

ВОЛГОГРАДСКОЕ ОБЛАСТНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ВОЛГОФАРМ»

**ПРАВИЛА
ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ
СЕТИ АПТЕК «ВОЛГОФАРМ»
работающих на ПО 1С
для покупателей**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в программе лояльности (далее – Программа) для покупателей аптек «Волгофарм», работающих на ПО 1С. С момента регистрации в Программе Участник вступает во взаимоотношения с Организатором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на сайте <https://volgofarm.ru/>, а также в других источниках по усмотрению Организатора.

1.2. Программа действует на территории Российской Федерации в аптеках «Волгофарм», работающих на программном оборудовании 1С. Полный перечень адресов аптек «Волгофарм», работающих на ПО 1С, размещен на сайте <https://volgofarm.ru/>.

1.3. Программа действует с момента ее запуска и до полной ее отмены по решению Организатора. Организатор оставляет за собой право изменить срок действия Программы и правила ее использования в любой момент без согласования с Участником.

2. Термины и определения:

Организатор

ГУП «Волгофарм», осуществляющее развитие и управление сетью под торговым знаком сети аптек «Волгофарм» и являющееся организатором Программы Лояльности, условия которой описаны в настоящем документе.

Программа лояльности

Программа клиентской лояльности «Программа лояльности сети аптек «Волгофарм» в программе 1С», построенная на системе двойной цены (цена по карте/цена без карты), накопления, списания бонусов и предоставления скидок, управляемая Организатором. Участие в Программе лояльности аптек доступно только физическим лицам, гражданам РФ, старше 18 лет.

Карта Лояльности сети аптек «Волгофарм»

Основная карта – пластиковая, реализуемая /выдаваемая в аптеках «Волгофарм» в соответствии с Правилами Программы. Имеет оформление согласно фирменного стиля и штрихкод (QR code), который уникален для каждой из карт.

Виртуальная - электронная карта, оформленная Участником в Мобильном приложении, либо основная, зарегистрированная Участником в Мобильном приложении (при наличии), либо в специализированном приложении («Кошелек» и пр.).

Покупатель

Физическое лицо, осуществляющее приобретение товара в аптечной сети.

Участник программы

Физическое лицо (гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности) старше 18 лет, которое выразило добровольно свое намерение участвовать в Программе Лояльности в соответствии с настоящими правилами. Становясь участником Программы Лояльности, покупатель выражает безусловное согласие с правилами

Программы Лояльности, а также согласие на получение рекламных, маркетинговых и других информационных материалов, сообщений.

Сайт

Интернет- сайт, расположенный в информационно- телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://volgofarm.ru/>.

Мобильное приложение

Программное обеспечение «Волгофарм» (при наличии), устанавливаемое (загружаемое) на мобильном устройстве (смартфон, планшет и т.п.) на базе платформ IOS и Android, предоставляющее собой совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования мобильного устройства.

Информационные услуги

Услуги, связанные с предоставлением сведений о возможностях получения преимуществ при приобретении товаров, участвующих в Программе, проведении акций и иной информации о программе лояльности ГУП «Волгофарм» и деятельности предприятия.

Цена без карты

Цена, доступная всем без исключения покупателям (вне зависимости от их участия в Программе) аптечных учреждений «Волгофарм».

Цена по карте

Цена доступная Участникам Программы лояльности.

Бонусы

Поощрения Участнику Программы Лояльности за покупку в аптечном учреждении «Волгофарм» в виде виртуальных единиц, условия предоставления которых указываются в Правилах Программы Лояльности, при идентификации покупателя в качестве участника Программы на кассовом узле. Использовать Бонусы для получения наличных денежных средств невозможно.

Бонусный счет

Совокупность учетных и информационных данных об Участниках в Программе лояльности, количестве начисленных/списанных Бонусов и текущем балансе.

Правила (Договор – Оферта)

Настоящие Правила Программы Лояльности, являющиеся публичным предложением Организатора, адресованным любому физическому лицу заключить договор на условиях, содержащихся в настоящем документе.

Персональные данные

Любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

Обработка персональных данных

Любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) извлечение, использование, передачу

(распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Процедура начисления Бонусов

Процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов на Бонусном счете участника по основаниям, предусмотренным Правилами.

Процедура списания Бонусов

Процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренными настоящим Положением. Списание Бонусов производится при предъявлении пластиковой Карты лояльности или номера телефона указанного в анкете Участника Программы лояльности. Списание Бонусов производится только по карте лояльности, персональные данные владельца которой внесены в базу данных Организатора.

Процедура «сгорания» Бонусов

Процедура списания Бонусов, ранее зачисленных на карты Участника, проводимая по инициативе Организатора в соответствии с правилами Программы.

Промокод

Специальная комбинация символов, которая дает право получить скидку или принять участие в акции.

Аптечная сеть, аптечное учреждение (АУ)

Сеть аптек «Волгофарм», расположенных на территории Волгоградской области.

Товары

Товар или несколько товаров, принадлежащие Аптечной сети, доступные к приобретению у него в аптеках Аптечной сети, а также услуга(и), представление которых осуществляется Аптечной сетью от своего имени и за свой счет.

3.Описание

«Программа лояльности сети аптек «Волгофарм» в программе 1С» включает в себя:

- предоставление Участникам Программы специальных цен (цена по карте) на определенный перечень товаров;
- предоставление возможности накопления и последующего списания бонусов (кешбэка) для оплаты следующих покупок;
- предоставление специальных условий по накоплению и списанию бонусов держателям карт «Ветеран», «Врач».

3.1. Порядок предоставления специальной цены (скидки/цены по карте) Участникам Программы:

3.1.1. Цена по карте предоставляется всем Участникам Программы лояльности при предъявлении карты лояльности на кассе (пластиковая карта, фотография карты или карта в мобильном приложении) путем считывания ШК или QR-кода до момента

оплаты покупки. Либо при указании номера телефона, к которому привязана карта лояльности.

3.1.2. Для покупателей, не предъявляющих карты лояльности, скидка не предоставляется, отпуск товара происходит по цене без карты.

3.1.3. Скидки в рамках стратегических маркетинговых активностей предоставляются всем покупателям без исключения.

3.2. Порядок суммирования специальной цены (скидки) по программе лояльности с иными скидками/картами/бонусами/промокодами в АУ:

3.2.1. Не суммируются:

- скидка на онлайн-заказы (применяется цена, обозначенная на сайте)
- скидки по родовым сертификатам (карта в данном случае не применяется)
- иные скидки по маркетинговым программам, для которых не предусмотрено применение карт лояльности (в соответствии с правилами по конкретным маркетинговым мероприятиям и акциям);

3.2.2. Суммируются:

- промокод (суммируется с ценой без карты/акционной)
- бонус (списание не более 50% суммы чека для товаров, начисление – кроме товаров, для которых списание и начисление не применяется).

3.3. Порядок расчета бонусов по карте:

1 бонусный балл = 1 рубль

Базовый бонус – 4% от итоговой розничной цены (6% для держателей карт «Ветеран»* и «Врач»*).

Дополнительные бонусы (по отдельным акциям):

Маркетинговый бонус – X%** от итоговой розничной цены для товаров-участников маркетингового продвижения в соответствии с планом маркетинговых мероприятий.

Бонус категории – X%** от итоговой розничной цены для товаров из определенных товарных категорий.

**точные размеры бонусов устанавливаются Приказами. Категория «Ветеран», это участники ВОВ, которым ранее была выдана дисконтная карта «Сталинград» или «Спасибо за Победу!». Категория «Врач», это действующие врачи, которым ранее была выдана дисконтная карта «Врач», либо действующие врачи, которые могут подтвердить свой статус справкой с места работы.*

***для определенных товаров возможна трансляция бонуса/кешбэка в рублях (например, «купи Линекс №14, получи 50 р на карту лояльности»)*

3.4. Порядок начисления бонусов по карте:

3.4.1. Бонусы начисляются при совершении Участником Программы лояльности покупки в любом АУ, участвующем в Программе, при предъявлении Карты лояльности

на кассе (пластиковая карта, фото карты или карта в мобильном приложении) путем считывания ШК или по номеру телефона, указанного при заполнении регистрационной формы участника, в момент оплаты покупки.

3.4.2. Бонусные баллы начисляются автоматически на Бонусный счет в течение 1 суток после оплаты покупки.

3.4.3. При списании начисленных бонусных баллов начисление бонусов на оставшуюся сумму покупки не производится.

3.4.4. Бонусные баллы не начисляются на следующие товары:

- подарочные карты
- товары, приобретенные с использованием подарочного или родового сертификата
- товары из запрещающего списка*.

* *устанавливаются Приказами.*

3.4.5. Срок хранения бонусных баллов – 12 месяцев.

3.5. Порядок списания бонусов по карте:

3.5.1. За одну операцию возможно произвести либо списание, либо начисление бонусных баллов.

3.5.2. Активация бонусов (возможность списывания) осуществляется на следующий день после совершения участником программы покупки товаров в АУ.

3.5.3. Бонусы списываются при совершении участником программы лояльности покупки товаров, по которым предусмотрено списание бонусных баллов, в любом АУ, участвующем в Программе.

3.5.4. Для списания Бонусов покупатель должен до момента оплаты покупки уведомить сотрудника АУ о намерении совершить списание и предъявить Карту лояльности на кассе (пластиковая карта, фото карты или карта в мобильном приложении) для считывания ШК/QR-кода. В случае передачи покупателем своей Карты лояльности третьему лицу ГУП «Волгофарм» не несет ответственности за списание бонусных баллов этим лицом.

3.5.5. В обмен на списанные с карты лояльности участника Программы бонусные баллы ГУП «Волгофарм» предоставляет участнику скидку, не превышающую 50% суммы чека (80% для держателей карт «Ветеран» и «Врач»), где 1 бонусный балл эквивалентен 1 рублю.

3.5.6. Определение количества бонусов для списания остается за покупателем Участником Программы, но не должно составлять более 50% суммы чека, при частичном списании после покупки на бонусном счете покупателя оставшиеся бонусные баллы доступны для оплаты дальнейших покупок.

3.5.7. Списание бонусных баллов запрещено при оплате следующих товаров:

- подарочные сертификаты
- товары, приобретенные с использованием подарочного или родового сертификата

- товары из запрещающего списка.

3.5.8. Списание бонусных баллов происходит по принципу FIFO (первыми подлежат списанию бонусы, остаточный срок хранения которых меньше).

3.5.9. Бонусные баллы, срок хранения которых истек, аннулируются путем списания со счета участника, и восстановлению не подлежат. За 7 дней до аннулирования бонусов Участнику Программы придет уведомление о бонусах с истекающим сроком действия.

3.5.10. При возврате товара, частично оплаченного бонусными баллами, участнику возвращается фактически оплаченная сумма покупки, указанная в чеке и бонусные баллы на бонусный счет.

3.5.11. Списание бонусов возможно только для зарегистрированных карт.

4. Порядок работы программы лояльности при оформлении заказов на сайте ГУП «Волгофарм» и в мобильном приложении (при наличии мобильного приложения)

4.1. Порядок предоставления специальных цен (цена по карте) и бонусов по картам лояльности зарегистрированным в программе лояльности покупателям на сайте www.volgofarm.ru и в мобильном приложении:

4.1.1. Для применения условий программы лояльности пользователю необходимо авторизоваться на сайте www.volgofarm.ru;

4.1.2. При авторизации в личном кабинете карта лояльности отразится автоматически при ее наличии в базе ГУП «Волгофарм».

4.1.3. В рамках Программы лояльности на всех страницах сайта www.volgofarm.ru для каждого товара возможно отражение количества начисляемых бонусных баллов, в случае оформления заказа на сайте.

4.1.4. При оформлении заказа на сайте www.volgofarm.ru покупатель имеет возможность ввести промокод для применения его условий к оформленному заказу.

4.1.5. При оформлении заказа на сайте www.volgofarm.ru покупатель имеет возможность только начислить бонусы за заказ, списание бонусов за заказ на сайте невозможно.

4.1.6. После оформления заказа в аптеку будет передана итоговая сумма персонального заказа со всеми примененными скидками/бонусами/промокодами.

4.1.7. Зачисление бонусов на Бонусный счет за персональный заказ производится в течение 1 суток, после выкупа заказа.

4.2. Порядок отражения информации о программе лояльности для незарегистрированных в программе лояльности пользователей на сайте www.volgofarm.ru и в мобильном приложении:

4.2.1. При оформлении заказа на сайте www.volgofarm.ru покупатель имеет возможность ввести промокод для применения его условий к оформленному заказу.

4.2.2. Начисление бонусов к онлайн-заказам незарегистрированных в Программе лояльности пользователей не применяется.

5. Карта лояльности участника программы.

5.1. Виды карт:

5.1.1. Основная карта – пластиковая, реализуемая /выдаваемая в аптеках «Волгофарм» в соответствии с Правилами Программы. Имеет оформление согласно единого фирменного стиля и штрихкод (QR-код), который уникален для каждой из карт.

5.1.2. Виртуальная - электронная карта, оформленная Участников Программы в мобильном приложении (при наличии мобильного приложения), либо основная, зарегистрированная Участником в Мобильном приложении либо в специализированном приложении («Кошелек» и пр.). Это электронный штрихкод (QR-код) карты постоянного покупателя в мобильном приложении Волгофарм в Google Play или APP Store.

5.2. Продажа карт лояльности в АУ (работающих на ПО 1С).

В случае отсутствия у покупателя дисконтной карты старой программы лояльности ему предлагается приобрести ее (цена – 50р.) и заполнить анкету-заявление. Регистрация нового Участника Программы лояльности (новой карты) происходит в соответствии с п.5.4.

5.3. Замена карт лояльности в АУ (работающих на ПО 1С).

В случае наличия у покупателя дисконтной карты старой программы лояльности, ему предлагается бесплатно получить новую карту заполнив анкету-заявление, для бонусной программы лояльности, действующей в аптеках, работающих на ПО 1С. Регистрация новой карты лояльности происходит в соответствии с п.5.4.

5.4. Регистрация карт лояльности.

На один телефонный номер может быть оформлена только 1 карта лояльности. Регистрация карты лояльности может быть осуществлена следующими способами:

5.4.1. Через сотрудника АУ, с его помощью будет происходить внесение персональных данных участника программы лояльности в программу (из анкеты-заявления).

5.4.2. Через сайт www.volgofarm.ru, при оформлении онлайн-заказа и регистрации в личном кабинете (с получением пластиковой карты в аптечном учреждении).

5.4.3. Через мобильное приложение (при наличии мобильного приложения), пройдя регистрацию, клиент сможет выпустить виртуальную или привязать к мобильному приложению пластиковую карту.

5.5. Идентификация клиента.

В программе лояльности в качестве идентификатора Участника используются Карта Участника и/или номер телефона Участника Программы, указанный при регистрации в Программе.

Данные, обязательные для регистрации: имя, пол, день, месяц, год рождения, номер телефона.

5.6. Хранение данных клиента.

Хранение данных о клиенте производится на специализированном ресурсе (облачное хранилище).

5.7. Запрещенные действия с картами лояльности.

ГУП «Волгофарм» вправе приостановить действие карты лояльности в случаях ее недобросовестного использования, в том числе:

5.7.1. Передача карт третьим лицам.

5.7.2. Использование карты в целях, связанных с предпринимательской деятельностью.

5.7.3. Предоставление Участником недостоверных регистрационных данных.

5.7.4. В иных случаях недобросовестного использования карты, в том числе сотрудниками АУ.

Приостановка действия карты осуществляется до момента получения достоверной информации от участника программы лояльности, подтверждающей добросовестное использование карты.

5.8. Порядок действий при порче и утери пластиковой карты лояльности.

5.8.1. В случае утери/порчи пластиковой карты участнику необходимо заблокировать карту с помощью сотрудника АУ либо в мобильном приложении (при наличии мобильного приложения), при этом указав свой номер телефона, к которому привязана карта (для получения подтверждающего блокировку смс сообщения с кодом).

5.8.2. Восстановление карты лояльности, взамен утерянной производится на общих условиях, действующих на момент приобретения такой карты согласно Правилам участия в программе лояльности «Волгофарм» (стоимость карты – 50р.). При этом замена карт, пришедших в негодность, производится бесплатно.

5.8.3. После получения новой карты и осуществления ее регистрации, ранее совершенные действия по карте будут восстановлены, при условии регистрации новой карты на тот же номер мобильного телефона, который был указан Участником Программы при регистрации утерянной карты.

5.9. Порядок действий при смене номера телефона.

5.9.1. В случае изменения номера телефона Участнику Программы необходимо произвести изменение регистрационных данных с помощью сотрудника АУ либо в мобильном приложении (при его наличии).

5.9.2. После активации новых регистрационных данных, ранее совершенные действия по карте будут восстановлены.

5.9.3. В случае невозможности предоставления сведений, указанных в п. 5.5. карта аннулируется.

6. Заключительные положения

6.1. С момента ввода в действие «Программы лояльности аптек «Волгофарм», работающих на ПО 1С» отменяется предоставление скидок по дисконтным картам старой программы лояльности (всех, включая ветеранские карты и карты врачей, которым предоставляются особые условия начисления и списания бонусов), отменяются временные скидки в АУ.

6.2. Сохраняются скидки по стратегическим маркетинговым акциям, скидки по родовым сертификатам, скидки по ДМС.

6.3. Коммуникация с Участником Программы лояльности возможна следующими способами, если пройдена регистрация карты и получено согласие на получение рекламных и информационных рассылок (заполнена анкета при регистрации):

- через мобильное приложение (при его наличии)
- через смс сообщения
- путем направления письма на адрес электронной почты (если адрес указан в анкете при регистрации)
- через справочную службу.

Целью коммуникации может служить отправка промокода, скидки на чек, подарок за покупку, напоминание о бонусах с истекающим сроком действия, информирование о действующей маркетинговой акции, новых услугах аптечных учреждений.

6.4. Информацию о текущей сумме накоплений на карте можно получить в аптеках «Волгофарм» по адресам, указанных на сайте www.volgofarm.ru или на справочной службе по номеру телефона 8-800-707-07-88.

6.2. Вместе с картой лояльности Участнику Программы могут быть выданы рекламные и иные информационные материалы.

6.3. Вся информация, касающаяся условий программы лояльности, будет доводиться до Участников путем размещения информации на сайте www.volgofarm.ru

6.4. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств (в том числе технического сбоя, утраты базы данных в силу объективных обстоятельств) списание и начисление баллов по картам лояльности не производится. ГУП «Волгофарм» не несет ответственности за действия третьих лиц, по вине которых наступили форс-мажорные обстоятельства.

6.5. С момента получения карты ее держатель становится Участником Программы лояльности сети аптек «Волгофарм» и на него распространяется действие настоящих Правил со всеми периодически вносимыми в них изменениями и дополнениями.

6.6. Незнание правил, изложенных в настоящих Правилах, не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участника Программы лояльности.

6.7. Карта лояльности является собственностью ГУП «Волгофарм» и Организатор оставляет за собой право изменения условий Программы. Условия предоставления скидок, бонусов, их размеры могут быть изменены Организатором в одностороннем порядке без специального уведомления Участников Программы лояльности. Информация об изменениях условий доступна на сайте Организатора, либо в аптеках «Волгофарм».