

## ПРАВИЛА УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ «MEGA PLUS»

Настоящие Правила участия в программе лояльности «MEGA PLUS» (далее – «Правила») являются офертой и регулируются соответствующими положениями гражданского кодекса Республики Казахстан.

*Принимая условия настоящих Правил, Вы подтверждаете, что соответствуете требованиям, предъявляемым к Участнику, указанным в разделе 1 Правил, соглашаетесь с Правилами и обязуетесь их соблюдать.*

### 1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

<b>Аккаунт (учётная запись)</b>	набор данных об Участнике, которые тот вводит и хранит в Мобильном приложении, в целях получения доступа к Мобильному приложению и его использования.
<b>Акция</b>	мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности Участников к Партнерам и Программе в целом, проводимое по инициативе Партнеров и/или Оператора и сопровождающееся начислением Баллов.
<b>Аннулирование Баллов</b>	процедура списания Баллов, ранее зачисленных на Условный счет Участника, без предоставления Участникам соответствующей Скидки.
<b>Банк</b>	Дочерний Банк Акционерное Общество «Сбербанк России»
<b>Блокирование Условного счета (Блокирование)</b>	процедура, в результате которой устанавливается ограничение на списание Баллов с Условного счета, в результате осуществления которой Участник временно лишается возможности получить Скидку.
<b>Балл лояльности (Балл)</b>	условная единица, предоставляющая право на скидку при приобретении Товара в Торговых точках, учитываемая на Условном счете Участника и списываемая с Условного счета Участника Оператором в соответствии с Правилами. Один Балл позволяет Участнику право реализовать право на Скидку в размере 1 тенге. Баллы используются только в учетных целях в соответствии с Правилами и не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть переданы, обнеличены, проданы, подарены третьим лицам, переданы по наследству или отчуждены иным образом.
<b>Восстановление Баллов</b>	процедура, проводимая в случае возврата Участником Товара, приобретенного у Партнера с использованием Скидки.
<b>ДЦ</b>	дилерские центры ТОО «Моторная компания «Астана-Моторс»
<b>Контакт-центр</b>	оказание Оператором информационной поддержки Участникам, включающей в себя обработку всех поступающих обращений и информирование Участников Программы, доступное по следующему номеру телефона +7727 ( ).

<b>Мобильное приложение</b>	программное обеспечение – Мобильное приложение «Mega Plus», предназначенное для работы на мобильных устройствах iOS и Android Участников, на котором размещена информация о Программе, включая Правила и действующий список Партнеров, в котором создается личный аккаунт Участника, позволяющий Участнику взаимодействовать с Оператором и получать информацию о движении Баллов, реализовывать иные функции, предоставляемые Оператором.
<b>Начисление Баллов</b>	процедура, в результате которой происходит увеличение количества Баллов на Условном счете по основаниям, предусмотренным в Правилах.
<b>Оператор</b>	ТОО «AG Loyalty» (АГ Лоялити), которое управляет Программой, начисляет и списывает Баллы с Условного счета Участника на условиях Правил.
<b>Операция по начислению Баллов</b>	операция, осуществляемая Оператором при оплате Участником Товара у Партнера, при которой Участнику начисляются Баллы в соответствии с условиями Правил. Оплата может производиться деньгами в наличном либо безналичном порядке с использованием платежных карточек, эмитированных любым банком второго уровня.
<b>Партнер</b>	индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, имеющее Торговую точку на территории ТРЦ, а также иные юридические лица, заключившие договор с Оператором об участии в Программе. Действующий список Партнеров размещается на Сайте, в мобильном приложении, в рекламных материалах и/или доводится до Участников иным способом.
<b>Платежная карточка «Mega Plus» (Платежная карта, Карта)</b>	ко-брендинговая платежная карточка «Mega Plus», эмитированная ДБ АО «Сбербанк» и выданная Участнику по Договору о выпуске платежной карточки, подключении пакета услуг и обслуживания счета платежной карточки, заключаемому между Банком и Участником, которая предоставляет право Участнику воспользоваться Скидкой в Торговых точках Партнеров.
<b>Программа лояльности (Программа)</b>	программа потребительской лояльности «Mega Plus», построенная на системе накопления и использования Баллов на основе специального программного обеспечения, реализуемая и управляемая Оператором с участием Банка с целью привлечения и поощрения Участников, направленная на формирование и увеличение лояльности потребителей к Партнерам, Программе в целом.
<b>Программный продукт (Система)</b>	программно-аппаратный комплекс, используемый Оператором и предназначенный для автоматизации и реализации Программы лояльности.

<b>Расчетный период</b>	период времени, в течение которого происходит учет Операций по начислению Баллов. Расчетный период равен одному календарному месяцу и начинается исчисляться с первого числа каждого месяца.
<b>Сайт</b>	сайт Оператора в сети Интернет <a href="http://www.mplus.kz">www.mplus.kz</a> , на котором размещена информация о Программе, включая Правила и действующий список Партнеров.
<b>Скидка</b>	форма поощрения Участников, предоставляемая Участникам в соответствии с Правилами и/или правилами Акции, выражающаяся в предоставлении Участнику скидки на Товар, приобретаемый Участником в Торговой точке, в размере до 50% от его стоимости, влекущей списание Баллов с Условного счета соответствующего Участника в количестве, пропорциональном размеру предоставленной Скидки.
<b>Списание Баллов</b>	процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Баллов на Условном счете Участника при предоставлении Скидки по основаниям, предусмотренным в Правилах.
<b>Товар</b>	Товары (за исключением денег, ценных бумаг, платежных документов, товаров, оборот которых запрещен, ограничен), работы, услуги, приобретаемые в Торговых точках.
<b>Торговая точка</b>	обособленное подразделение (и/или отдельное помещение (магазин) Партнера, занимающееся продажей Товаров и размещенное на территории ТРЦ или ДЦ.
<b>ТРЦ</b>	Торгово-развлекательные центры: «MEGA Center Alma-Ata», г.Алматы, ул.Розыбакиева 247А, 263; «MEGA Park», г.Алматы, ул.Макатаева 127/1; «MEGA Silk Way», г.Астана, пр.Кабанбай батыра, 62.
<b>Условный счет</b>	счет, открываемый Оператором в Системе на имя Участника - держателя Карты, не являющийся банковским счетом, на котором в соответствии с Правилами Программы лояльности учитываются начисленные и списанные Баллы.
<b>Участник программы (Участник)</b>	физическое лицо, достигшее 18 лет, являющееся гражданином РК и налоговым резидентом РК, присоединившееся к Программе способами, предусмотренными п. 2.2. Правил. Несовершеннолетние лица, достигшие возраста 14 лет, вправе принять участие в Программе лояльности только с согласия своих законных представителей, в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**2.1.** Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в Программе лояльности Участников.

**2.2.** Основной целью Программы лояльности Оператор определяет обеспечение максимального комфорта Участника при совершении покупок в ТРЦ и ДЦ и повышение уровня лояльности Участников к ТРЦ и Партнерам.

**2.3.** В рамках Программы Участники накапливают Баллы, позволяющие получать право на Скидку в соответствии с настоящими Правилами.

**2.4.** Участник имеет возможность получить Скидку только в случае наличия действительной Платежной карточки «Mega Plus», прикрепленной к Аккаунту, за исключением случаев Блокирования Условного счета и истечения срока действия Платежной карточки.

**2.5.** Действующий список Партнеров, а также информация о проводимых Акциях размещается Оператором на Сайте Программы и/или в Мобильном приложении, рекламных материалах.

**2.6.** Один ИИН, один телефонный номер, а равно один номер Платежной карты, один адрес e-mail почты не может быть использован для регистрации нескольких Аккаунтов. Оператор вправе отказать в регистрации в Программе либо удалить Аккаунт при обнаружении ранее зарегистрированного Аккаунта с использованием указанного телефонного номера, номера Платежной карты, адреса e-mail почты с Аннулированием Баллов, накопленных на Условном счете, закрепленном за таким Аккаунтом.

### **3. ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ**

**3.1.** Физическое лицо, соответствующее критериям, предъявляемым к Участникам в разделе 1 Правил, планирующее на добровольной основе принять участие в Программе вправе присоединиться к Программе путем осуществления следующих действий:

- прохождения процедуры регистрации в Мобильном приложении;
- заключения с Банком договора о выпуске платежной карточки, согласно которому Участнику выпускается именная Платежная карточка «Mega Plus».

**3.2.** Заключение с Банком договора о выпуске платежной карточки физическим лицом осуществляется, по его выбору, в любом отделении Банка, расположенном в городах Алматы или Астана, либо на промоточках Банка, расположенных в ТРЦ или ДЦ. По получении Участником Платежной карты Участнику необходимо осуществить её прикрепление в своем Аккаунте в Мобильном приложении.

**3.3.** Присоединяясь к Программе путем совершения действий, указанных в п. 3.1. настоящих Правил, Участник подтверждает, что он принимает условия участия в Программе, ознакомился с настоящими Правилами, согласен с Правилами и обязуется их соблюдать.

**3.4.** Присоединяясь к Программе, Участник понимает и соглашается, что Оператор, Партнеры, аффилированные и связанные с ними лица в рамках реализации Программы лояльности вправе размещать рекламу на Сайте и в Мобильном приложении, что Оператор и Партнеры вправе направлять рекламные, информационные, сервисные и иные уведомления Участнику любым из способов, указанных в п. 4.1. Правил.

### **4. ОСНОВНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

**4.1.** Участник вправе получать информацию о Программе одним из следующих способов:

- в Мобильном приложении;
- на Сайте.
- посредством обращения в Контакт-центр;
- из рекламных материалов Оператора или Партнеров;
- посредством получения email-рассылки (при условии предоставления Участником электронного адреса), СМС-рассылки, push-уведомлений.

**4.2.** Участник вправе получать информацию о балансе Условного счета одним из следующих способов:

- СМС-уведомлением и/или push-уведомлением;
- в Аккаунте Мобильного приложения;
- посредством обращения в Контакт-центр.

**4.3. С целью обеспечения получения Участником актуальной информации:**

**4.3.1. о настоящих Правилах:**

Участник обязуется самостоятельно отслеживать внесение всех изменений и дополнений в Правила и вправе обращаться к Оператору на Сайте, в Мобильном приложении Программы за актуальной информацией.

Совершение Участником действий, направленных на осуществление Операции по начислению Баллов после вступления в силу новой редакции Правил, является подтверждением согласия Участника с новой редакцией Правил;

**4.3.2. о перечне Участвующих Партнеров, правилах Акций, проводимых в рамках Программы, ограничениях на предоставление Скидки:**

Участник обязуется самостоятельно обращаться к Оператору на Сайте, в Мобильном приложении Программы за актуальной информацией и отслеживать внесение всех изменений и дополнений.

Совершение Участником действий, направленных на осуществление операции по Начислению Баллов при участии в Акции, проводимой в рамках Программы, условия (правила) которой были изменены, в том числе путем внесения ограничений на предоставление Скидки, является подтверждением согласия Участника с таковыми изменениями.

**4.3.3. о состоянии Условного счета:**

Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию о состоянии своего Условного счета любым из способов, предусмотренных п. 4.2. настоящих Правил.

**4.4.** Участник обязуется обеспечить и поддерживать актуальность и достоверность информации, предоставленной при регистрации в Программе, и обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней с даты изменения информации уведомлять Оператора об изменении информации (изменить неактуальные номер сотового телефона и/или адрес электронной почты Участника на актуальные путем внесения соответствующих данных Участника в Аккаунте).

В случае указания неточных, недостоверных сведений, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений Участник самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с этим, Оператор при этом оставляет за собой право исключить Участника из перечня Участников Программы лояльности.

**4.5.** Участник обязуется не сообщать свой пароль, не давать доступ к своему Аккаунту и не передавать свой Аккаунт и/или Карту другим людям.

**4.6.** Во избежание несанкционированного доступа третьих лиц к Аккаунту и Условному счету Участник обязуется обратиться в Контакт-центр в целях Блокирования Условного счета и Аккаунта при утрате (утери, краже и пр.) Платежной карты, мобильного телефона или иного устройства, используемого Участником для участия в Программе лояльности, возникновении иной угрозы появления несанкционированного доступа третьих лиц к учетной записи и паролю Участника.

**4.7.** Блокирование Условного счета и Аккаунта осуществляется Оператором в течение 3 часов с момента получения соответствующего уведомления от Участника. В случае Блокирования Условного счета и Аккаунта по инициативе Участника, их разблокирование осуществляется в течение 3 часов с момента обращения Участника в Контакт-центр и прохождения процедуры проверки, позволяющей определить Участника (верификации). Процедура верификации считается успешно пройденной Участником после получения Оператором от Участника корректных ответов на вопросы, заданные Оператором о личных данных Участника, внесенных им при регистрации Аккаунта.

**4.8.** Оператор вправе осуществить Блокирование также в следующих случаях:

**4.8.1.** В случаях, указанных в п.7.7. Правил;

**4.8.2.** отрицательного баланса на Учетном счете Участника равного или более 20 000,00 Баллов, образовавшегося при возврате Товара надлежащего качества;

**4.8.3.** неоднократного (два и более раз) нарушения условий Правил;

**4.8.4.** нарушения условий Правил, повлекшего причинение ущерба Оператору, Банку и/или Партнеру.

**4.9.** Участник Программы обязуется сохранять документы, подтверждающие приобретение Товара и идентифицирующие Товар, и согласен предоставлять их Оператору в день получения требования для урегулирования спорных ситуаций в отношении списания и/и начисления Баллов данному Участнику.

**4.10.** Участник вправе прекратить свое участие в Программе по своей инициативе путем письменного уведомления об этом Оператора, направляемого по адресу электронной почты: support@mplus.kz, и/или посредством обращения в Контакт-центр, указав данные, которые Участник сообщал при присоединении к Программе или актуализировал в соответствии с п. 4.4. настоящих Правил, а также пароль Участника. При этом с даты получения Оператором такого сообщения от Участника Участник прекращает свое Участие в Программе и утрачивает право на Скидку, все накопленные Баллы аннулируются, Условный счет закрывается.

**4.11.** Оператор в рамках осуществления своей деятельности приложит все возможные усилия для расширения списка Партнеров, участвующих в Программе лояльности, в целях обеспечения Участникам обширного ассортимента Товаров высокого качества.

**4.12.** Оператор вправе в любое время вносить изменения Правила, в Систему, алгоритмы работы Сайта и/или Мобильного приложения, в том числе добавлять/изменять имеющийся функционал, осуществлять обновления.

## **5. НАЧИСЛЕНИЕ БАЛЛОВ**

**5.1.** Оператор начисляет на Условный счет Участника Баллы за покупку Товаров, совершенную в соответствии с настоящими Правилами.

**5.2.** При совершении Участником покупки Товара Оператор не позднее одного рабочего дня с момента покупки Товара начисляет на Условный счет Баллы. Размер Баллов, начисляемых при оплате Участником Товара, приобретаемого в Торговой точке Партнера, устанавливается Партнерами и указывается на Сайте и/или в Мобильном приложении.

При оплате Участником Товара, приобретаемого в Торговой точке Партнера, с помощью Платежной карточки «Мега Plus», Оператором или Банком могут быть дополнительно начислены Баллы на Условный счет, размер которых определяется Оператором или Банком самостоятельно и указывается на Сайте и/или в Мобильном приложении.

**5.3.** В рамках Акций, проводимых Партнером и/или Оператором, Участнику могут быть дополнительно начислены Баллы, о чем Участник оповещается любым из способов, указанных в п. 4.1. настоящих Правил. Условия начисления Баллов в рамках Акций и срок использования таких Баллов указываются в оповещениях, направляемых Участнику.

**5.4.** При приобретении Товара, на который Партнером была предоставлена Скидка, на оплаченную Участником часть стоимости Товара Баллы не начисляются.

**5.5.** В случаях, предусмотренных нормами действующего налогового законодательства РК, обязательство по уплате индивидуального подоходного налога за Участника, возникающего при Начислении Баллов, возлагается на Оператора.

## **6. СПИСАНИЕ БАЛЛОВ**

**6.1.** Оператор списывает с Условного счета Участника Баллы только при условии прикрепления Платежной карточки «Mega Plus» в Мобильном приложении и наличия на Условном счете необходимого количества Баллов в случаях:

**6.1.1.** предоставления Участнику Скидки в Торговых точках Партнеров;

**6.1.2.** предоставления Участнику Скидки на условиях участия в специальных Акциях, проводимых по инициативе Оператора и/или Партнеров Программы.

**6.2.** При приобретении Участником в Торговых точках Товара, на который предоставляется Скидка, Оператор производит списание Баллов с Условного счета в размере Скидки, предоставленной Партнером, исходя из понимания, что 1 Балл предоставляет Участнику право на получение Скидки в размере 1 тенге.

Списание Баллов производится в соответствии с хронологией их начисления (т.е. в первую очередь списываются Баллы, начисленные ранее остальных), если условиями Акции Партнера не предусмотрено, что списание Баллов, начисленных таким Партнером при приобретении в его Торговых точках, осуществляется в первую очередь.

При приобретении Товаров, на которые предоставляется Скидка, Участник обязан оплатить стоимость такого Товара, за вычетом предоставленной Скидки, наличным или безналичным расчетом.

**6.3. Ограничение на получение Скидки:**

Оператор имеет право установить ограничения на получение Скидки при условии предварительного информирования Участников (не менее чем за 3 (три) дня) до даты введения в действие соответствующих ограничений. Соответствующая информация размещается на Сайте и в Мобильном приложении.

**6.4.** При приобретении Товара, на который предоставляется Скидка, в первую очередь в Системе производится списание Баллов в количестве, равном предоставленной Партнером Скидки.

В случае, если оплата Товара, при покупке которого Участнику предоставляется Скидка, осуществляется наличным расчетом либо безналичным расчетом посредством платежной карты любого банка второго уровня, за исключением ДБ АО «Сбербанк России», после списания Баллов Участник не осуществил оплату оставшейся стоимости Товара по причинам, не зависящим от Оператора и/или Партнера (его представителей), сумма списанных Баллов не подлежит Восстановлению.

## **7. ВОССТАНОВЛЕНИЕ БАЛЛОВ**

**7.1.** В случае возврата Участником в соответствующую Торговую точку Партнера Товара, приобретенного в данной Торговой точке, на который была предоставлена Скидка, производится начисление (возврат) на Условный счет соответствующего Участника Баллов, списанных в связи с приобретением данного Товара, который был впоследствии возвращен (Восстановление Баллов).

**7.2.** При возврате Товара, на который Партнером была предоставлена Скидка, возврат денег Участнику производится в размере суммы, принятой к оплате за данный Товар. Количество Баллов, списанное при предоставлении Скидки за возвращаемый Товар, подлежит зачислению на Условный счет (возврат), за исключением случаев, указанных в настоящем разделе.

**7.3.** При возврате Товара, при приобретении которого на Условный счет Участника были начислены Баллы, возврат денег Участнику производится в размере суммы, принятой к оплате за данный Товар. Количество Баллов, начисленное на Условный счет за приобретение этого Товара, подлежит Аннулированию с Условного счета.

**7.4.** В случае если возврат Товара произошёл после списания Баллов, начисленных при покупке этого Товара, но на счете Участника имеются Баллы, начисленные ранее, подлежат Аннулированию Баллы, начисленные Участником ранее, в объеме Баллов, начисленных на возвращаемый Товар.

**7.5.** В случае если возврат Товара произошёл после Списания Баллов, начисленных при покупке этого Товара, но на Условном счете отсутствуют Баллы, либо имеются Баллы, начисленные ранее, в количестве меньшем, чем необходимо для Аннулирования Баллов, начисленных на возвращаемый Товар, при Аннулировании необходимого количества Баллов на Условном счете отражаются Баллы с отрицательным значением.

**Пример №1:** на Условном счете имеется 100 Баллов, Аннулированию подлежат 300 Баллов.

В данном случае после Аннулирования 300 Баллов на Условном счете отразятся «-200 Баллов».

**Пример №2:** на Условном счете отсутствуют Баллы, Аннулированию подлежат 300 Баллов.

В данном случае после Аннулирования 300 Баллов на Условном счете отразятся «-300 Баллов».

**7.6.** В случае наличия на Условном счёте Баллов с отрицательным значением, при осуществлении следующей Операции по начислению Баллов вновь начисленные Баллы в первую очередь замещают Баллы с отрицательным значением; по полному замещению Баллов с отрицательным значением накопление Баллов происходит согласно разделу 5 настоящих Правил.

**7.7.** В случае осуществления трех возвратов Товара (по любым основаниям) в течение 60 (шестьдесят) последовательных дней осуществляется Блокирование Условного счета на 14 (четырнадцать) календарных дней.

**7.8.** Если Блокирование осуществлялось дважды за период участия Участника в Программе лояльности по основаниям, предусмотренным в п.4.8. Правил, следующий возврат Товара после окончания последнего срока Блокирования Условного счета влечёт исключение владельца Условного счета из числа Участников Программы лояльности. При этом Участник обязуется возместить Оператору ущерб причиненный вследствие нарушения Участником Правил.

Физическое лицо, исключенное из числа Участников Программы лояльности по основаниям, указанным в настоящем пункте, не может впоследствии присоединиться к Программе лояльности в качестве Участника.

**7.9.** При возврате ранее приобретенного Товара, на который балы предоставлена Скидка, по истечении 14 (четырнадцать) дней с момента его приобретения, Восстановления Баллов, списанных в связи с приобретением Товара, не осуществляется.

**7.10.** В случае реализации Партнером требования Участника об уменьшении стоимости Товара ненадлежащего качества в соответствии с положениями законодательства РК о защите прав потребителей, уменьшению подвергается часть стоимости Товара, фактически оплаченная Участником (без учета Скидки).

## **8. АННУЛИРОВАНИЕ БАЛЛОВ**

**8.1.** Оператор аннулирует Баллы по следующим основаниям:

**8.1.1.** по истечении 12 (двенадцати) месяцев с даты зачисления Балла.

**8.1.2.** Участником произведен возврат Товара, при приобретении которого на Условный счет Участника были зачислены Баллы, при этом сумма аннулируемых Баллов, должна быть равна сумме Баллов, зачисленных при приобретении Товара, который в последующем был возвращен;

**8.1.3.** в случае прекращения действия договора о выпуске платежной карточки (закрытие платежной карточки), заключенного Участником с Банком, аннулируется 100% (сто процентов) Баллов, накопленных на Условном счете;



**8.1.4.** при ликвидации Партнера производится Аннулирование Баллов, начисленных в рамках Акции, проводимой по инициативе такого Партнера;

**8.1.5.** в случае признания банкротом Партнера производится Аннулирование Баллов, начисленных в рамках Акции, проводимой по инициативе данного Партнера;

**8.1.6.** в случае если Баллы были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя, сбоя работы программного обеспечения, аннулируется количество ошибочно начисленных Баллов.

При этом если ошибочно начисленные Баллы (часть Баллов или весь объем) до момента их Аннулирования были Списаны при предоставлении Скидки Участнику после ошибочного начисления Баллов, на Условном счете Участника отражаются Баллы с отрицательным значением (п.7.5. Правил);

**8.1.7.** в случае выхода или исключения Участника из Программы по любым причинам аннулируется 100% (сто процентов) Баллов, накопленных на Условном счете;

**8.1.8.** в случае смерти Участника аннулируется 100% (сто процентов) Баллов, накопленных на Условном счете;

**8.1.9.** в случае прекращения реализации Программы лояльности аннулируется 100% (сто процентов) Баллов, накопленных на Условном счете.

**8.2.** Аннулированные Баллы не подлежат Восстановлению.

## **9. СБОР И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ. РЕКЛАМА**

**9.1.** Оператор направляет Участнику рекламу, предложения и иные уведомления, чтобы Участник мог открыть для себя Товары, предлагаемые множеством компаний, являющихся Партнерами Оператора.

**9.2.** Участник понимает и выражает свое согласие с тем, что Оператор вправе анализировать Аккаунт Участника, его активность в Программе лояльности и предпочтения, чтобы рекомендовать ему Партнеров и Товары, которые могут заинтересовать Участника и быть ему полезными.

**9.3.** Оператор, кроме прочего, осуществляет аналитику покупок Участника в целях оказания помощи в поиске необходимых Товаров, путем направления уведомлений, которые могут быть интересны Участнику.

**9.4.** Участник выражает свое согласие с направлением в рамках реализации Программы ему сообщений информационного, сервисного и/или рекламного характера посредством SMS, email-рассылки, push-уведомлений и иным образом Оператором и/или Партнерами.

**9.5.** Участник вправе отказаться от получения рекламных сообщений и предложений по Акциям, направив заявление на электронную почту Оператора [support@mplus.kz](mailto:support@mplus.kz), указав ФИО и номер Условного счета, а в теме письма – «Отказ от получения рекламных сообщений». Отказ от получения рекламных сообщений Участника влечет его исключение из числа Участников Программы лояльности по причине невозможности обеспечения взаимодействия с данным Участником.

**9.6.** Участник соглашается с тем, что Оператор в целях контроля качества и надлежащей реализации Программы лояльности вправе производить фиксацию и хранение обращений Участника в Контакт-центр.

**9.7.** В рамках настоящих Правил под Данными подразумеваются:

- фотографии, персональные, биометрические, специальные, обезличенные данные Участников;
- фотографии, публикации, иные данные, находящиеся в общем доступе на страницах Участника в социальных сетях и иных общедоступных источниках, данные о людях, страницах в социальных сетях, хэштегах, комментариях, отзывах, группах, сообществах, мероприятиях, людях, с которыми связан Участник и пр.;

- данные об использовании Аккаунта, аккаунтов социальных сетей, о покупательской активности в рамках Программы лояльности, о приобретаемых Товарах, о предпочтении Товаров, брендов и пр.;
- данные об устройствах, посредством которых Участник пользуется Аккаунтом, в том числе: информацию об аппаратном и программном обеспечении, идентификаторы устройств, об Интернет-соединении, информацию о местонахождении устройства Участника (GPS, Bluetooth, Wi-Fi), данные приложений, файлов cookie и пр.;
- записи обращений Участника в Контакт-центр, переписка Участника с Оператором в Мобильном приложении (обратная связь);
- данные об Участнике, предоставленные Партнерами и/или другими Участниками;
- иные данные, способные характеризовать Участника, полученные Оператором из любых источников.

**9.8. Причины и цели сбора и использования Данных в рамках Программы лояльности:**

- предоставление высокого качества оказания потребительских услуг и Товаров;
- Создание новых сервисов Системы, улучшение работы Системы и взаимодействия Участников и Партнеров;
- предоставление таргетированных рекламных предложений, соответствующих предпочтениям Участника;
- связывание различных устройств, используемых Участником, для обеспечения бесперебойной работы Системы;
- организация Акций, конкурсов, предоставления дополнительных поощрений Участникам;
- осуществление коммуникаций с Участником удобным для него способом;
- проведение анкетирования, опросов, исследования и анализа поведения Участников с целью максимального улучшения работы Системы, Программы лояльности и создания новых функций и сервисов Системы на основании интересов, отзывов Участников;
- предотвращение, обнаружение и борьба с мошенничеством или иными неправомерными действиями;
- обеспечения безопасных условий участия в Программе лояльности для Участников, Партнеров, Оператора и Программы лояльности в целом;
- устранение сбоев в работе Системы и пр.

**9.9.** Участник понимает и выражает свое согласие с тем, что Оператор в целях, указанных в п. 9.8. Правил, вправе осуществлять фото- и/или видеосъемку Участников, собирать, хранить, обрабатывать, использовать, копировать, отображать, воспроизводить, адаптировать, редактировать, систематизировать, анализировать, накапливать, обезличивать, распространять, передавать (в т.ч. трансграничная передача) Данные, а также поручает Банку передавать Оператору информацию об адресе электронной почты и номере сотового телефона Участника, в случае, если выбранный Участником способ регистрации не позволяет Участнику сообщить данную информацию Оператору самостоятельно в момент такой регистрации.

**9.10.** Оператор обязуется использовать персональные и биометрические данные Участника в соответствии с принципами и нормами Закона РК «О персональных данных и их защите» обеспечить их конфиденциальность и защиту в соответствии с действующим законодательством РК.

**9.11.** Оператор осуществляет хранение персональных и биометрических данных Участника, полученных в рамках Программы лояльности, в течение срока ее реализации. Уничтожение персональных и биометрических данных Участника осуществляется Оператором в соответствии с нормами действующего законодательства РК.

**9.12.** Участник вправе отозвать свое согласие на сбор, хранение, обработку и использование его Данных Оператором при условии отсутствия неисполненных обязательств, принятых согласно Правилам. Отзыв оформляется в письменной форме и

направляется заказным письмом или курьером по адресу: город Алматы, улица Розыбакиева 247 А. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения указанного отзыва Оператор обязуется прекратить сбор, хранение, обработку и использование Данных соответствующего Участника посредством исключения Участника из числа Участников Программы лояльности, удаления Аккаунта Участника из Мобильного приложения, уничтожения персональных, биометрических данных Участника.

**9.13.** Участник, исключенный из числа Участников Программы лояльности, вправе возобновить свое участие в Программе лояльности путем совершения действий, указанных в п.3.1. Договора.

## **10. ФОРС-МАЖОР**

**10.1.** Оператор и Участник (Стороны, Сторона) не несут ответственности за любую задержку в исполнении своих обязанностей согласно Правилам в случае действия обстоятельств непреодолимой силы (далее - «форс-мажор»), не связанных с просчетом или небрежностью Сторон (-ы), имеющих непредвиденный характер, включающих, стихийные бедствия, издания актов со стороны государственных органов, действия исполнительных органов, препятствующие исполнению обязательств согласно Правилам, восстания, введение эмбарго, забастовки, а также прочие согласованные действия служащих, или другими обстоятельствами аналогичного свойства, не поддающимися контролю Сторон, кибератаками, хакингом, взломов серверов, на которых располагается Система и пр., при условии, что эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение (частичное или полное неисполнение) Сторонами (ой) обязательств по настоящему Договору.

**10.2.** При возникновении форс-мажора, Сторона, для которой исполнение настоящего Договора стало невозможным, должна немедленно письменно известить другую Сторону о начале, характере, окончании форс-мажора подтвердить его, если это возможно, документом компетентного государственного органа или независимой компетентной организации.

**10.1.** Оператор не несет ответственности за любого рода убытки, причиненные как Участнику, так и третьим лицам в результате использования неактуальной и недостоверной информации, предоставленной Участником.

## **11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

**11.1.** В случае возникновения споров между Участником и Оператором такие споры разрешаются путем переговоров.

**11.2.** Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Претензии Участников принимаются и рассматриваются Оператором только в письменном виде.

**11.3.** Претензии направляются Участником на адрес: г.Алматы, ул.Розыбакиева 247а. Все расходы по отправке и доставке претензии оплачиваются Участником самостоятельно.

**11.4.** Претензии рассматриваются Оператором в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней. В случае необходимости проведения экспертизы этот срок может быть продлен на срок проведения экспертизы.

**11.5.** Ответы на претензии направляются Оператором на адрес электронной почты, указанный Участником при регистрации в Мобильном приложении. Ответственность за своевременность получения ответа на претензию (актуальность и правильность написания адреса электронной почты, возможность использования электронной почты и т.п.) несет Участник. Оператор не обязан оповещать Участника каким-либо образом о направлении ответа на претензию.

**11.6.** Для проведения независимой экспертизы при определении вины Участника в результате его неправомерных действий при использовании Мобильного приложения, Оператор вправе самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. При этом Участник обязан возместить все затраты на проведение такой экспертизы.

**11.7.** При недостижении согласия между Сторонами путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора (договорная подсудность).

## **12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**12.1.** Правила являются действительными в течение срока действия Программы лояльности.

**12.2.** Срок действия Программы не ограничен. Оператор вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Программы в любое время по своему усмотрению. Оператор уведомляет о приостановлении или прекращении реализации Программы не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения Программы (срок уведомления) любым из следующих способов: путем размещения соответствующей информации на Сайте, на устройствах самообслуживания, в рекламных материалах Оператора.

**12.3.** Уведомление о приостановке или прекращении действия Программы считается сделанным от имени Оператора Участнику, если оно было передано по телефону, либо по почте, или размещено на Сайте Оператора.

**12.4.** В течение периода, на который реализация Программы будет приостановлена (в случае приостановления Программы), а также с даты прекращения реализации Программы (в случае прекращения реализации Программы), Оператор не производит Начисления и Списания Баллов, а также приостанавливает/прекращает исполнение иных процедур, предусмотренных настоящими Правилами, соответственно, предоставление Скидки также приостанавливается/прекращается на данный период.

**12.5.** С даты прекращения Программы Оператор закрывает все Условные счета аннулирует все накопленные Участниками Баллы, при этом Оператор не осуществляет какие бы то ни было выплаты и/или компенсации в пользу Участников.

**12.6.** Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила. В случае изменения Правил Оператор уведомляет об этом Участников не позднее чем за 7 (семь) календарных дней до даты вступления в силу новой редакции (порядок доведения информации) путем размещения электронной версии новой редакции Правил на сайте Программы, в Мобильном приложении и/или дополнительно в рекламных материалах или email-рассылкой.

**12.7.** Претензии Участников, связанные с участием в Акциях, принимаются Оператором к рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания срока проведения Акции.

**12.8.** Оператор не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Участниками и Партнерами, если такие споры и разногласия не вызваны нарушениями Оператором своих обязательств в рамках договоров с Партнерами при реализации Программы.

**12.9.** Ответственность Оператора перед Участником за нарушение настоящих Правил по вине Оператора, доказанной в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан, ограничивается в случае любой претензии, связанной с начислением Баллов - начислением надлежащего, подтвержденного клиринговой ведомостью Системы, количества Баллов на Условный счет соответствующего Участника; в иных случаях – ограничивается реальным ущербом, подтвержденным документально, согласно ст. 350 Гражданского кодекса Республики Казахстан. При этом бремя доказывания несет Участник.

**12.10.** В случае нарушения Участником положений п. 4.5. Правил, а также в случае отчуждения Баллов в пользу третьих лиц любым способом Оператор освобождается от любых претензий, связанных с указанными обстоятельствами, поступивших как от Участника, так и от Партнеров и/или третьих лиц, а также вправе привлечь Участника к ответственности за допущение указанного нарушения, выраженной в списании Баллов с Условного счета в объеме Баллов, отчужденных в пользу третьих лиц.

**12.11.** Оператор не несет ответственности за возможные убытки Участника, связанные с его неосведомленностью в отношении актуальной версии Правил, правил Акций, проводимых в рамках Программы, ограничений на использование Скидки в случае соблюдения Оператором обязательств, установленных настоящими Правилами.

**12.12.** Оператор вправе исключить любого Участника из числа Участников Программы и прекратить таким образом участие в Программе такого Участника без предупреждения по любой причине, в том числе если Участник не соблюдает настоящие Правила и/или предоставляет информацию, вводящую в заблуждение Оператора и/или Партнера, либо предоставляет недостоверные и некорректные сведения Партнеру и/или Оператору.

**12.13.** В случае если Оператор вынужден приостановить Программу по обстоятельствам, от него не зависящим (форс-мажор), в этом случае Участники уведомляются о таком приостановлении в любой разумный срок, при этом положения о сроке уведомления не применяются.

**12.14.** Участник выражает свое согласие с тем, что в случае реорганизации Оператора любые соглашения Участника, указанные в Правилах, являются действительными для правопреемника Оператора.

**12.15.** Условия, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются нормами действующего законодательства Республики Казахстан.