**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**

**«АЙ ОН»**

|  |
| --- |
|  |

**НАКАЗ № 19 – ОД**

« 01 » жовтня 2019 р. м. Київ

**Про затвердження Правил програми лояльності ТОВ «АЙ ОН»**

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити та ввести в дію з 01.10.2019 року Правила програми лояльності в ТОВ «Ай Он».
2. Правила програми лояльності в ТОВ «Ай Он» є невід’ємною частиною цього Наказу (додаток 1).
3. Всім структурним підрозділам, які мають безпосереднє відношення до впровадження вищезазначеного порядку, ознайомитись та взяти до уваги «Правила програми лояльності ТОВ «АЙ ОН»

**Директор І.В. Стефоглов**

Додаток №1 до Наказу №19-ОД від 01.10.2019р.

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказ №19-ОД від 01.10.2019

ПРАВИЛА ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТИ

ТОВ «АЙ ОН»

ЗАЛЬГАЛЬНЕ ПОЛОЖЕННЯ

Загальні положення. Справжні правила (далі - Правила) визначають порядок та умови участі покупців в програмі лояльності «iSpace». Ці Правила є публічною офертою відповідно до ст.ст. 633,634 Цивільного кодексу України, спрямованої всім потенційним покупцям з пропозицією укласти договір на зазначених нижче типових умовах. Вчинення Покупцем покупки товару / послуги у Організатора Програми та реєстрація покупцем бонусного рахунку означає безумовний акцепт публічної оферти і приєднання покупця до цих Правил (договором) і автоматичне участь покупця в Програмі лояльності «iSpace».

1. ****ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ****

1.1. «Організатор» Програми - ТОВ «АЙ ОН» (Україна, м. Київ вул. Газова 30), володіє винятковими правами управління і розвитку Програми «iSpace».

1.2. Програма лояльності «iSpace» (далі - Програма) - це програма заохочення Покупців, які роблять покупки в мережі магазинів «iSpace» і / або на сайті інтернет-магазину www.ispace.ua

1.3. «Учасник» - фізична особа, яка досягла 18-річного віку і бере участь в Програмі шляхом надання згоди, відповідно до чинних Правил, особа, яка відповідно до і приєднується до цих Правил, і участь якого підтверджено Організатором.

1.4. «Віртуальна бонусна картка» (далі Карта) - електронна карта торгової мережі, з унікальним номером (QR-кодом), який використовується для ідентифікації Учасника Програми, що видається Учасникові Програми при здійсненні останнім покупки товарів в мережі магазинів iSpace, за умови заповнення електронної анкети.

1.5. Телефонний номер - номер мобільного телефону Учасника, вказаний при реєстрації в Програмі. Телефонний номер є єдиним способом доступу до бонусного рахунку.

1.6. SMS - верифікація - процедура ідентифікації Учасника за допомогою відправки sms- повідомлення на його телефонний номер. Повідомлення містить одноразовий пароль.

1.7. «Бонус» - віртуальні умовні одиниці, що нараховуються Учаснику Програми при здійсненні покупок товарів у торговій мережі. Один Бонус дорівнює одній гривні, при цьому Бонус не є грошовими коштами, і Учасник Програми не може отримати Бонуси у вигляді готівкових грошових коштів.

1.8. «Бонусний рахунок» - сукупність облікових та інформаційних даних в базі даних програми про Учасника, кількість нарахованих / списаних бонусів і поточний баланс.

1.9. «Анкета» - електронний документ, який надається Організатором Учаснику для заповнення в мобільному додатку Wallet, при заповненні і підписанні якого фізична особа висловлює своє бажання стати Учасником Програми та дає свою згоду на участь в Програмі, згідно з цими Правилами, а також згоду на обробку ( збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптовані, зміна, доповнення, використання, поширення, знеособлення, знищення) Організатором будь-яких даних Учасника, в тому числі персональних.

1.10. «Точка продажу» - магазини торгової мережі iSpace, а також інтернет-сайт www.ispace.ua, що належать Організатору.

1.11. «Заохочення» - можливість використання Учасником Бонусів як знижки при купівлі товарів (крім обмежень на придбання товарів, встановлених Організатором) в Точках продажів відповідно до Правил Програми.

1.12. «Канали комунікації Програми»: www.ispace.ua і інші засоби комунікації, які застосовуються для контакту між Учасником та Організатором.

1. ****ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ****

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

2.2 Програма не є азартною грою, лотереєю, послугою у сфері грального бізнесу.

2.3 Програма діє по всій мережі продавця (інформація про адреси магазинів розміщена на офіційному сайті компанії www.ispace.ua)

1. ****УМОВИ УЧАСТІ В ПРОГРАМІ****

3.1 Програма розрахована виключно для особистого користування фізичних осіб. Бонуси Програми не можна відчужувати третім особам будь-яким способом, включаючи передачу, продаж, дарування тощо.

3.2 Датою початку участі в Програмі є дата отримання Учасником SMS з підтвердженням успішної реєстрації відповідно до п.5.1, п.5.2 Правил, і наданням Учасником заповненої Анкети відповідно до умов цих Правил.

3.3 Учасник приєднується до Програми шляхом заповнення електронної анкети Учасника в додатку «Wallet».

3.4 Карта служить ідентифікатором покупця - Учасника Програми.

3.5 Здійснюючи дії, спрямовані на приєднання до Програми, Учасник, таким чином, підтверджує, що він ознайомився з цією офертою, приймає умови участі в Програмі, згоден з ними і зобов'язується їх дотримуватися.

3.6 У рамках Програми Учасники накопичують бонуси на бонусний рахунок з метою використання їх для часткової оплати своїх подальших покупок у торговельній мережі продавця.

3.7 Карта дійсна протягом терміну дії Програми.

3.8 Для блокування Карти в разі її втрати або пошкодження, а також для її розблокування Учаснику необхідно надіслати відповідний лист з описом проблеми, що виникла на електронну адресу support@ispace.ua. Після отримання листа від Учасника Карта блокується. Також можливо залишити заяву на блокування Картки в будь-якому магазині мережі продавця.

3.9 Карта може бути розблокована або відновлена ​​тільки в разі, коли дані особи (ПІБ, дата народження, номер мобільного телефону), що подає заяву на розблокування або відновлення, збігаються з даними, наданими в Анкеті Учасником і зареєстрованими в інформаційній системі Програми, також Учасник відновлює карту повинен підтвердити свою особистість засвідчує документом, при необхідності.

3.10 При відновленні Карти Учаснику видається нова Карта, на якій збережено стан Бонусного рахунку на момент блокування попередньої Карти. Відновлення об'єму продажів на рахунку нової Картки відбувається на протязі 3 (трьох) робочих днів.

3.11 При розблокуванні Карти Організатор Програми не несе відповідальність за всі дії, які проводилися з Картою до блокування.

1. **ВИКОРИСТАННЯ ПРЕСОНАЛЬНИХ ДАННИХ УЧАСНИКІВ**

4.1 Інформація, відображена Учасником в Анкеті (ПІБ, поштову адресу, e-mail, номер телефону тощо), є його персональними даними. Персональні дані Учасника є конфіденційною інформацією, збір і подальша обробка персональних даних здійснюється Організатором відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01июл 2010 № 2297-VI (зі змінами та доповненнями).

4.2 Своїм підписом в Анкеті, в разі електронної анкети - виставлення «галочка згоди з правилами», Учасник підтверджує, що добровільно надає Організатору зазначені в Анкеті персональні дані для реєстрації в якості Учасника Програми, а також з метою підтримки довгострокового співробітництва з Організатором. Учасник також дає згоду на використання його персональних даних для обробки замовлень на придбання товарів Організатора, отримання рекламних та спеціальних пропозицій, інформації про акції, розіграші, іншої інформації про діяльність Організатора. Для цілей, передбачених цим пунктом, Організатор має право направляти листи, повідомлення та матеріали на поштову адресу, e-mail Учасника, а також відправляти SMS-повідомлення, здійснювати дзвінки на вказаний в Анкеті номер.

4.3 Для цілей, передбачених п. 5.2 Правил, Учасник дає Організатору право здійснювати обробку його персональних даних, в тому числі: поміщати персональні дані в базу даних Організатора (без додаткового повідомлення Учасника про це), здійснювати довічне зберігання даних, їх накопичення, оновлення, зміна (у міру необхідності). Організатор зобов'язується забезпечити захист даних від несанкціонованого доступу третіх осіб, не поширювати і не передавати дані будь-якої третьої сторони (крім передачі даних пов'язаним особам, комерційним партнерам, особам, уповноваженим Організатором на здійснення безпосередньої обробки даних для зазначених цілей, а також на вимогу компетентного державного органу) .

4.4 Учасник сам несе відповідальність за достовірність наданих їм даних Організатору. У разі зміни своїх персональних даних Учасник повинен надати Організатору оновлену інформацію, звернувшись за наданими Каналах комунікації Програми, з відповідним повідомленням, направити лист на електронну пошту support@ispace.ua. У разі невиконання Учасником даного вимоги, Організатор не несе відповідальності за несприятливі наслідки, пов'язані з ненаданням таких даних.

4.5 Справжнє згоду може бути відкликано Учасником в будь-який момент шляхом направлення відповідного письмового звернення за адресою support@ispace.ua, з позначкою «Відкликання персональних даних». При цьому Учасник проінформований і згоден з тим, що відкликання справжнього згоди автоматично припиняє участь в Програмі, через що Бонусна карта буде заблокована, що означає неможливість використання Картки, а також анулювання всіх бонусів, наявних на Карті без можливості їх подальшого відновлення.

4.6 Анкета не приймається, якщо не заповнені обов'язкові поля, відмічені символом «\*», Анкета заповнена неправильно або не відповідає вимогам Правил, не підписана Учасником (НЕ виставлена ​​«галочка згоди з правилами»).

4.7 Організатор своєчасно інформує Учасника про його можливості та винагороді, однак не несе відповідальності за недоставку такого повідомлення, якщо це сталося з незалежних від Організатора причин.

4.8 Організатор зобов'язується належним чином збирати, зберігати та обробляти дані Учасників, використовувати їх в рамках Програми.

4.9 Учасник надає Організатору право направляти йому будь-яку інформацію комерційного і / або інформаційного характеру про Програму або партнерах Програми та про інші споживчих пропозиціях поштою, електронною поштою, телефоном та / або SMS.

1. Дані Учасника, зазначені в Анкеті, є конфіденційними. Доступ до даних мають відповідальні особи Організатора і сам Учасник, а також ці дані можуть бути надані по законній вимозі правоохоронних і / або інших уповноважених органів відповідно до вимог передбачених чинним законодавством України.
2. **РЕЄСТРАЦІЯ В ПРОГРАМІ ЛОЯЛЬНОСТІ**

6.1 Для того щоб стати Учасником Програми «iSpace», необхідно просканувати QR-код розміщений на касі в магазині, або пройти по висланої посиланням від Організатора, у вікні заповнити електронну анкету.

6.2 Посилання на електронну карту направляється Учаснику за допомогою СМС або e-mail, дана посилання містить в собі анкету (електронний документ), з обов'язковими полями для заповнення (посилання надається в міру необхідності в разі відсутності доступу до QR коду):

• номер мобільного телефону;

• прізвище;

• ім'я;

• підлога;

• дата народження;

• особистий підпис - «галочка згоди».

Достовірність зазначених у Анкеті відомостей Учасник програми підтверджує своїм підписом, у разі заповнення електронної анкети - виставленням «галочки згоди з правилами»

Заповнення Анкети Учасником є ​​обов'язковою умовою участі в Програмі. Якщо Анкета не заповнена, бонуси накопичуються на Бонусний рахунок, але не можуть бути використані при оплаті нових покупок.

6.3 Карта видається Учасникові для особистого використання. Всіма перевагами такої Картки має право користуватися тільки особа, зазначена в Анкеті як Учасник Програми. Передача Карти третім особам заборонена.

6.4 Організатор має право призупинити або припинити участь у Програмі будь-якого Учасника та заблокувати / анулювати Бонусний рахунок без повідомлення в випадках:

* якщо Учасник не дотримується цих Правил, а також умови / вимоги інших акцій Організатора;
* є достатні підстави вважати, що за допомогою Карти здійснюються шахрайські операції, обман або інші маніпуляції, які спричинили або можуть спричинити за собою матеріальні збитки інші негативні наслідки, пов'язані з участю в Програмі. Підстави за підозрою в шахрайських діях / операціях не підлягають розголосу через захисту інтересів Організатора;
* якщо Учасник зловживає будь-якими правами і / або привілеями, наданими йому в рамках Програми;
* якщо Експонент не заповнив або некоректно заповнив Анкету, або обов'язкові для заповнення поля Анкети, що не дозволяє ідентифікувати його належним чином, або не підписав Анкету / не поставив «галочку згоди з правилами»;
* якщо Учасник надає інформацію (відомості), що вводить в оману, або яка не відповідає дійсності;
* відповідно до вимог чинного законодавства;
* якщо є факти свідчать про те, що покупки Учасника відбуваються в підприємницьких цілях, тобто, з метою їх подальшої реалізації / перепродажу.
* Учасник передав Карту в користування третій особі;
* учасник не пред'являє Карту для накопичення або витрачання Бонусів протягом трьох років з дати останнього пред'явлення.

6.5 У разі припинення участі в Програмі із зазначених вище підстав, Бонуси анулюються з огляду на невиконання Учасником правил участі в Програмі.

6.6 Учасник має право припинити свою участь у Програмі або анулювати Карту в будь-який час шляхом письмового повідомлення про припинення участі на електронну адресу

support@ ispace.ua. Після отримання такого повідомлення Організатором, Бонуси, накопичені даними Учасником, анулюються.

6.7 Карта дійсна протягом терміну існування Програми або до дати припинення участі Програмі згідно з цими Правилами.

6.8 Термін дії Програми 3 (три) роки, при цьому за рішенням Організатора Програма може бути достроково припинена з попереднім повідомленням Учасника не менше, ніж за 1 (один) місяць до закінчення терміну дії Програми. Термін дії програми може бути продовжений без повідомлення Участників.

6.9 Підписуючи Анкету та використовуючи в подальшому Карту, Учасник підтверджує свою безумовну згоду з цими Правилами і всіма періодично вносяться в них змінами.

1. **НАРАХУВАННЯ БОНУСІВ**

7.1 Для нарахування бонусів Учасник повинен пред'являти Карту Учасника Програми перед оплатою покупки кожен раз при здійсненні покупки в Точці продажу. Нараховані за покупки Бонуси реєструються і підсумовуються на бонусний рахунок Учасника.

7.2 Нарахування Бонусів відбувається при розрахунку за покупку готівковими коштами або банківськими картами.

7.3 Бонуси нараховуються відповідно до наступного порядку (коефіцієнти нарахування можуть бути змінені):

* 0,5% від вартості придбаного iPhone
* 2% від вартості придбаного Mac
* 1% від вартості придбаного iPad
* 0,5% від вартості придбаного Apple Watch
* 3% від вартості придбаних аксесуарів
* 5% при придбанні послуг (iStart iOS / iStart MacOS / iSwitch iOS / iSwitch MacOS / доп.услугі)

7.4 Бонуси не нараховуються:

• при придбанні товарів в кредит, розстрочку, а також при купівлі товарів, які беруть участь в акції.

7.5 Інформація про схему нарахування бонусів розміщується в Точках продажів, а також через надані Організатором Канали комунікації Програми.

7.6 Додаткові Бонуси можуть нараховуватися Організатором під час рекламних кампаній, спеціальних акцій і пропозицій від Програми.

7.7 Термін дії і активація додаткових бонусів прописуються окремо, і розміщуються в наданих Організатором Каналах комунікації Програми.

7.8 При покупці товарів Учасник самостійно перевіряє правильність нарахування бонусів. Для вирішення спірних питань Учасник повинен звернутися до Організатора та пред'явити фіскальний чек на придбаний товар і документ, що засвідчує його особу.

7.9 Організатор залишає за собою право без повідомлення Учасника змінювати умови (схеми) нарахування бонусів.

7.10 При нарахуванні бонусів використовується правило математичного округлення до цілих чисел.

**8. ВІКОРИСТАННЯ БОНУСІВ**

8.1 Стандартні Бонуси активуються (стають доступними для використання) на 15 (п'ятнадцятий) календарний день з дня нарахування при здійсненні покупки.

8.2 Учасник має право використовувати Бонуси, які є на його бонусний рахунок, як знижку при покупці будь-яких товарів (крім обмежень на придбання товарів, встановлених Організатором) в Точці продажу. Інформація про схемах використання Бонусів розміщується в Точках продажів, а також надається Організатором через Канали комунікації Програми.

8.3 Використання (списання) Бонусів з Бонусного рахунку Учасника здійснюється з розрахунку 1 Бонус = 1 гривня знижки при купівлі товару. Бонуси можна використовувати (списувати) при:

• придбання подарункової карти;

• придбання товарів в кредит;

• придбання товарів на виплат або оплату частинами;

• придбання товарів, на які діє знижка по акції.

8.4 Організатор залишає за собою право в односторонньому порядку змінювати перелік товарів, при придбанні яких Учасник може використовувати Бонуси, а так само змінювати коефіцієнт знижки при купівлі товару.

8.5 Відповідно до кількості набраних на рахунку Бонусів Організатор надає Учаснику право отримати знижку при купівлі товару за заявленим умовам, а також брати участь в акції та пропозиції від партнерів Програми.

8.6 Організатор Програми самостійно визначає товари, при покупці яких можливе використання Бонусів.

8.7 Бонуси витрачаються в хронологічному порядку: спочатку використовуються Бонуси з більш ранньою датою згоряння.

8.8 У випадку якщо Учасник оплачує Бонусами 2 (два) і більшої кількості товарів, то оплачувані Бонуси будуть розділені між цими товарами пропорційно вартості кожного товару, що купується.

8.9 Бонуси можна використовувати як знижку на оплату товару - до 30% від вартості товару, що купується.

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

8.11 Набрані Бонуси не можуть бути переведені в грошовий еквівалент і видані Учаснику готівковими коштами.

8.12 Організатор Акції не несе відповідальності за сплату Учасником податків і виконання зобов'язань, пов'язаних з участю в Програмі.

8.13 Термін дії активованих Бонусів обмежений і становить 1 рік з моменту активації кожної суми бонусів.

8.14 Після закінчення терміну дії Бонуси згоряють і списуються з карти. Бонуси, списані з карти по терміну дії, відновленню не підлягають.

**9. ТЕХНІЧНІ ОБМЕЖЕННЯ**

9.1 Якщо з технічних причин нарахування бонусів на Карту Учасника неможливо, Організатор залишає за собою право відмовити покупцеві в проведенні операції з продажу товару до усунення несправності.

9.2 Якщо з технічних причин нарахування бонусів на Карту Учасника було неможливо в момент проведення продажу, Учасник має право нарахувати бонуси на карту після проведення продажу, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів з дати зазначена у фіскальному чеку, шляхом звернення на пошту support@ispace.ua або особистого звернення в роздрібні магазини торгової мережі iSpace. Учасник зобов'язується надати фіскальний чек покупки, за яку потрібно нарахувати Бонуси, і вказати номер Карти, на яку повинні бути нараховані Бонуси.

1. **ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ, ЗА ЩО БУЛИ ОТРИМАНІ БОНУСИ**
   1. В разі якщо Учасник повністю відмовився від товару:

* в магазині;
* безпосередньо в момент отримання товару самовивозом

Бонуси, нараховані за покупку цього товару, списуються з Бонусного рахунку Учасника.

**11. ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ, ОПЛАЧЕНОГО бонусами**

11.1 В разі якщо Учасник відмовився від придбаного товару:

* в магазині;
* безпосередньо в момент отримання товару самовивозом, дане замовлення буде скасований, а Бонуси повернуться на Бонусний рахунок. У разі закінчення терміну дії оплачених Бонусів, вони будуть відновлені з терміном дії до 3 років. Для інших бонусів термін дії не зміниться.

11.2 Якщо Учасник оплачує Бонусами 2 (два) і більшої кількості товарів і потім повертає один з них, то на Бонусний рахунок Учасника повертається кількість бонусів, витрачених на повернутий товар.

1. **ІНШІ УМОВИ**

12.1 Програма є довгостроковою.

12.2 До Правил застосовуються загальні норми чинного законодавства України.

12.3 При розрахунках з Учасником Організатор має право тимчасово відмовити Учаснику в нарахуванні або використанні Бонусів у разі відсутності на момент звернення Учасника технічної або іншої можливості для цього.

12.4 Інформація, що надається Учасником в Анкеті, надає Організатору можливість краще зрозуміти потреби споживачів і надати їм повні відомості про пропозиції в рамках Програми, покращувати якість послуг і товарів, пропонованих Учаснику. Ці відомості можуть бути змінені або видалені Учасником шляхом попереднього інформування Організатора.

12.5 Організатор гарантує, що при отриманні, зберіганні, обробці та використанні отриманої від Учасника персональної інформації він буде дотримуватися положень даних Правил та норм чинного законодавства України. У зв'язку з цим Учасник підтверджує, що він ознайомився і повністю (безумовно) погодився з умовами Програми, застереженнями щодо отримання, зберігання, обробки та використання інформації, зазначеної в Анкеті.

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

12.7 Участник Програми надає безумовну згоду на те, що всі дані, в тому числі персональні, зазначені в Анкеті, і дані про зроблені Учасником покупки можуть бути отримані, збережені, оброблені та використані Організатором та іншими уповноваженими Організатором організаціями і третіми особами без обмеження по терміну і території, з метою реалізації Програми, створення нових програм лояльності, вивчення споживчого попиту, в маркетингових, інформаційних, рекламних або інших аналогічних цілях, надання Учасники рекламних та інформаційних матеріалів без обмежень.

12.8 Організатор залишає за собою право відмовити будь-якій особі в участі в Програмі на свій розсуд, без будь-яких негативних наслідків для себе.

12.9 Організатор має право в односторонньому порядку вносити зміни до чинних Правил.

12.10 Повідомлення про призупинення або припинення дії Програми, а також про зміну Правил Програми вважається направленим Учасникові, якщо воно було розміщено на Сайті Програми та / або в Точці продажу та / або направлено Учаснику на зазначені в Анкеті адреси електронної пошти або номер мобільного телефону.