

ПРАВИЛНИК

за участие в Програмата за лоялни клиенти на магазини от търговска верига КООП

1. Общи положения

1.1. Основната цел на Програмата за лоялни клиенти на магазини от търговска верига КООП е създаване на механизъм за стимулиране на лоялните клиенти, притежатели на клиентски карти, и облекчаване на процедурата по приема на член-кооператори. За целите на настоящия правилник тя ще бъде наричана накратко „Програмата за лоялни клиенти” или „Програмата”.

1.2. Правилникът за участие в Програмата за лоялни клиенти съдържа всички условия, които трябва да знаят и спазват страните. Той може да бъде намерен в обектите от търговска верига КООП и на интернет страницата на Централен кооперативен съюз и „Кооп-търговия и туризъм” АД

www.ccu-bg.coop

www.cooptrade.bg

1.3. Участник в Програмата за лоялни клиенти може да бъде всяко физическо лице, което е навършило 16 години.

1.4. Заявка за участие в Програмата се прави посредством попълване и подписване на Формуляр за участие, който може да бъде получен във всеки магазин от търговска верига КООП, участващ в Програмата. Същият е своеобразен договор, след подписването на който двете страни считат изброените в Правилника за участие условия и разпоредби за задължителни.

1.5. С попълването на Формуляра за участие в програмата клиентът може да подаде и молба за членство в кооперация.

Образец на молбата за членство в кооперация от системата на Централния кооперативен съюз може да бъде намерена във всеки магазин, участващ в Програмата за лоялни клиенти или на интернет страницата на ЦКС.

1.6. С подписването на Формуляра за участие, участникът дава своето съгласие вписаните в него или получените в резултат на участието му в Програмата лични данни да бъдат събирани и съхранявани от организаторите за целите на Програмата за лоялни клиенти.

2. Същност на Програмата

2.1. При извършването на покупки в магазините от търговска верига КООП клиентът получава точки, които могат да бъдат разменени по негово желание срещу определени стоки.

2.2. Броят и видът на стоките, които могат да бъдат разменяни срещу точки, се определя от кооперативната организация стопанисваща магазина.

2.3. Стоките по т. 2.2. от настоящия Правилник и броят на точките, срещу които те могат да бъдат заменяни, се обявяват на специално информационно табло, изложено на видно място в магазина.

2.4. За покупки на стойност 0.50 лв., притежателите на клиентски карти получават една точка.

- 2.5. За покупки на стоки с марката КООП на стойност 0.50 лв. притежателите на клиентски карти получават две точки.
- 2.6. Член-кооператорите на кооперацията посочена от стопанисващия търговски обект, които притежават клиентска карта, за покупки на всички стоки на стойност 0.50 лв. получават две точки.
- 2.7. Броят на точките, които се получават при покупки на стойност 0.50 лв., съгласно т.т. 2.4, 2.5 и 2.6 от настоящия Правилник, задължително се обявяват на информационното табло.
- 2.8. Програмата за лоялност може да бъде преустановена или да спре частично издаването на точки за определени продукти. В такъв случай, клиентите се уведомяват чрез писмено съобщение, поставено на видно място в търговския обект и до информационното табло.

3. Условия за участие в Програмата

- 3.1. Всяко лице, отговарящо на условията по точка 1.3 и желаещо да вземе участие в Програмата за лоялни клиенти, попълва и подписва Формуляр за участие.
- 3.2. Формулярът за участие се попълва лично. Формуляр без положен подпис или с непълни данни се счита за невалиден.
- 3.3. Въз основа на подадения формуляр на клиента се издава клиентска карта КООП с индивидуален бар код.
- 3.4. Клиентската карта е безплатна и се получава от клиента на място в магазина, в който е подаден Формуляра. Картата се активира до 24 часа от получаването ѝ.
- 3.5. Събирането и замяната на точките за стоки е възможно след активиране на картата.
- 3.6. Всеки клиент и членовете на неговото семейство имат право да получат клиентски карти с различни баркодове, като точките от тях при изразено желание от страна на титуляра могат да се натрупват на една карта.
- 3.7. Картата не е разплащателно средство и не може да се използва за друго освен за замяна на определен брой точки срещу стоките, включени в Програмата за лоялни клиенти.
- 3.8. При спор за броя на точките, валиден е броят им в търговската информационна система на магазина.
- 3.9. Магазинът си запазва правото да променя правилата за участие в Програмата, като уведомява клиентите си за извършените промени чрез своите продавач-консультанти (касиери) или с писмени съобщения, поставени на видно място в магазините.

4. Използване на клиентската карта

- 4.1. За целите на Програмата за лоялни клиенти се използват само клиентски карти на магазините от търговска верига КООП.
- 4.2. Точките от текущата покупка и натрупаните до момента точки по сметката на клиента се отразяват на касовия бон.
- 4.3. Приносителят на картата може да получи точки единствено срещу реално извършени покупки.
- 4.4. Клиент, който не представи картата си в момента на покупката, не получава точки.

4.5. При замяна на точки за продукти, замененият брой точки се отразява в търговската информационна система на обекта в момента на замяната.

4.6. Клиентската карта се блокира, а натрупаните в нея точки се заличават, ако картата не е активна повече от 12 месеца.

4.7. До 31 януари всички точки, натрупани през предходната година, трябва да бъдат заменени за стоки. След тази дата неизползваните точки се анулират.

5. Преиздаване на клиентската карта КООП

5.1. При изгубена, открадната или повредена карта, титулярът е задължен незабавно да съобщи за това в магазина, където тя е издадена, за да бъдат взети мерки за блокирането ѝ.

5.2. При условията на т.5.1, клиент, чиято карта е била изгубена, открадната или повредена, има право на нова карта, като събраните до момента точки се прехвърлят на новата карта.

5.3. Ако картата е повредена, същата се предава в магазина, от който е издадена.

5.4. При получаване на нова карта не се попълва нов Формуляр за участие. Съобщават се само личните данни на титуляра и същия полага подпис върху стария Формуляр, че е получил преиздадената си карта.

5.5. Новата карта се активира в срок до 24 часа от момента на получаването ѝ.

5.6. Щетите вследствие на кражба, загуба или повреждане на картата до момента на блокирането ѝ са за сметка на титуляра.

5.7. Ако изгубена и вече блокирана карта бъде намерена, тя трябва да бъде върната в магазина.

5.8. В периода на замяна на картата не е възможно събирането и замяната на точки за продукти.

6. Нерегламентирано получени точки

6.1. Забранено е оставянето на картата в магазините с цел натрупване на точки от чужди покупки.

6.2. Точките, които са придобити по начин, който противоречи на Правилника за участие, се считат за недействителни. Ако се докаже, че на клиентската карта са начислени точки по нерегламентиран начин, картата се блокира, а натрупаните до момента точки по сметката на титуляра се нулират.

6.3. При опит за използване на карта, която преди това е обявена за открадната, изгубена или повредена, същата се изземва от работещите в магазина.

6.4. Ако клиентът, притежател на клиентска карта КООП не спазва настоящите правила за участие в Програмата за лоялни клиенти, картата се блокира, а клиентът се отстранява от Програмата.

7. Замяна на точките срещу стоки

7.1. Точките могат да се заменят единствено срещу стоки от предварително обявен в информационното табло списък. Получените точки не могат да се заменят за пари.

7.2. Продуктите от информационното табло могат да се заменят в рамките на съществуващата наличност или след обявяването на нов списък с продукти.

7.3. Стойността на продуктите в точки се определя от кооперативната организация стопанисваща обекта и се посочва в информационното табло.

7.4. Участникът избира продукта, посочен на информационното табло и същият се получава веднага в замяна на съответния брой точки.

7.5. Продуктът, получен срещу точки може да бъде върнат и заменен с друг продукт от същия вид по утвърденият ред за рекламации.

7.6. Магазинът си запазва правото да променя стойността на продуктите в точки, както и да включва нови и да премахва вече включени в списъка продукти.

8. Прекратяване на Програмата за лоялни клиенти

8.1. Стопанисващият магазина от веригата КООП има право във всеки един момент да вземе решение за прекратяване на реализираната в обекта Програма за лоялни клиенти.

8.2. Уведомяването на участниците за прекратяването на Програмата се осъществява най-малко три месеца преди датата на прекратяване чрез съобщения, поставени на видно място до информационното табло по т. 2.3. от настоящия правилник. В уведомлението трябва изрично да бъде посочена датата, до която е възможна замяната на точки срещу продукти. След тази дата събирането на точки и заменянето им за продукти се преустановява.

9. Ограничаване на отговорността

Търговска верига КООП и магазините, които реализират Програмата за лоялни клиенти не носят отговорност за неизпълнението на Програмата или за грешки при нейното изпълнение поради форсмажорни обстоятелства по смисъла на Търговския закон, както и при неизправност на търговската информационна система, които не са причинени по тяхна вина.