бонусов;

- Организатору стало известно хотя бы об одном из следующих фактов в отношении проведенной транзакции, за совершение которой были начислены Бонусы:

- а) держатель Карты оспорил факт, что он совершил такую транзакцию;

- б) держатель Карты осуществил возврат либо отказался от получения товара, операция по оплате которого была произведена;

- в) держатель Карты лояльности злоупотребляет условиями Программы лояльности.

При расчетах с Участником Партнер или Организатор имеют право временно отказать Участнику в начислении и/или списании Бонусов в случае отсутствия на момент обращения Участника технической (отсутствие связи с Базой данных, техническая поломка оборудования и т.п.) или иной возможности для этого.

7. Замена, блокировка и разблокировка Карты Участника

В случае утери или повреждения Карты Участником данная Карта не восстанавливается. Утерянная или поврежденная Карта признается недействующей и блокируется Организатором Программы лояльности.

Участник Программы лояльности может приобрести новую Карту клиента по сформированной цене, отправить запрос с темой «Замена Карты» на электронную почту pl@alfaapteka.by или добавить виртуальную карту в Мобильном приложении в своем профиле.

Организатор Программы обязуется осуществить присоединение новой Карты клиента к его Счету с сохранением суммы Бонусов в течение 3 (трех) рабочих дней с момента отправки запроса с темой «Замена Карты» на электронную почту pl@alfaapteka.by или после присоединения карты к профилю Участника в Мобильном приложении, в Личном кабинете на сайте alfaapteka.by.

Участник вправе прекратить участие в Программе лояльности, уведомив об этом Организатора по телефону Горячей линии или с помощью формы обратной связи на Сайте. При этом Организатор блокирует Карту без дальнейшей возможности ее восстановления.

Добровольная блокировка Карты Участника, а также ее разблокировка может быть осуществлена только после подачи Участником заявки одним из следующих способов:

- звонок в Горячую линию организатора по номеру +375 (29/44/25) 747-00-77 (режим работы: пн-чт 9.00-17.30, пт: 9.00-16.30);
- запрос, направленный по электронной почте, на адрес pl@alfaapteka.by с темой «Блокировка Карты», при этом адрес электронной почты, с которого поступает запрос на блокировку, должен совпадать с адресом в Анкете, к которой привязана Карта лояльности.
- запрос, направленный через личный кабинет на сайте alfaapteka.by или в Мобильном приложении;

Организатор имеет право требовать предоставления Участником, обратившимся с запросом о блокировке/разблокировке Карты, оригинала документа, удостоверяющего личность, а также оригинала Карты лояльности (за исключением случаев блокировки Карты по причине ее утери) или демонстрации виртуальной Карты лояльности.

В указанных случаях Карта Участника блокируется до момента, пока Участник Программы лояльности не заявит о желании разблокировать Карту клиента или перенести Бонусы с заблокированной Карты на новую, осуществив процедуру «Замены Карты» в Личном кабинете на сайте Организатора или в Мобильном приложении. Карта может быть заблокирована или разблокирована только при условии, что данные Участника Программы лояльности (имя, дата рождения, номер мобильного телефона), подающего запрос на блокировку/разблокировку, совпадают с данными в базе данных Организатора Программы лояльности.

Разблокировка Карты производится при обязательном указании Участником в запросе номера заблокированной Карты, имени, даты рождения, номера телефона Участника, подающего запрос. Организатор Программы лояльности вправе приостановить или прекратить участие в Программе лояльности любого Участника и заблокировать Карту Участника без уведомления, без возможности восстановления, переноса Бонусов, и возмещения стоимости Карты, и (или) иных издержек, если Участник не соблюдает условия настоящего Положения и/или совершает Злоупотребление Программой лояльности в любом из следующих случаев:

- Участник не соблюдает правила настоящего Положения и/или условия акций и иных предложений Программы лояльности, обязательным требованием участия в которых является владение Картой;
- привлечения Участника в установленном порядке к административной или уголовной ответственности за совершение правонарушения/преступления в

Аптеках Программы лояльности и/или Партнера Программы лояльности, или в отношении Организатора или Партнера программы (принадлежащего им имущества);

- Участник злоупотребляет какими-либо правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы лояльности;
- Участник при заполнении Анкеты, а равно в любых иных случаях предоставляет информацию (сведения), вводящую в заблуждение Организатора либо не соответствующую действительности;
- Участник не использует Карту в целях получения Привилегий в Аптеках Программы течение 3-х (трех) лет (включая период блокировки Карты по заявлению Участника);
- в случае предъявления требований государственных органов, обязательных для исполнения;
- в случае отказа Участника от участия в Программе лояльности;
- в случае отзыва Участника своего согласия на обработку Организатором Персональных данных;
- отзыва Участником согласия на обработку части персональных данных, отмеченных в анкете Участника (электронной анкете), как обязательные;
- регистрации нескольких Карт на одного (телефон, имя, дата рождения) Участника;
- принятия Организатором решения о прекращении Программы лояльности;
- в случае использования зарегистрированной на Участника Карты лояльности иными лицами (помимо самого Участника) вне зависимости от причин, по которым третьи лица получили доступ к Карте (хищение, утеря, добровольная передача Участником или др.);
- Участник совершил действия, имеющие признаки мошенничества, обмана или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальный ущерб, моральные и прочие негативные последствия для Организатора и/или Партнеров;
- в иных случаях, прямо указанных в настоящем Положении.

Организатор не несет ответственности за любые потери или ущерб, которые могут возникнуть в результате таких действий. Денежные средства, оплаченные Участником при оформлении Карты, возврату не подлежат.

8. Ответственность Участников программы лояльности

Незнание Участником правил и условий участия в Программе лояльности не является основанием для признания обоснованными и удовлетворения претензий Участника к Организатору по вопросам действия Программы лояльности.

Организатор вправе изменить условия или прекратить действие данного Положения или предусмотренных им отдельных условий Программы лояльности в любое время, предварительно уведомив Участников путем размещения информации об этом на сайте alfaapteka.by, в рекламных материалах с информацией для потребителя в Аптеках, устно сотрудниками торгового зала и специалистами Горячей линии Организатора и/или другими способами и каналами коммуникации. В случае приостановления или прекращения действия данного Положения, предусмотренных отдельных программ лояльности Организатор не компенсирует Участникам остаток баллов, находящихся на счетах Участников на момент изменения условий или прекращения действия Программ лояльности.

9. Заключительные положения

Участник, принимая участие в Программе, подтверждает, что он ознакомился и полностью согласился с условиями Программы.

Организатор Программы лояльности оставляет за собой право вносить любые изменения, в любое время без предварительного уведомления Участников, в перечень товаров и услуг, в отношении которых начисляются Бонусы, изменять количество Бонусов, изменять курсы начисления и списания Бонусов, которое Участники получают в результате приобретения таких товаров и услуг, список и доступность Привилегий для каждого Участника. Участник обязуется самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в Правила и Положения Программы лояльности. Использование Участником Программы лояльности Карты означает его согласие с такими изменениями и/или дополнениями.

Организатор Программы лояльности оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу лояльности в любое время и по своему усмотрению, с уведомлением Участников и Партнеров за один месяц путем размещения соответствующего информационного сообщения на официальном сайте Организатора alfaapteka.by и, по решению Организатора при наличии технической возможности и необходимых ресурсов, направления информационных уведомлений по мобильной связи, электронной почте, службам обмена сообщений и/или прочим каналам коммуникации не менее чем за 1 календарный день.

В течение периода от информирования о закрытии Программы лояльности по полного ее приостановления, начисление Бонусов не производится, при этом использование Бонусов и предоставление Привилегий продолжает производиться. В случае прекращения реализации Программы лояльности и неиспользования Бонусов в течение периода от оглашения приостановления до полного приостановления, все Бонусы, находящиеся на Счетах Участников, аннулируются. Организатор Программы лояльности не несет ответственности за приостановку или прекращение Программы лояльности в отношении любого Счета Участника, включая, но не ограничиваясь, ответственность за Бонусы на Счете Участника в момент приостановки или прекращения Программы лояльности.

Список Партнеров программы лояльности может изменяться с уведомлением Участников путем размещения соответствующего информационного сообщения на официальном сайте Организатора alfaapteka.by и, по решению Организатора при наличии технической возможности и необходимых ресурсов, направления информационных уведомлений по мобильной связи, электронной почте, службам обмена сообщений и/или прочим каналам коммуникации не менее чем за 1 календарный день. Уведомление о прекращении или приостановке действия Программы лояльности считается сделанным от имени Организатора, если оно было передано по телефону, электронной почте и/или размещено на официальном сайте alfaapteka.by.

Участники, принимающие участие в специальных предложениях и акциях Программы лояльности, должны ознакомиться с правилами данных предложений и акций на сайте alfaapteka.by самостоятельно и следовать им. Незнание условий настоящего Положения не может являться основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участников в адрес Организатора и Партнеров Программы лояльности.

В случае возникновения технических и/или организационных проблем, неисправностью систем, поддерживающих работу Программы лояльности, Организатор и Партнеры Программы лояльности имеют право временно не выдавать Карты Участника, приостановить операции в рамках Программы лояльности (начисление и/или списание бонусов), приостановить отображение актуальной информации на Счете Участника (баланс бонусов, дата ближайшего списания бонусов и т.п) до устранения вышеуказанных проблем.

Ознакомиться с Положением, внесенными изменениями и/или дополнениями можно на сайте alfaapteka.by (<https://alfaapteka.by/programma/>), а также получить дополнительную информацию по телефонам Горячей линии: +375 (29/44/25) 747-00-77 (режим работы: пн-чт 9.00-17.30, пт: 9.00-16.30).

Узнать накопленную сумму Бонусных баллов, редактировать личные данные можно в Личном кабинете Участника на сайте alfaapteka.by и/или в Мобильном приложении.

Организатор вправе отправлять Участникам сервисную рассылку, содержащую информацию о паролях, кодах авторизации и верификации, статусах заказов, заявках на кредитные продукты.

Настоящая Программа подлежит публикации на сайте alfaapteka.by. Копия настоящей Программы подлежит размещению в Аптеках Программы лояльности и/или Партнеров.

Настоящее Положение вступает в силу с 16.12.2024 года. В случае изменения действующего законодательства применение настоящего Положения до внесения в него изменений осуществляется в части, не противоречащей законодательству.