



Затверджено наказом
ТОВ «INTER CARS UKRAINE»
28.03.2019 № 20

Положення про Програму лояльності IC REWARDS. Правила Програми.

1. Терміни та визначення

1.1. У цьому Положенні терміни мають такі визначення:

1.1.1. Програма лояльності IC REWARDS – маркетинговий захід, що є елементом маркетингової політики ТОВ «INTER CARS UKRAINE» (далі – Товариство), метою якого є формування та підвищення лояльності споживачів до продуктів та послуг Товариства та який проводиться за ініціативи Товариства і полягає у використанні on-line Системи IC REWARDS.

1.1.2. Система IC REWARDS – накопичувальна інформаційно-облікова система, яка адмініструється Товариством, у межах якої Учасник накопичує IC Бали на свій Рахунок Учасника після кожної оплаченої покупки продукції з асортименту Товариства та за рахунок накопичених IC Балів у порядку та за умовами, встановлених цими Правилами, шляхом обміну таких IC Балів через Систему, отримує Винагороду, яка вказана у Каталозі. Порядок та умови отримання Винагороди Учасником визначаються цими Правилами.

1.1.3. Власник та Організатор Програми лояльності IC REWARDS – ТОВ «INTER CARS UKRAINE», юридична адреса: 29009, м. Хмельницький, вул. Толстого, 1/1, код ЄДРПОУ 30865632.

1.1.5. Служба підтримки (далі – СП) – сервіс, організований Товариством та призначений для оперативного надання допомоги Учасникам.

1.1.6. Ціна Винагороди – вартість товару, вказана в IC Балах та встановлена лише з метою проведення Програми лояльності IC REWARDS.

1.1.7. Винагорода – товар (продукція), який Учасники отримують за Ціною Винагороди в обмін на накопичені IC Бали.

1.1.8. IC Бали – умовна одиниця, що зараховується на Рахунок Учасника та списується з Рахунку Учасника відповідно до Положення та дає Учасникові право на отримання за рахунок Власника Програми лояльності обраної Винагороди. IC Бали використовуються лише з обліковою метою та в жодному разі не є та не можуть бути засобом платежу, будь-яким видом валюти чи цінними паперами.

1.1.9. Рахунок Учасника – рахунок, на який відповідно до правил зараховуються та з якого списуються IC Бали.

1.1.10. Система IC REWARDS – сайт <http://rewards.intercars.com.ua>, на якому розміщені умови участі у Програмі лояльності IC REWARDS та через який відбувається реєстрація, інформування про накопичені IC Бали та замовлення Винагороди за умовами Програми IC REWARDS.

1.1.12. Каталог – перелік Винагород в Системі IC REWARDS з їхнім описом, призначених для обміну за вартістю в IC Балах.

1.1.13. Положення – цей документ, який визначає умови і порядок участі юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців у Програмі лояльності IC REWARDS, розміщений на web-ресурсах Власника Програми.

1.1.14. Учасник IC REWARDS – юридична особа або фізична особа-підприємець, зареєстрована в установленому порядку на території України, яка здійснює свою діяльність із продажу автозапчастин або надання послуг з ремонту автомобілів і є клієнтом Товариства та зареєстрована у Системі IC REWARDS.

Не можуть бути учасниками IC REWARDS:

- роздрібні клієнти;
- фізичні особи;
- наймані менеджери (співробітники) компаній з гуртового продажу автозапчастин;
- наймані менеджери (співробітники) СТО або автомагазину, які діють не від імені власника СТО або автомагазину;
- інтернет-магазини (в тому числі мережеві);
- компанії-імпортери запасних частин та пов'язані з ними суб'єкти господарювання;
- клієнти Товариства з чинними бонусними угодами.

2. Основні положення

2.1. Програма лояльності IC REWARDS проводиться безстроково.

2.2. Місцем проведення Програми лояльності IC REWARDS є вся територія України. Програма не діє на непідконтрольній українській владі території: в Автономній Республіці Крим та м. Севастополі, в окремих районах Донецької та Луганської областей.

2.3. Система IC REWARDS адмініструється Товариством і є його власністю.

2.4. Правила участі у Програмі містять перелік умов, необхідних для вступу до Програми та подальшої участі у ній.

2.5. Виконуючи дії, направлені на приєднання до Програми (пункт 3.1.) та отримання права на замовлення Винагороди у межах Програми, Учасник таким чином підтверджує, що він ознайомився з цими Правилами, приймає умови участі у Програмі, згоден з ними та зобов'язується їх виконувати.

2.6. Товариство залишає за собою право вносити зміни та доповнення до Правил, змінювати назву Програми, дизайн, додавати/видаляти Учасників, про що буде повідомляти Учасників на сайті <http://rewards.intercars.com.ua> через мережу Інтернет або іншим способом.

2.7. Товариство також залишає за собою право додавати/видаляти/змінювати перелік Винагород у Каталогі, вартість Винагороди, виражену в IC Балах. Учасник самостійно отримує інформацію про внесені зміни шляхом ознайомлення з чинною версією Каталогу.

2.8. У випадку порушення Учасником Правил, Товариство направляє Учаснику повідомлення щодо характеру порушення та пропозиції щодо вирішення такого порушення Учасником Правил. Товариство має право в односторонньому порядку блокувати Рахунок Учасника і виключати його з Програми.

2.9. Учасник має право отримувати інформацію щодо Програми одним з таких способів:

- на сайті Системи IC REWARDS <http://rewards.intercars.com.ua/>;
- шляхом звернення до контакт-центру за телефоном 0 800 40 20 20;

- з маркетингових матеріалів Товариства;
- іншим шляхом.

2.10. Учасник має право отримувати інформацію щодо стану Рахунку Учасника у Особистому кабінеті на сторінці <http://rewards.intercars.com.ua>.

2.11. Товариство може прийняти рішення щодо зупинки Програми у будь-який час та з будь-якої причини, попередньо повідомивши про це Учасників Програми через Систему та іншими способами, наприклад, надіславши повідомлення на вказану під час реєстрації адресу електронної пошти. Товариство зобов'язується повідомити Учасників Програми щонайменше за 1 місяць до запланованої дати зупинки Програми. Таке повідомлення має містити умови припинення Програми, а також кінцеві строки для отримання Винагороди в обмін на ІС Бали. Останнім місяцем для нарахування ІС Балів вважається місяць отримання Учасником повідомлення щодо припинення Програми. Товариство не бере на себе зобов'язання відшкодувати збитки, нанесені Учасникові через припинення Програми, а також не може бути зобов'язаним виплачувати штрафи та комісії за припинення Програми.

2.12. Товариство не несе відповідальності за не ознайомлення або неналежне ознайомлення Учасників з офіційними Правилами участі в Програмі, а також за надання Учасниками неправдивих, неповних та/або некоректних контактних чи інших даних, необхідних для отримання Винагороди. Товариство має право проводити додаткові Мотиваційні заходи шляхом публікації їх умов на сайті <http://rewards.intercars.com.ua>.

3. Реєстрація Учасника у Системі IC REWARDS

3.1. Учасник може зареєструватися у системі IC REWARDS, заповнивши форму активації Учасника в Системі в установленому порядку.

3.2. Для реєстрації необхідно вказати у Формі реєстрації Код Клієнта Товариства та адресу електронної пошти. Заповнюючи реєстраційну форму, Учасник виражає згоду на отримання розсилки від Товариства (інформаційні повідомлення щодо стану Рахунку Учасника та щодо його змін, а також щодо Активностей, які проводить Товариство, а також SMS повідомлення щодо статусу надходження товару Учаснику), якщо при цьому він підтверджує свою згоду у момент заповнення форми. Учасник зобов'язується надавати у реєстраційній формі повну і правдиву інформацію.

3.3. Право зареєструвати Учасника має тільки власник або керівник Учасника, який уповноважений діяти від імені Учасника на підставі відповідних установчих документів. Приймаючи Правила участі у Програмі, особа, що реєструється, підтверджує, що вона є власником або керівником Учасника, який уповноважений діяти від імені Учасника.

3.4. Якщо Учасник припиняє участь в Програмі, не використані ІС Бали можуть бути обміняні на винагороду протягом двох повних календарних місяців, починаючи з місяця, наступного за місяцем припинення участі в Програмі. По закінченню вказаного строку відбувається безумовне списання залишку ІС Балів з рахунку.

3.5. Юридичні особи або фізичні особи-підприємці, які зареєстровані в установленому порядку на території України та здійснюють свою діяльність з продажу автозапчастин та одночасно є пов'язаними особами або співробітниками Власника Програми або їх родичами, не можуть брати участь в Програмі лояльності IC REWARDS.

4. Правила Нарахування ІС Балів

4.1. При досягненні/перевищенні місячного порогу закупівель Власник Програми нараховує на рахунок Учасника ІС Бали за закупівлю продукції з асортименту Товариства. Місячний поріг закупівель з 01 Квітня 2019 р встановлюється в сумі 15 000 грн без ПДВ.

4.2. Відповідно до цих Правил, у випадку здійснення Учасником закупівлі продукції Власник Програми здійснює наступний щоденний розрахунок: 1% оплаченого обороту у цінах без ПДВ = Кількість ІС Балів. Не нараховуються ІС Бали за закупівлю товарів з категорій 'Обладнання автосервісу' та 'Інструмент'. Додатково до положень, перерахованих у п.п. 4.1, 4.2. Правил, Власник Програми має право нарахувати Учаснику додаткові ІС Бали за здійснення закупівлі продукції премійованих Виробників або інших дій відповідно до правил додаткових промоцій в рамках Програми, умови яких опубліковані на сайті <http://rewards.intercars.com.ua>, встановлених для усіх Учасників. Інформація щодо правил нарахування додаткових ІС Балів розміщується на сайті, у маркетингових матеріалах Товариства та іншим способом доводиться до відома Учасників. Учасник автоматично бере участь у всіх актуальних промоціях і не може відмовитися від участі. Участь у промоціях є безкоштовною.

4.4. Округлення ІС Балів, які підлягають зарахуванню на Рахунок Учасника, відбувається у меншу сторону до цілої кількості ІС Балів.

4.5. Нарахування ІС Балів відбувається щоденно о 23 годині 30 хвилин. Актуальний стан нарахування ІС Балів буде відображений на наступний робочий день в Системі IC REWARDS.

4.6. Товариство має право призупиняти Процедуру нарахування ІС Балів на період проведення перевірки на предмет розгляду порушень Учасником цих Правил, а також на період проведення слідчих дій у випадку виявлення уповноваженими органами ознак шахрайства у діях Учасника.

5. Правила Списання ІС Балів

5.1. Товариство списує з Рахунку Учасника ІС Бали у випадку замовлення та отримання Учасником Винагороди. Право на замовлення конкретної Винагороди надається Учасникові тільки за умови наявності на Рахунку необхідної кількості ІС Балів для замовлення такої Винагороди.

5.2. Товариство здійснює списання ІС Балів з Рахунків Учасників відповідно до вартості Винагороди, вказаної у еквіваленті ІС Балів.

5.3. Товариство здійснює безумовне списання ІС Балів на таких підставах:

- усі ІС Бали із строком дієвості більше 1 року від дати нарахування – анулюється 100 відсотків ІС Балів, накопичених на Рахунку за цей період;

- у випадку виключення Учасника з числа Учасників Програми;

- у випадку якщо ІС Бали були нараховані помилково, у тому числі у результаті технічного збою, збою у роботі програмного забезпечення тощо;

- у випадку якщо нарахування ІС Балів виявилось результатом недобросовісних дій Учасника або третьої особи.

6. Правила Замовлення та отримання Винагороди

6.1. Для замовлення Винагороди Учасник має обрати відповідну Винагороду з переліку товарів, представлених у Каталозі.

6.2. Право на замовлення Винагороди надається Учасникові тільки за наявності на Рахунку необхідної кількості ІС Балів, необхідних для замовлення відповідного товару.

6.3. Під отриманням Винагороди мається на увазі її передача Учаснику за рахунок Товариства.

6.4. Замовлена Винагорода відвантажується зі складу Організатора Програми лояльності та

доставляється впродовж 30 робочих днів з моменту отримання та підтвердження Організатором заявки на конкретну Винагороду. Таке відвантаження та доставка здійснюється силами Організатора або уповноважених Організатором третіх осіб.

6.5. Колір та комплектація доставленої Учасникові Винагороди може відрізнятись від вказаних у Каталозі.

6.6. Якщо з будь-яких причин, що не залежать від волі Товариства, вказана Винагорода не може бути доставлена (наприклад, відповідна продукція знята з виробництва, продукція відсутня на складі тощо), Організатор залишає за собою право запропонувати аналог обраної Учасником Винагороди, заздалегідь повідомивши про це Учасника.

6.7. Якщо аналог Винагороди не може бути доставленим та/або не влаштовує Учасника, зарезервовані ІС Бали будуть повернені на Рахунок Учасника, а Учасник Програми буде повідомлений про це через сайт або іншим способом.

6.8. Замовлена Винагорода надсилається лише на ім'я Учасника і тільки за адресою доставки складу обраної Транспортної Компанії, яка була вказана під час замовлення. Отримавши Винагороду, Учасник зобов'язаний перевірити цілісність товару, поставити підпис про його отримання, вказати дату отримання, а також прізвище, ім'я, по-батькові, посаду особи, яка є безпосереднім отримувачем, на супровідних документах Транспортної Компанії. Інформація від Транспортної Компанії про отримання товару є підставою для списання товару у Товариства та списання відповідної зарезервованої кількості ІС Балів з Рахунку Учасника.

6.9. Уся відповідальність за виконання обов'язку із сплати податків та інших обов'язкових платежів, що виникає в Учасника в зв'язку з отриманням Винагороди відповідно до законодавства України, покладається на Учасника.

6.10. Ані Товариство, ані треті особи, задіяні в організації Програми, не несуть відповідальність за сплату/несплату Учасником передбачених законодавством України податків та інших обов'язкових платежів з отриманої ним Винагороди.

7. Правила повернення Винагороди

7.1. Замовлена та доставлена Винагорода не може повертатися з відновленням ІС Балів на Рахунок Учасника за винятком причин, перерахованих у п. 7.2 цих Правил.

7.2. Замовлена Винагорода може бути повернута Учасником у разі:

7.2.1. виявлення браку та інших дефектів товару-Винагороди під час приймання. Датою приймання товару є дата підписання супровідного документу Транспортної Компанії (декларації, транспортної накладної);

7.2.2. пошкодження/поломки товару-Винагороди під час доставки;

7.3. У випадках, зазначених у п. 7.2 Правил, Учасник повинен звернутися до СП з проханням повернення бракованого товару з наданням письмових доказів причини повернення. Претензії Учасника, пов'язані з пошкодженням/поломкою товару, приймаються СП протягом 3 (трьох) днів з моменту доставки.

7.4. За бажанням Учасника, за умови обґрунтованого повернення товару з підстав, передбачених п. 7.2 Правил, Організатор здійснює заміну бракованого/пошкодженого товару аналогічним товаром належної якості або повертає зарезервовані ІС Бали за відповідний товар на Рахунок Учасника.

8. Служба підтримки (СП)

8.1. У разі виникнення питань за Програмою або будь-яких інших труднощів, пов'язаних з використанням Системи IC REWARDS, нарахуванням/списанням IC Балів, доставкою товару-Винагорода, Учасник може звертатися до СП.

8.2. В інтересах Учасника та для захисту даних, що знаходяться у Особистому кабінеті Учасника, перед тим як відповісти на питання Учасника, співробітник СП може запитати представника Учасника додаткову інформацію з метою належної його ідентифікації. Якщо встановити особистість представника Учасника неможливо, співробітник СП має право відхилити запит Учасника. СП залишає за собою право вести запис телефонних розмов між СП та Учасником, про що повідомляє Учасників під час з'єднання з оператором СП.

8.3. Учасник може перевірити баланс на своєму Рахунку тільки через Систему IC REWARDS. Співробітники СП неуповноважені надавати інформацію про кількість накопичених IC Балів. За умови виникнення суперечливих питань щодо суми накопичених IC Балів необхідно звертатися до Організатора Програми у письмовому вигляді на адресу UA.CC@intercars.eu.

8.4. У разі виникнення спору щодо виконання замовлення Винагорода Організатор Програми почне розгляд спору тільки за умови пред'явлення Учасником запиту, надісланого з електронної пошти, вказаної під час реєстрації.

10. Отримання інформації

10.1. Система IC REWARDS та Каталог Винагород є основними джерелами інформації для Учасника. Перелік усіх товарів, доступних для Учасника, а також їх зовнішній вигляд та опис будуть представлені у Каталозі, в Системі та інших джерелах інформації, визначених Організатором.

10.2. Товариство не несе відповідальності за можливі проблеми, пов'язані з практичним використанням Винагород, а також за можливі друкарські помилки. Фотографії у Каталозі представлені виключно для інформування Учасників. Товариство має право заблокувати можливість замовлення певних товарів залежно від їх наявності на складі.

10.3. За допомогою маркетингових інструментів Товариство може проводити кампанії з дослідження своєї бази клієнтів, у ході яких може надсилати Учасникові електронні та SMS-повідомлення, про що Учасник дає згоду своїм приєднанням до Програми IC REWARDS.

Директор комерційний

В. В. Бугра