

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора ООО «Смартон»

31.10.2024 № 304-од

ПРАВИЛА БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ «Well Desk»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Анкета Участника (далее – Анкета) – регистрационная форма в бумажном или электронном виде, которая заполняется Участником и является выражением желания и согласия Участника на участие в Программе в соответствии с настоящими Правилами.

Акция – маркетинговое мероприятие, реализуемое Организатором самостоятельно или совместно с Партнерами, рассчитанное на определенный период времени и/или географию действия и/или перечень товаров, целью которого является формирование и увеличение лояльности Участников к Программе.

Бонусная программа (далее – Программа) – совокупность преимуществ, предоставляемых Организатором Участникам.

Бонусная карта (далее – Карта) – пластиковая карта с уникальным штрихкодом или электронная карта с идентификационным номером (номером телефона), приобретенная в торговых объектах «Well Desk» или при регистрации по номеру телефона и позволяющая накапливать и использовать Бонусные баллы согласно условиям, прописанным в настоящих Правилах.

База данных – совокупность структурированных данных, содержащая информацию об Участниках Программы: фамилию, имя собственное, отчество (если имеется), дату рождения, номер телефона, адрес и т.д.

Бонусный балл – расчетная единица отложенной скидки, зачисляемая на Карту Участника в соответствии с настоящими Правилами. Бонусные баллы учитываются с точностью до двух знаков после запятой.

Бонусный счет – персональный виртуальный счет, открываемый Организатором во внутренней информационной системе на имя Участника, который содержит информацию о количестве накопленных и использованных Бонусных баллов и их остатке.

Злоупотребление Программой – недобросовестные действия Участника, которые по мнению Организатора противоречат настоящим Правилам, в том числе: передача Карты третьим лицам; использование чужой карты на кассе торговых объектов «Well Desk»; использование программного обеспечения, вмешивающегося в информационную систему.

Использование Бонусных баллов – процедура, в результате которой у Участника происходит уменьшение количества Бонусных баллов на Карте по основаниям, предусмотренным настоящими Правилами.

Колл-центр – единый центр поддержки Программы, организованный Организатором и осуществляющий информационно-справочное обслуживание Участников.

Накопление Бонусных баллов – процедура, в результате которой у Участника происходит увеличение количества Бонусных баллов на Карте по основаниям, предусмотренным настоящими Правилами.

Организатор Программы (далее – Организатор) – Общество с ограниченной ответственностью «Смартон», юридическое лицо, обладающее правами по управлению и развитию Программы.

Правила Программы (далее – Правила) – документ, определяющий условия и порядок участия покупателей магазинов «Well Desk» в Программе.

Партнеры Программы – лица, с которыми Организатор в рамках Программы заключил соглашения на проведение временной Акции по дополнительному стимулированию покупателей при выполнении условий Акции.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к идентифицированному физическому лицу или физическому лицу, которое может быть идентифицировано.

Регистрация в Программе – процесс внесения набора персональных данных Участника, выразившего свое согласие с настоящими Правилами и давшему свое согласие на обработку персональных данных, в Базу данных посредством заполнения Анкеты. После завершения регистрации в системе Карте присваивается статус «активная» и Участник может использовать накопленные Бонусные баллы в соответствии с настоящими Правилами.

Сайт Программы (далее – Сайт) – интернет-страница на Сайте <https://welldesk.by>, на которой размещается информация о Программе.

Территория проведения Программы – торговые объекты сети «Well Desk», находящиеся на территории Республики Беларусь.

Участник Программы (далее – Участник) – физическое лицо, выразившее свое намерение участвовать в Программе и выполнившее необходимые условия в соответствии с настоящими Правилами.

QR-код для регистрации – код, переводящий по ссылке на форму анкеты для регистрации Карты. Ссылка на форму анкеты для регистрации в розничных магазинах и на сайте <https://welldesk.by>, позволяющая Участнику Программы создать и активировать Карту путем заполнения необходимых данных, подписаться на рассылки маркетинговой информации.

2. УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ

2.1. Участником Программы может стать физическое лицо, достигшее 16 лет, не ограниченное в дееспособности, являющееся покупателем торговой сети «Well Desk» и оплачивающее покупки одним из следующих способов:

2.1.1. наличными денежными средствами;

2.1.2. пластиковыми банковскими картами (контактной и бесконтактной), в т.ч. банковскими картами рассрочек, действующими в сети магазинов «Well Desk»;

2.1.3. посредством мобильного устройства, эмулирующего бесконтактную пластиковую карту;

2.1.4. частично наличными денежными средствами, частично посредством карты (мобильного устройства, эмулирующего бесконтактную банковскую пластиковую карту);

2.1.5 подарочным сертификатом.

2.2. Чтобы стать Участником Программы покупателю необходимо пройти регистрацию одним из способов:

2.2.1. Заполнить бумажную форму Анкеты в любое удобное для покупателя время и передать ее продавцу. Регистрация Участника в Базе данных осуществляется в течение 14 дней с момента передачи Анкеты сотруднику магазина торговой сети «Well Desk».

2.2.2. Переходя по ссылке с сайта <https://welldesk.by>. Регистрация Участника осуществляется сразу после подтверждения успешного прохождения всех этапов регистрации;

2.2.3. По QR-коду в любом магазине торговой сети «Well Desk».

2.3. Получение виртуальной Карты физическим лицом, заполнение Анкеты и активация Карты означает желание и согласие данного физического лица участвовать в Программе на условиях настоящих Правил.

2.4. Ответственность за ограничение Карты от несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на Участнике. Организатор Программы не несет ответственности за несанкционированное использование Карты.

3. НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСНЫХ БАЛЛОВ

3.1. При совершении покупки в магазинах торговой сети «Well Desk» Участнику начисляется определенная сумма Бонусных баллов на единый Бонусный счет. Карта активна на начисление Бонусных баллов с момента регистрации Участника в Программе.

3.2. Для начисления Бонусных баллов Участнику необходимо при совершении покупки предъявить номер телефона или Карту кассиру непосредственно до оплаты покупки (закрытия чека) или отсканировать ее / ввести номер телефона самостоятельно на кассах самообслуживания.

Организатор Программы не несет ответственности за не начисление Бонусных баллов в том случае, если Участник не предъявил свою Карту перед совершением покупки.

3.3. Начисление Бонусных баллов происходит при оплате за покупку наличными денежными средствами, банковской картой, подарочным сертификатом «Well Desk» или другими способами (п.2.1. Правил).

3.4. Начисление Бонусных баллов осуществляется в размере 3% от суммы разовой покупки на все товары в чеке, кроме: акционных товаров; товаров, на которые Организатором установлена фиксированная розничная цена (обозначенных красным ценником); подарочных сертификатов.

3.5. При расчете Бонусных баллов применяются правила математического округления.

3.6. Бонусные баллы начисляются на Бонусный счет Участника после совершения покупки, перед которой была предъявлена Карта. Электронная карта считается предъявленной после предоставления Участником идентификационного номера (номера телефона) перед совершением покупки.

3.7. Начисленные Бонусные баллы не могут быть переданы Участником третьим лицам.

3.8. Если покупка оплачена частично Бонусными баллами, частично денежными средствами (наличными или банковской картой), то Бонусные баллы начисляются только за ту часть покупки, которая оплачена денежными средствами.

3.9. В случае возврата приобретенного товара, начисленные за его покупку Бонусные баллы будут списаны с Бонусного Счета Участника пропорционально стоимости данного товара.

3.10. В рамках Акций, проводимых Организатором и/или Партнерами, Участникам могут начисляться дополнительные Бонусные баллы. Организатор и/или Партнеры могут определять перечень товаров/услуг и количество дополнительных Бонусных баллов.

3.11. Если по техническим причинам, в момент совершения покупки, использование Карты невозможно (за исключением случаев не предъявления Карты Участником) или бонусные баллы начислены некорректно, Участник для начисления Бонусных баллов имеет право оставить запрос (с копией чека (или указать его номер) и с номером телефона) в магазине, где была совершена покупка или в форму обратной связи на Сайте, или позвонить в колл-центр. Запрос обрабатывается в течение 14 (четырнадцати) календарных дней.

3.12. Накопленные Бонусные баллы доступны к использованию в течение 3 месяцев с момента их начисления на Бонусный счет. По истечению срока действия Бонусных баллов неиспользованные Бонусные баллы автоматически списываются с Бонусного счета Участника без возможности их восстановления. Бонусные баллы с более ранним сроком начисления списываются в первую очередь.

3.13. Начисленные бонусные баллы и дату их активации можно увидеть на чеке, после совершения покупки.

3.14. Участник Программы имеет право на получение дополнительных сгораемых бонусных баллов в размере 10 баллов (фиксированное количество) один раз в течение семи календарных дней до дня рождения, в день рождения и семь дней после дня рождения. Данная скидка активна только для Участников Программы с корректно заполненной Анкетой и указанием в ней данных о дате рождения. Решение о получении скидки в день рождения принимается лично Участником Программы посредством устного изъявления своего желания кассиру.

3.15. При изъявлении желания изменить дату рождения в анкете из-за некорректных существующих данных продавец имеет право запросит документ, подтверждающий личность Участника Программы для проверки предоставленных данных.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БОНУСНЫХ БАЛЛОВ

4.1. Участник может использовать накопленные Бонусные баллы для получения скидки при совершении покупки товаров в магазинах торговой сети «Well Desk». Размер скидки определяется исходя из расчета: 1 Бонусный балл = 1 белорусский рубль скидки и ограничения не более 20% от стоимости товара (за исключением указанных в п.4.1.1.), а также минимально возможной ценой товара (0,01 белорусских рублей).

- 4.1.1. Скидка распространяется на все товары в чеке за исключением: акционных товаров; товаров, на которые Организатором установлена фиксированная розничная цена (обозначенных красным ценником); подарочных сертификатов.
- 4.2. При расчете начисления и списания Бонусных баллов применяются правила математического округления. Минимальное количество баллов для начисления = 0,01 балл (0,01 белорусских рублей в эквиваленте).
- 4.3. Участник может использовать накопленные Бонусные баллы только после прохождения Регистрации в Программе (п. 2.2. Правил).
- 4.4. Использование Бонусных баллов доступно через 4 календарных дня с момента их начисления на Бонусный счет.
- 4.5. Использование Бонусных баллов для получения скидки при совершении покупки Участником возможно только при применении Карты в магазинах торговой сети «Well Desk» и «Офистон Маркет». Участник обязан сообщить кассиру о желании использовать накопленные Бонусные баллы в момент совершения покупки (до закрытия чека). На кассе самообслуживания покупатель самостоятельно указывает сумму Бонусных баллов, которую планирует использовать.
- 4.6. После применения скидки в виде Бонусных баллов Участник оплачивает оставшуюся часть покупки удобным для него способом: наличными средствами, банковской картой, подарочным сертификатом и иными видами оплаты (п.2.1. Правил).
- 4.7. При совершении покупки Участник Программы может использовать не всю накопленную сумму Бонусных баллов. Неиспользованные Бонусные баллы сохраняются на Бонусном счете Участника в течение 3-х месяцев с момента их начисления на бонусный счет.
- 4.8. Бонусные баллы не имеют наличного выражения и не предоставляют Участнику право на получение их в денежном эквиваленте.
- 4.9. При возврате товаров, приобретенных с использованием накопленных Бонусных баллов, Участнику на Карту производится возврат Бонусных баллов в том количестве, которое было использовано при совершении покупки.
- 4.10. Бонусные баллы могут быть списаны по инициативе Организатора в случае, если они были начислены на Бонусный счет Участника ошибочно, в результате недобросовестных действий Участника или по иным основаниям, определенным по решению Организатора.
- 4.11. Списание Бонусов допускается при указании на кассе номера телефона, привязанного к бонусному счету (или при предъявлении оригинала пластиковой Карты) при обязательном подтверждении операции с помощью sms-кода направленного на номер телефона, указанного при регистрации участника.

5. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТОЙ

- 5.1. В случае утери/повреждения Карта не подлежит восстановлению.
- 5.2. Для восстановления участия в Программе, Участнику необходимо пройти Регистрацию в соответствии с п.2.2., а также заблокировать утерянную/поврежденную Карту одним из следующих способов:
- 5.2.1 Письменное заявление в любом магазине «Well Desk» с указанием регистрационных данных Участника;
- 5.2.2. Звонок в Колл-центр (назвать ФИО, номер телефона и дату рождения).
- 5.2.3. Через письменное обращение в форму «Обратной связи» на сайте <https://welldesk.by>.
- Карта блокируется до момента, пока Участник не заявит о своем желании ее разблокировать или перенести Бонусные баллы на новую Карту.
- 5.3. Разблокировать Карту можно одним из способов, указанных в п.5.2. Правил.
- 5.4. Бонусные баллы, списанные с утерянной Карты до момента блокировки Карты, восстановлению не подлежат.
- 5.5. Участник имеет право на перенос накопленной суммы Бонусных баллов с утерянной/поврежденной Карты на новую Карту путем подачи заявления Организатору одним из следующих способов:
- 5.6.1. Письменное заявление в магазине с указанием регистрационных данных Участника;

- 5.6.2. Звонок в Колл -центр;
- 5.6.3. Обращение через форму обратной связи на Сайте <https://welldesk.by>.
- 5.7. Перенос накопленной суммы Бонусных баллов на новую Карту, блокировка/разблокировка Карты осуществляется только при условии, что данные Участника Программы (ФИО, номер телефона), подающего заявление совпадают с данными в Базе данных Организатора Программы.
- 5.8. Карта не является кредитным или платежным средством.
- 5.9. Карта действует в течение срока действия Программы или до любой другой даты прекращения действия Карты согласно настоящим Правилам.
- 5.10. Во избежание нарушения работоспособности Карты рекомендуется избегать механических повреждений, деформации, загрязнения, воздействия высоких и низких температур, электромагнитных полей, прямых солнечных лучей, влаги, красителей, растворителей, вредных химических веществ и других неблагоприятных факторов.
- 5.11. Баланс Бонусного счета отображается в кассовом чеке при совершении покупки с предъявлением Карты.
- 5.12. Организатор вправе прекратить участие в Программе любого Участника и/или Пользователя в одностороннем порядке без предупреждения по следующим причинам:
- 5.12.1. Участник и/или Пользователь не соблюдает настоящие Правила;
- 5.12.2. Участник предоставил информацию, вводящую в заблуждение, или заведомо неправильные сведения Организатору;
- 5.12.3. Участник и/или Пользователь совершил действия, расцениваемые Организатором как мошеннические, обманные или противоправные;
- 5.12.4. Участник и/или Пользователь злоупотребил какими-либо преференциями, получаемыми в рамках Программы.
- 5.13. В случае изменения номера телефона Участника необходимо выполнить действия, предусмотренные п.6.7 настоящих Правил.

6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ УЧАСТНИКА

- 6.1. Физическое лицо, при регистрации Карты Участника в момент заполнения Анкеты Участника согласно требованиям настоящего Положения, предоставляет Организатору Программы:
- 6.1.1. Подтверждение ознакомления с условиями участия в Программе, с Политикой обработки персональных данных, в т.ч. с порядком и целями обработки персональных данных, с правами и механизмом реализации прав Участника, а также с последствиями отзыва согласия на обработку персональных данных;
- 6.1.2. Согласие на использование своих персональных данных для следующих целей: регистрация в Бонусной программе «Well Desk» предоставление накопительной скидки для постоянных клиентов, предоставление купонов на скидку, проведение маркетинговых и (или) рекламных активностей (акций, распродаж, конкурсов, игр и других мероприятий), направление информационной (рекламной, новостной) рассылки, оказание клиентской поддержки и обратная связь по вопросам работы программы лояльности, качества товаров/услуг.
- 6.2. Организатор вправе потребовать от Участника подтверждение подлинности и корректности предоставляемых данных о себе, запросив подтверждающие ее документы, а также иную дополнительную информацию.
- 6.3. Порядок действий с персональными данными Участника, переданными при регистрации в Программе, определяется Политикой ООО «Смартон» в отношении обработки персональных данных.
- 6.4. Срок, на который предоставляется согласие на обработку персональных данных ограничивается 36 месяцами с даты последнего использования Бонусной программы, а в случае неиспользования Бонусной программы – 36 месяцами с даты дачи согласия.
- 6.5. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Участником Программы посредством направления соответствующего заявления (в письменной форме или в виде электронного документа). Заявление в письменной форме Участник Программы лояльности обязан направить Организатору Программы лояльности по адресу: 220138, пер. Липковский, д. 22, каб. 50,

г. Минск, Республика Беларусь. Заявление в виде электронного документа подлежит направлению на адрес электронной почты dro@smarton.by.

6.6. Отзыв согласия на обработку персональных данных или заявление требования о прекращении обработки и (или) удалении персональных данных влечет прекращение участия в Программе с аннулированием Карты Участника и начисленных бонусов.

6.7. Для изменения своих персональных данных или отказа от рекламной рассылки необходимо сообщить Организатору любым из предложенных способов:

6.7.1. Написав заявление в любом магазине торговой сети «Well Desk»;

6.7.2. Позвонив в Колл-центр;

6.7.3. Оставив обращение через форму обратной связи на Сайте <https://welldesk.by>.

6.8. Организатор Программы лояльности вправе отказать Участнику Программы лояльности в удовлетворении требований о прекращении обработки его персональных данных и (или) их удалении при наличии оснований для обработки персональных данных, предусмотренных законодательством.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Организатор имеет право в одностороннем порядке вносить любые изменения и/или дополнения в настоящие Правила. Использование Участником Программы Карты Участника означает его согласие с такими изменениями и/или дополнениями. Информация об указанных изменениях будет размещаться на сайте <https://welldesk.by>.

7.2. Организатор Программы оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу в любое время с предварительным уведомлением Участника. Организатор Программы не несет ответственности за приостановку или прекращение Программы в отношении любой Карты Участника, включая, но не ограничиваясь, ответственностью за Бонусные баллы на Карте Участника в момент приостановки или прекращения Программы.

7.3. Уведомление о прекращении или приостановке действия Программы считается сделанным от имени Организатора Программы, если оно было размещено на официальном сайте <https://welldesk.by>.

7.4. Участник подтверждает, что все данные, указанные им в момент активации Карты Участника, могут быть использованы Организатором Программы и уполномоченными им организациями, исключительно в рамках и в целях действия Программы.

7.5. В случае возникновения технических и (или) организационных проблем Организатор Программы имеет право временно не начислять и не списывать Бонусные баллы до устранения вышеуказанных проблем.

7.6. Организатор вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения, если Участник не соблюдает настоящие Правила.

7.7. В случаях прекращения участия в Программе контактные данные Участника в базе данных блокируются, а по истечении срока действия Программы данная контактная информация удаляется из информационной системы Программы и Бонусные баллы Участника аннулируются.

7.8. Незнание условий настоящих Правил не может являться основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участников в адрес Организатора Программы.

7.9. Все возможные претензии Участников Программы в отношении Организатора Программы могут быть адресованы Организатору Программы по адресу: Республика Беларусь, г. Минск, 220138, пер. Липковский д. 22.

7.10. Копия данных Правил должна находиться у заведующих торговых объектов «Well Desk» и предъявляться для ознакомления покупателям по их первому требованию.