

## Договор об участии в Программе лояльности клиентов

(публичная оферта) (ред.01.06.2021)

Программа лояльности клиентов (далее — Программа) внедряется с целью увеличения привлекательности продукции и сервисов Партнеров и направлена на формирование и увеличение лояльности конечных потребителей к Партнерам и Программе в целом.

Программа определяет единые принципы работы с физическими лицами при розничной реализации товаров и услуг Партнерами Программы.

В Программе используются следующие термины:

**Программа** — совокупность взаимоотношений, возникающих между Участником, Оператором и Партнерами, в которых Участник набирает Бонусные баллы после каждой покупки и может обменять их в определенных торговых точках Партнеров Программы на поощрительные товары или услуги (далее по тексту Товары).

**Участник Программы (Участник)** — физическое лицо, достигшее 18 лет, заключившее договор на участие в Программе.

**Оператор** — лицо (ООО «Промактив»), осуществляющее управление и операционную поддержку Программы, включая публикацию Программы на Интернет-представительстве.

**Партнер** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее с Оператором договор о присоединении к Программе.

**Договор** — публичный договор-оферта между Участником и Оператором об участии в Программе. Документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе.

**Карта** — пластиковая или электронная информационно-учетная карта, применяемая для идентификации Участника при совершении операций в торговых точках Партнеров, предоставляемая Участнику Оператором, а также пластиковая информационно-учетная карта, которой Участник владеет на иных основаниях, но применяемая для тех же целей.

**Товар** — товар (работа, услуга), реализуемый Партнером в рамках Программы. Перечень Товаров может быть изменен без предварительного уведомления Участника.

**Бонусный балл** — условная единица, зачисляемая Оператором на Бонусный счет Участника, списываемая Оператором с Бонусного счета Участника в соответствии с Правилами и дающая Участнику право на получение Бонусного поощрения. Бонусы используются только в учетных целях и не являются, и не могут являться средством

платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, подарены третьим лицам или переданы по наследству.

**Бонусное поощрение** – форма поощрения Участников, предоставляемая Участникам в соответствии с Правилами, в том числе выражающаяся в виде предоставления скидки при приобретении Участниками Товаров в Торговых точках Партнеров.

**Бонусный счет** — информация о Бонусных баллах, предоставленных Участнику Программы.

**Достижение** – перечень действий, которые необходимо выполнить Участнику программы для получения поощрения. Полученные поощрения в результате выполнения достижения обмену на другие призы и денежные средства не подлежат.

**Торговая точка** — место реализации Товаров Партнером в рамках Программы. Актуальный Перечень Торговых точек с указанием их местонахождения публикуется на Интернет-представительстве Программы или в мобильном приложении АЗС КПД. Перечень Торговых точек может быть изменен без предварительного уведомления Участника. Интернет-представительство Программы — Интернет-представительство Программы, расположенное по адресу: [www.oopromaktiv.ru](http://www.oopromaktiv.ru).

## **1. Общие условия участия в программе**

1.1 Участником Программы может стать любое дееспособное физическое лицо, достигшее на момент заключения Договора 18-летнего возраста.

1.2 Для того, чтобы стать Участником Программы, необходимо заключить получить карту в торговых точках Партнеров, зарегистрироваться в Программе (заключить Договор).

1.2.1 Участник может заключить только один Договор.

1.2.2 Договор вступает в действие с момента прохождения Участником регистрации путем введения сотрудником Партнера в учетной базе текста пароля смс-сообщения полученного на указанный Участником номер телефона. Моментом присоединения к Программе, принятие ее условий и заключения Договора является момент введения пароля смс-сообщения в учетной базе в торговых точках Партнеров.

1.3 Карта выдается Участникам в Торговых точках Партнеров.

1.4 Участник имеет возможность воспользоваться Бонусным поощрением только в случае использования активированной Карты.

1.5 Активация Карты для расходования Бонусного поощрения производится автоматически после прохождения регистрации и введения полученного по смс пароля.

Информация необходимая для регистрации: Имя, Номер телефона.

1.6 Совершая действия, направленные на присоединение к Программе и получение Бонусного поощрения в рамках Программы, Участник, таким образом, подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать.

1.7 Карта приобретается Участником для личного использования. Единовременное использование (предъявление при покупке товаров и услуг) более одной Карты Участником не допускается. Передача Карты третьим лицам не допускается.

1.8 Оператор вправе приостановить либо прекратить участие в Программе любого Участника без уведомления в случаях, если:

- Участник не соблюдает настоящие Правила участия;
- Имеются достаточные основания полагать, что посредством Карты осуществляются мошеннические операции, связанные с Участием в Программе и неправомерным получением Участником Бонусных баллов;
- Участник не предъявляет Карту для накопления или расходования Бонусных баллов в течение 12 (двенадцати) месяцев от даты последнего предъявления.

1.9 В случае прекращения участия по указанным выше основаниям (п.1.8.) Бонусные баллы, накопленные данным Участником, аннулируются ввиду невыполнения Участником обязательств.

1.10 Участник вправе прекратить свое участие в Программе или аннулировать Карту в любое время путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия на эл.почту. После получения уведомления участие в Программе Участника прекращается Оператором, а сумма накопленных Бонусных баллов аннулируется.

1.11 Карта действительна в течение срока существования Программы или до любой другой даты прекращения участия в Программе согласно настоящим Правилам участия.

1.12 Заключая договор, Участник, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, дает свое разрешение Оператору Программы, а также третьим лицам по его поручению, осуществлять обработку персональных данных указанных в анкете. Обработка персональных данных включает: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обезличивание, уничтожение иное использование персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в целях, связанных с возможностью информирования Участников о предлагаемых товарах, услугах, бонусах, специальных цен на товары и услуги для держателей Карт Программы. Участник имеет право отказаться от информирования путем направления Оператору уведомления о том, что он не хотел бы получать информацию по какому-либо каналу связи.

## **2. Использование интернет-представительства Программы**

2.1 На Интернет-представительстве Программы Оператор размещает полную информацию о Программе с учетом последних обновлений, изменений и дополнений, список Партнеров и Торговых точек. Указанная информация может предоставляться Оператором Участнику и по иным средствам связи.

## **3. Порядок предоставления Бонусных баллов**

3.1 Бонусные Баллы предоставляются Участнику за покупку Товара при оплате наличными денежными средствами и банковскими картами в Торговых точках Программы и учитываются на Бонусном счете.

3.2 Для предоставления Бонусных Баллов Участник должен до приобретения Товара предъявить Карту Партнеру или сообщить свой идентификационный номер в Программе (номер телефона) или предъявить QR код мобильного приложения .

3.2.1 Оператор не несет ответственности за непредоставление Бонусных баллов в том случае, если Участник своевременно не предъявил Карту Партнеру или сообщил неверные идентификационные данные.

3.3 Бонусные баллы начисляются Участнику в соответствии с Системой поощрения, принятой Партнером Программы.

3.4 Бонусные баллы начисляются при совершении Участником покупки товаров/услуг в любой Торговой точке, участвующей в Программе.

3.5 Запись информации о Бонусных баллах на Бонусный счет производится Оператором в течение 1 (одних) суток с момента совершения Участником покупки Товара.

3.6 Информация о начисленных и списанных Бонусных баллах указывается на товарном чеке при совершении Участником покупки у Партнера, в мобильном приложении.

3.7 Участник проверяет правильность записи информации о Бонусных баллах при получении чека при покупке товара в торговой точке Партнера. Участник в любое время может узнать информацию о Бонусных баллах в торговой точке Партнера при предъявлении карты или свой идентификационный номер в Программе (номер телефона) .

3.8 Бонусные баллы могут быть использованы Участником в течение 6 (шести) месяцев с момента записи информации о Бонусных баллах на Бонусный счет. По истечении указанного периода Участник утрачивает право на получение Бонусного поощрения. Бонусные баллы, не использованные Участником в течении 6 (шести) месяцев с момента записи информации о них на Бонусный счет Участника, сгорают. Бонусные баллы, предоставленные первыми, списываются в первую очередь.

3.9 В случае возникновения вопросов, связанных с правильностью записи информации о Бонусных баллах на Бонусный счет, Участник в течение 3 рабочих дней с момента совершения покупки Товара может направить на эл.почту Оператора соответствующую претензию с указанием Ф.И.О. Участника и номера Карты, которая должна сопровождаться копиями чека контрольно-кассовой техники Партнера с информацией о количестве Бонусных баллов, информация о которых должна быть записана на Бонусный счет.

3.9.1 В указанном в настоящем пункте случае, Оператор обязуется рассмотреть претензию и выслать ответ Участнику в течение 10 рабочих дней с момента получения.

3.10 Порядок расчёта бонусов размещён на сайте [www.oopromaktiv.ru](http://www.oopromaktiv.ru) и в иных информационных материалах Оператора и Партнёров.

3.11 Если по техническим причинам операции с Картами в режиме он-лайн не были возможны в момент приобретения Товара, запись информации о Бонусных баллах на Бонусный счет может производиться дольше 1 (одних) суток.

#### **4. Порядок получения Бонусных поощрений**

4.1 Для получения Бонусного поощрения Участник должен до приобретения Товара сообщить Партнеру о своем желании использовать Бонусные баллы, предъявить Партнеру Карту или QR код мобильного приложения. Поощрение предоставляется Участнику только при наличии на Бонусном счете необходимого количества Бонусных баллов. Списание Бонусных баллов производится по более ранней дате их начисления.

4.2 Участник может приобрести нефтепродукты на АЗС и определенные Товары в магазине, кафе при АЗС с использованием Бонусного поощрения в Торговых точках Партнеров. Бонусные баллы не могут быть обналичены.

4.3 При приобретении Участниками Товаров с использованием Бонусного поощрения в Торговых точках Партнеров происходит списание Бонусных баллов с Бонусного счета Участника по курсу 1 Бонус = 1 рубль.

4.4 Участник вправе оплатить покупку Товара за счет накопленного Бонусного поощрения, имеющегося на момент покупки Товара у Партнера, при условии внесения в кассу Партнера наличных денежных средств в размере 1,00 рубль.

4.5 Ограничения на использование Бонусного поощрения:

4.5.1 Партнер имеет право установить ограничения на использование Бонусного поощрения при продаже Товаров. С условиями предоставления Бонусного поощрения

Партнерами Программы Участники вправе ознакомиться в Торговых точках соответствующих Партнеров или на Интернет-представительстве Программы.

4.5.2 Не допускается списание и начисление Бонусных баллов за оплату товаров и услуг, попадающих под запреты, установленные действующим законодательством или Оператором. Например, запрещается оплата Бонусными баллами табака и табачной продукции согласно Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Также не допускается и начисление Бонусных баллов за табак и табачную продукцию. Не допускается полная оплата Бонусными баллами алкогольной продукции согласно Приказа Росалкогольрегулирования от 13.12.2012 N 372 "Об установлении цен, не ниже которых осуществляются закупка (за исключением импорта), поставки (за исключением экспорта) и розничная продажа алкогольной продукции крепостью свыше 28 процентов" (Зарегистрировано в Минюсте России 21.12.2012 N 26274).

4.5.3 Не допускается списание всех бонусных баллов с лицевого счета Участника Программы, минимальный неснижаемый остаток баллов -1 бонусный балл.

4.6 Если по техническим причинам операции с Картами в режиме он-лайн невозможны, использование Карты для списания Бонусных баллов не допускается.

4.7 Списание Бонусных баллов доступно только зарегистрированным Участникам.

4.8. Бонусные баллы могут быть аннулированы по следующим основаниям:

4.8.1 В случае возврата Товара, при приобретении которого на Бонусный счет Участника были зачислены Бонусные баллы, аннулируется сумма Бонусных баллов, зачисленная при приобретении Товара, который был возвращен;

4.8.2 В случае, если Бонусные баллы были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя, сбоя работы программного обеспечения;

4.8.3 В случае, если начисление Бонусов явилось результатом злоупотребления Участником Правилами, недобросовестных действий Участника или третьих лиц;

4.9 Накопленные Бонусные баллы, предоставленные Участнику, не могут быть проданы Участником, переданы, уступлены другому лицу или использованы, кроме как в соответствии с настоящими Правилами.

## **5. Корректировка записи о количестве баллов на счете при возврате/обмене Товара**

5.1 Обмен/возврат Товара, приобретенного Участником в рамках Программы, производится при предъявлении Участником Карты в Торговой точке, в которой был

приобретен Товар, в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. При обмене/возврате Товара, приобретенного Участником в рамках Программы, Оператор списывает с Бонусного счета информацию о количестве Бонусных баллов, которая была записана на Бонусный счет при приобретении Участником Товара.

5.3. В случае частичного возврата Товара, полностью или частично оплаченного бонусными баллами, и в ситуациях, когда на Бонусном счете Участника недостаточное количество Бонусных баллов Оператор Программы списывает все Бонусные баллы, находящиеся на Бонусном счете Участника, а оставшуюся часть подлежащих списанию Бонусных баллов Оператор списывает с Бонусного счета при зачислении на него новых Бонусных баллов вплоть до того момента, пока не будут списаны все Бонусные баллы подлежащие списанию.

5.4. В случае обмена/возврата Товара, приобретенного Участником путем оплаты Бонусными баллами на Бонусный счет записывается информация о количестве Бонусных баллов, которая была списана с Бонусного счета при оплате Товара, Запись информации осуществляется только при предъявлении Участником Карты.

## **6. Восстановление утерянной или поврежденной участником Карты**

6.1. В случае утраты/повреждения Карты Участник должен уведомить об этом Оператора, отправив письменное заявление по электронному адресу: [card.neft@mail.ru](mailto:card.neft@mail.ru). После идентификации Участника Оператор должен в течение 3-х дней заблокировать Карту. Бонусные баллы фиксируются на Бонусном счете Участника на момент блокировки Карты. Для организации переноса Бонусных баллов Участнику необходимо получить новую Карту.

6.2 Оператор в течение 1 (одной) недели осуществляет проверку полученной от Участника информации и переносит Бонусные баллы на новую Карту, либо предоставляет Участнику мотивированный отказ в переносе Бонусных баллов.

6.3 Оператор Программы не несет ответственности за задержку переноса Бонусных баллов или за несанкционированное использование Карты Участника третьими лицами.

6.4 Восстановление Карты Участника, Бонусные баллы по которой перенесены на новую Карту, невозможно.

## **7. Прекращение действия Программы**

7.1 ООО «Промактив» оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить действие Программы.

7.2 В случае прекращения действия Программы Оператор должен опубликовать на Интернет-представительстве Программы сообщение о прекращении действия Программы не менее чем за 7 календарных дней до прекращения действия Программы.

7.3 В случае прекращения действия Программы Участник имеет право на использование Бонусных баллов до даты прекращения действия Программы

7.4 Бонусные баллы, оставшиеся на Бонусном счете после даты прекращения действия Программы, аннулируются. С момента прекращения действия Программы Участник утрачивает право на использование Бонусных баллов.

## **8. Прочие условия**

8.1 В силу постоянного совершенствования Программы Оператор без дополнительного извещения Участников оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в действующие Правила Программы, условия и ставки предоставления Бонусных баллов. Оператор оставляет за собой право: изменять состав Партнеров Программы. Продолжая использовать Карту после внесения изменений, Участник дает свое согласие на изменения, внесенные Оператором в Программу. Все вышеуказанные изменения Оператор указывает на Интернет-представительстве Программы.

8.2 Карта является персональной. Карта предоставляется Оператором Участнику для выполнения обязательств по Договору и является собственностью Оператора. Передача Карты Участником третьему лицу не допускается.

8.3 Участник несет риски и ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при предъявлении карты для списания Бонусных баллов и/или при корректном указании свой идентификационный номер в Программе (номер телефона), при предъявлении QR кода мобильного приложения, а также за их последствия.

8.4 Оператор не несет ответственности за качество Товара.

8.5 Оператор не несет ответственности за сбои в работе Интернет-представительства Программы и прекращение его работы по причине неправомерных действий третьих лиц (несанкционированный/неправомерный доступ и т.д.).

8.6 По техническим причинам (отказ или сбой в работе каналов связи, перебои в электропитании, а также в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и программного обеспечения) Оператор имеет право временно



приостановить выполнение операций по Карте. Ответственности за перечисленные технические причины Оператор не несет.

8.7 Программа не допускает объединение Бонусных счетов Участников.

8.8 Оператор оповещает Участников о проведении в рамках Программы акций для Участников путем размещения информации на Интернет-представительстве Программы и/или иным способом.

8.9 Участник вправе в любое время прекратить дальнейшее участие в Программе, письменно уведомив об этом Оператора, отправив письмо на эл. почту: card.neft@mail.ru.

8.10 В случае одностороннего расторжения Оператором Договора с Участником Оператор по своему выбору сообщает об этом Участнику путем направления сообщения SMS на номер телефона, указанный Участником в Договоре;

8.11 Участник и Оператор признают обязательным соблюдение претензионного (досудебного) порядка урегулирования споров, вытекающих из и/или возникающих в связи с участием в Программе и/или исполнением Договора.

8.12 В случае не достижения согласия, а именно: полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, спор подлежит разрешению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.13 Участник и Оператор несут ответственность за нарушение обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.14 В случае, если период исполнения обязательств Оператора включает праздничные или выходные дни продолжительностью более трех календарных дней подряд, сроки исполнения Оператором своих обязательств сдвигаются на количество выходных/праздничных дней.

8.15 Начало действие Программы 01.06.2021.