

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЕКТЕ ЛОЯЛЬНОСТИ
«БЛИЖЕ К ПОКУПАТЕЛЮ С ВЫГОДА!»
В ТОРГОВЫХ ОБЪЕКТАХ ЗАО «ЮНИФУД»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о Проекте лояльности «Ближе к покупателю с ВЫГОДА!» определяют условия участия в проекте лояльности, порядок получения Гарантий.

1.2. Места реализации Проекта - все супермаркеты и универсамы АЛМИ, гастроном АЛМИ по адресу г.Молодечно, пр-т Скорины, 28, супермаркеты EUROSPAR и гастрономы SPAR ЗАО «Юнифуд» (далее – торговые объекты).

1.3. Организатором Проекта является: ЗАО «Юнифуд» (юридический адрес: 220136, г. Минск, ул. Притыцкого, 93, 4-й этаж, офис 11, УНП 800016624, ОКПО 37581210 (по тексту настоящих правил именуется - «Организатор»)

1.4. Участник Проекта – физическое лицо, которое является держателем карты «ВЫГОДА!» с любым статусом и которое выполнило необходимые условия в соответствии с настоящим Положением.

1.5. Гарантии Проекта - персональные привилегии, которые получает Участник проекта в случае подтверждения факта предоставления Гарантии в соответствии с настоящим Положением. (далее - Гарантии).

1.6. Сайт Проекта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором Участник проекта может в период его проведения ознакомиться с Правилами проекта, расположен по адресу www.vigoda.by (далее по тексту настоящих Правил – Сайт Проекта).

1.7. Проект стартует с 20 апреля 2020 года и действует до принятия Организатором решения о прекращении (приостановки) проекта. Организатор Проекта оставляет за собой право изменить срок проведения или условия Проекта, уведомив об этом покупателей посредством размещения информационных сообщений и (или) изменений и дополнений к настоящему Положению (новой редакции Положения) на сайте www.vigoda.by и (или) в информационных листовках (буклетах, объявлениях) в торговых объектах за 5 (пять) календарных дней до изменения условий.

1.8. Являясь держателем бонусной карты «ВЫГОДА!» Участник является участником настоящего проекта. Обращаясь за предоставлением любой из предусмотренных настоящим Положением гарантий или специальных условий в указанных в пункте 1.2 настоящего Положения торговых объектах Участник подтверждает факт ознакомления с настоящими Правилами и полное согласие с условиями и правилами Проекта.

УЧАСТИЕ В ПРОЕКТЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

2.1. Организатор Проекта гарантирует соблюдение установленных законодательством Республики Беларусь требований к качеству реализуемых товаров, порядку организации розничной торговли, положений Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» и иных требований законодательства Республики Беларусь во всех торговых объектах и для всех покупателей.

2.2. Участникам Проекта при совершении покупок в торговых объектах, указанных в пункте 1.2, предоставляются дополнительные гарантии и (или) устанавливается упрощенный порядок компенсаций/возврата средств:

- при выявлении Участником после совершения покупки превышения розничной цены приобретенного товара, указанной в чеке, над розничной ценой на ценнике в торговом зале соответствующего торгового объекта;
- при оплате покупок на кассе торгового объекта;
- при приобретении товаров, участвующих в акции из рекламной листовки в торговых объектах;
- в отношении свежести товара, размещенного в торговом зале.

2.3. Всем покупателям ЗАО «Юнифуд» предоставляется гарантия приобретения только качественного товара.

2.4. Гарантия упрощенного порядка возврата средств при превышении розничных цен в чеке над ценами, указанными на ценнике.

В торговых объектах ЗАО «Юнифуд» обеспечивается соответствие цены товара, указанной на ценниках в торговом зале, цене товара при расчете на кассе.

В случае, если по каким бы то ни было причинам (технический сбой или др.) Участник Проекта после оплаты товара установил превышение уплаченной им цены товара над ценой, указанной на ценнике Организатор гарантирует возврат разницы в цене на бонусную карту «ВЫГОДА!» в следующем упрощенном порядке:

1) Участник направляет фотографию ценника на товар (с участком стеллажа, на котором размещается товар) из торгового объекта, в котором товар был приобретен, и кассового чека через Чат-бот @vigodaby_bot в Telegram или на почту help@vigoda.by

При этом:

- Участник, совершивший покупку и обращающийся за возвратом разницы в цене должен быть держателем карты «ВЫГОДА!», зарегистрированной на указанного Участника Проекта (на его ФИО и номер телефона);
- Фотографии ценника и чека должны быть направлены не позднее 3 дней с даты совершения покупки;
- Наименование товара и вес, указанные в чеке, должно совпадать с наименованием товара и весом, указанным на ценнике (для весового товара – вес за единицу измерения товара);

- Дата ценника должна быть не позднее трех дней от даты совершения покупки;
 – На фотографии ценника должны быть видны: дата ценника, вес, наименование товара, акционная цена, штрих-код товара (при невозможности направления фото ценника соответствующего указанным требованиям, с участком стеллажа допускается направление двух фотографий ценника: крупный план и общий план).

2) Организатор рассматривает сообщение участника и перечисляет разницу в цене товара на бонусную карту в течение 15 календарных дней либо в тот же срок мотивированно отказывает в перечислении разницы в цене.

Участник, не воспользовавшийся правом на возврат средств в упрощенном порядке на карту «ВЫГОДА!», может обращаться по вопросам возврата средств в торговые объекты в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

2.5. Гарантия сервиса на кассах

В торговых объектах ЗАО «Юнифуд» обеспечен контроль за потоками покупателей и работа касс в количестве, необходимом для удовлетворения спроса потребителей и сокращения продолжительности нахождения покупателя в очереди.

Гарантия:

Если Участник, совершивший в последующем покупку, пятый и более в очереди на кассе, он может получить купон на 10% скидку на следующую покупку по бонусной карте «ВЫГОДА!».

Условия предоставления гарантии:

- Участник, совершающий покупку и обращающийся за получением гарантии должен быть держателем карты «ВЫГОДА!», зарегистрированной на указанного Участника Проекта (на его ФИО и номер телефона)
- Перед Участником в очереди на обслуживание должно находиться не менее 4 покупателей (лиц, которые будут производить расчет за товар), включая покупателя, непосредственно осуществляющего расчет за товар;
- Для обслуживания покупателей должны быть задействованы не все установленные в торговом объекте кассы;
- Гарантия предоставляется при совершении покупок в период с 7.00 до 22.00 включительно.

Как получить гарантию:

1) Участник высылает фотографию и номер карты «ВЫГОДА!» зарегистрированной на соответствующего участника и с использованием которой была совершена покупка в Чат-бот @vigodaby_bot в Telegram или на почту help@vigoda.by. Фотография и номер карты должны быть направлены не позднее 3 дней с даты совершения соответствующей покупки.

2) Организатор рассматривает полученную информацию и принимает по ней решение в течение 15 календарных дней с даты получения сообщения.

Организатор вправе провести проверку предоставленной Участником информации, в том числе, с использованием записей с камер видеонаблюдения.

Использование карты, не зарегистрированной на Участника в установленном порядке, использование карты Участника другим лицом являются безусловным отказом в предоставлении гарантии.

Условия использования купона:

Купон предоставляется на скидку 10% на покупку от 10 рублей (не включая алкогольные и слабоалкогольные напитки и пиво, табачные изделия, подарочные и бонусные карты).

- Скидка по купону не распространяется на товары, участвующие в акциях, уцененные товары, табачные изделия, алкогольную и слабоалкогольную продукцию, пиво, подарочные и бонусные карты, упаковочные материалы, товары, цены на которые регулируются законодательством.
- Бонусы при совершении покупки с использованием купона не списываются, но начисляются.
- Купон действует в торговом объекте его выдачи.
- Электронный купон предоставляется на карту «ВЫГОДА!», держателем которой является Участник Проекта. Информирование Участника Проекта производится по тому каналу коммуникации (Чат-бот @vigodaby_bot в Telegram или электронная почта), по которому был получен запрос.
- Для получения скидки Участник Проекта должен предъявить на кассе карту «ВЫГОДА!», на которой будет активен данный электронный купон.
- Купон действует 1(одну) неделю с момента получения Участником Проекта.
- Купон может быть использован только держателем карты «ВЫГОДА!», которому предоставлялся купон.

2.6. Гарантия сервиса в отделах

В торговых объектах ЗАО «Юнифуд» обеспечен контроль за потоками покупателей и работа продавцов в колбасно-мясном отделе, рыбном отделе, отделах кулинарии и собственного производства (далее отдел) в количестве, необходимом для удовлетворения спроса потребителей и сокращения продолжительности нахождения покупателя в очереди.

Гарантия:

Если Участник, совершивший в последующем покупку, пятый и более в очереди в отделе, он может получить купон на 10% скидку на следующую покупку по бонусной карте «ВЫГОДА!».

Условия предоставления гарантии:

- Участник, совершающий покупку и обращающийся за получением гарантии должен быть держателем карты «ВЫГОДА!», зарегистрированной на указанного Участника Проекта (на его ФИО и номер телефона)

– Перед Участником в очереди на обслуживание должно находиться не менее 4 покупателей (лиц, которые будут производить расчет за товар), включая покупателя, непосредственно осуществляющего расчет за товар;

– Гарантия предоставляется при совершении покупок в период с 7.00 до 22.00 включительно.

Как получить гарантию:

3) Участник высылает фотографию и номер карты «ВЫГОДА!» зарегистрированной на соответствующего участника и с использованием которой была совершена покупка в Чат-бот @vigodaby_bot в Telegram или на почту help@vigoda.by. Фотография и номер карты должны быть направлены не позднее 3 дней с даты совершения соответствующей покупки.

4) Организатор рассматривает полученную информацию и принимает по ней решение в течение 15 календарных дней с даты получения сообщения. Организатор вправе провести проверку предоставленной Участником информации, в том числе, с использованием записей камер видеонаблюдения.

Использование карты, не зарегистрированной на Участника в установленном порядке, использование карты Участника другим лицом являются безусловным отказом в предоставлении гарантии.

Условия использования купона:

Купон предоставляется на скидку 10% на покупку от 10 рублей (не включая алкогольные и слабоалкогольные напитки и пиво, табачные изделия, подарочные и бонусные карты).

– Скидка по купону не распространяется на товары, участвующие в акциях, уцененные товары, табачные изделия, алкогольную и слабоалкогольную продукцию, пиво, подарочные и бонусные карты, упаковочные материалы, товары, цены на которые регулируются законодательством.

– Бонусы при совершении покупки с использованием купона не списываются, но начисляются.

– Купон действует в торговом объекте его выдачи.

– Электронный купон предоставляется на карту «ВЫГОДА!», держателем которой является Участник Проекта. Информирование Участника Проекта производится по тому каналу коммуникации (Чат-бот @vigodaby_bot в Telegram или электронная почта), по которому был получен запрос.

– Для получения скидки Участник Проекта должен предъявить на кассе карту «ВЫГОДА!», на которой будет активен данный электронный купон.

– Купон действует 1(одну) неделю с момента получения Участником Проекта.

– Купон может быть использован только держателем карты «ВЫГОДА!», которому предоставлялся купон.

2.7. Гарантия наличия акционного товара

В торговых объектах обеспечивается наличие товара, участвующего в акциях и указанного в акционных листовках.

Гарантия: Организатор Проекта гарантирует наличие акционных товаров из рекламной листовки, а в случае временного отсутствия товара при совершении покупки предложит Участнику Проекта аналогичный товар по цене из рекламной листовки (акционной цене), либо товар, участвовавший в акции, по акционной цене после завершения акции.

Для целей Проекта под аналогичным товаром понимается товар, который по своему функциональному назначению, применению, качественным характеристикам, весу, сорту и объему идентичен соответствующему акционному товару. Гарантия не распространяется на непродовольственные товары, алкогольные, слабоалкогольные напитки или пиво.

Гарантия распространяется только на продовольственные товары, указанные в рекламных (акционных) листовках, за исключением алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива и табачных изделий).

В случае размещения акционного товара на нескольких торговых стеллажах гарантия предоставляется при отсутствии акционного товара на всех стеллажах.

Как получить гарантию:

1) Сообщить об отсутствии акционного товара в торговом объекте с предъявлением зарегистрированной на имя Участника в установленном порядке бонусной карты «ВЫГОДА!» администратору торгового зала торгового объекта либо выслать фотографию отсутствия данного товара на полке при условии наличия ценника на полке через Чат-бот @vigodaby_bot в Telegram или на почту help@vigoda.by.

При направлении фотографии одним из указанных выше способов:

– Фотография должна быть направлена не позднее трех дней от даты, указанной на ценнике на предъявляемой фотографии.

– Ценник и факт отсутствия товара должны быть на одной фотографии. При отсутствии технической возможности фотографию с отсутствием товара с изображением ценника с четко различимой информацией допускается предоставление двух фотографий: общий план и крупный план ценника.

– На фотографии наименование товара на ценнике должно совпадать с наименованием товара в рекламной (акционной) листовке;

Дата ценника должна приходиться на период проведения акции;

– На фотографии ценника должны быть видны: дата ценника, вес, наименование товара, акционная цена, штрих-код товара.

2) приобрести предоставленный администратором торгового объекта и старшим кассиром аналогичный товар по цене акционного (при личном обращении к администратору), либо

получить подтверждение о предоставлении гарантии (срок рассмотрения обращения – до 15 календарных дней) по каналам связи, по которым было направлено обращение и в течение 10 дней с даты получения подтверждения обратиться к администратору торгового объекта, в котором отсутствовал акционный товар, за приобретением аналогичного товара по цене акционного.

Общее количество аналогичного товара, приобретаемого по цене акционного в рамках настоящей гарантии не должно превышать 1 единицы, а в отношении весового товара 1 кг.

2.8. Гарантия свежести

Организатор обеспечивает продажу в торговых объектах только свежей продукции. Реализация товара с просроченными сроками годности/хранения и товара ставшего непригодным к употреблению (черствого или др.) до истечения сроков годности/хранения не допускается.

У Организатора действует система контроля за свежестью продукции в торговом зале в торговом зале.

Организатор рассматривает обращения потребителей о фактах нахождения в торговом зале испорченной/несвежей продукции и незамедлительно изымает такую продукцию из обращения.

Гарантия: Если товар, который Участник намерен приобрести, испорчен (просрочен срок годности/хранения, повреждена упаковка, имеются признаки гнили, повреждения кожуры, прорастания плодоовощной продукции, зачерствение хлебобулочной продукции до истечения сроков хранения/реализации), и другой такой же продукт в продаже отсутствует, Участнику гарантируется предоставление для покупки аналогичного товара по цене испорченного товара.

Гарантия распространяется только на продовольственные товары.

Гарантия действует при выявлении ненадлежащего товара до его оплаты на кассе.

Гарантия не распространяется на непродовольственные товары, алкогольные, слабоалкогольные напитки или пиво, табачные изделия.

Участнику гарантируется приобретение только одного продукта из той же категории (вне зависимости от количества выявленного ненадлежащего товара), аналогичного (наиболее близкого из имеющихся в ассортименте торгового объекта товаров) по цене, качеству, весу и объему. В отношении весовых товаров участнику гарантируется предоставление к приобретению по одному куску каждого артикула весом не более 1 кг каждый, для весовых товаров из категории салатов, продукции из макаронных, крупяных, овощных изделий и другой аналогичной не кусковой продукции – не более 1 кг для товара каждого артикула.

В случае, если минимальный вес кусковой продукции собственного производства, единицы плодоовощной продукции превышает 1 кг, Участнику не предоставляется возможность приобрести соответствующий товар большего веса.

Как получить гарантию:

1) сообщить о данной проблеме администратору торгового зала, сообщив номер карты «ВЫГОДА!», которая зарегистрирована на данного Покупателя данный покупатель (ФИО и номер телефона);

2) Получить аналогичный товар, пройти на кассу торгового объекта с администратором торгового зала и старшим кассиром и оплатить товар по специальной цене.

2.9. Гарантия приобретения только качественного товара

В торговых объектах ЗАО «Юнифуд» обеспечивается продажа только качественного товара, соответствующего установленным производителями срокам годности, с надлежащей, маркировкой и наличием всех предусмотренных законодательством документов, подтверждающих качество и безопасность товара.

Организатор гарантирует приоритет интересов своих покупателей и надлежащим образом рассматривает и принимает меры по любым поступившим обращениям в отношении качества приобретенного товара.

Всем покупателям торговых объектов Организатора гарантируется замена некачественного товара (в том числе товар со вздутием, повреждением упаковки) на такой же товар надлежащего качества или возврат уплаченных за товар средств в случае выявления после совершения покупки ненадлежащего качества товара.

В случае обращения по вопросы предоставления гарантии по причине несоответствующей упаковки и (или) деформации товара Организатор оставляет за собой право провести проверку состояния товара при совершении покупки с использованием камер видеонаблюдения в торговом объекте.

Для получения гарантии необходимо сообщить о данной проблеме администратору торгового объекта с предъявлением чека, по которому была совершена покупка, либо иного другого документа, подтверждающего приобретение товара в данном торговом объекте (включая маркировку на товаре с указанием торгового объекта), а также передать соответствующий товар и сообщить о своем желании получить замену товара либо уплаченную за товар денежную сумму.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

3.1. Гарантии, которые Покупатель получает посредством обращения к администратору торгового зала, предоставляется в день обращения.

3.2. Гарантии, запрашиваемые через Чат-бот @vigodaby_bot в Telegram или электронной почте, подтверждаются по средствам связи, с которых они были запрошены. Предоставление таких гарантий осуществляется в торговых объектах в день обращения в пределах сроков действия гарантии.

3.3. Каждый Участник Проекта может получить в совокупности не более 4 гарантий, предусмотренных пунктами 2.5 - 2.8 настоящего порядка, в месяц и не более одной из гарантий каждого вида в сутки.

3.4. Гарантия, предусмотренная пунктом 2.8, предоставляется без ограничений по количеству обращений.