

## **Правила участия в Программе лояльности LUKOIL Club Central Asia**

Настоящие Правила определяют условия участия физических лиц в Программе лояльности LUKOIL Club Central Asia на территории Республики Казахстан.

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Акционная торговая точка** – место реализации Товаров как самим Оператором, так и Партнером в рамках Акций, в том числе Базовой Акции;

**Акция** – комплекс мероприятий в рамках Программы, в период проведения которых, в том числе, но не ограничиваясь, Участникам могут предоставляться Баллы, в том числе за покупку Товаров у Оператора и Партнеров, устанавливаться Оператором и Партнерами специальные цены на некоторые виды Товаров, предоставляться возможность использовать Баллы при покупке Товаров у Оператора и Партнеров, а также предоставляться особые условия покупки Товаров у Оператора и Партнеров. Информация об Акциях, условия их проведения публикуются Оператором на Интернет-представительстве и в Мобильном приложении;

**Базовая Акция** – Акция, предусматривающая присвоение Участнику Оператором Уровня участия в Программе;

**Балл** – подтверждение права Участника на получение Скидки. 1 Балл подтверждает право Участника на получение Скидки в размере 1,00 тенге. Балл является материальной выгодой Участника от экономии на стоимости товаров, работ, услуг при их приобретении у Оператора и Партнеров за счет суммы, начисленной за ранее осуществленные покупки или полученные работы, услуги согласно п.п. 53) п. 2 ст. 319 Налогового кодекса Республики Казахстан.

**Виртуальная карта** – Карта без материального носителя или виртуализированный аналог пластиковой карты, выпускаемая в электронном виде Оператором, отображаемая в мобильном устройстве с использованием Мобильного приложения, применяемая для идентификации Участника в Программе;

**Горячая линия** – информационно-консультационная служба для Участников по вопросам, связанным с Программой. Телефонный номер Горячей линии: +7 (727) 312-33-44.

**Интернет-представительство** – официальный сайт Программы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – интернет) по адресу: [azs.lukoil.com.kz](http://azs.lukoil.com.kz);

**Код подтверждения** – цифровой код или QR-код, автоматически генерируемый для Участника, который Участник получает на мобильное устройство одним из следующих способов: СМС-сообщение, электронная почта, пуш-уведомление в Мобильном приложении для подтверждения действий Участника, совершаемых им в Мобильном приложении/Личном кабинете, включая подписание Согласия.

**Личный кабинет** – персональный раздел Участника на в Мобильном приложении, доступ в который возможен только после подписания Согласия. Для доступа в Личный кабинет Участник должен ввести номер телефона и Пароль;

**Мобильное приложение** – программное обеспечение Оператора, предназначенное для работы на мобильных устройствах, функционал которого предусматривает возможность

зарегистрироваться в Программе, подписать Согласие, пользоваться Личным кабинетом, узнавать информацию о Баллах, Акциях, а также иную информацию о Программе;

**Оператор** – ТОО «ЛУКОЙЛ Лубрикантс Центральная Азия», В40F0F5, Республика Казахстан, Алматинская область, Илийский район, сельский округ Байсеркенский, село Байсерке, территория Промзона, здание 1632, БИН 130140009588 – юридическое лицо, осуществляющее реализацию, управление, развитие и операционную поддержку Программы, включая публикацию Программы (публичной оферты) на Интернет-представительстве;

**Пароль** – уникальная комбинация цифр и/или букв (символов), введенная Участником в процессе регистрации в соответствующее поле и позволяющая Участнику заходить в Личный кабинет;

**Партнер** – юридическое лицо, заключившее с Оператором договор о присоединении к Программе и участвующее в проведении Базовой Акции в рамках Программы и/или в предоставлении определенной скидки за покупки или полученные работы, услуги;

**Предоставление Баллов** – операция, связанная с приобретением Участником Товаров, кроме Товаров, включенных в список товаров-исключений, в Торговых точках при обязательном предъявлении Виртуальной карты в результате которой количество Баллов на Счете Участника увеличивается. Увеличение количества Баллов на Счете Участника может происходить и в других случаях, в том числе в период проведения Акции, в соответствии с условиями Программы и проводимых Акции;

**Программа** – Программа лояльности LUKOIL Club Central Asia, представляющая собой совокупность взаимоотношений, возникающих в рамках Программы между Участником, Оператором и Партнерами;

**Расчетный период** – период, продолжительность которого устанавливается условиями Базовой Акции;

**Система Программы** – программный комплекс, используемый Оператором и Партнерами для обеспечения реализации Программы, в котором в режиме реального времени отражается информация о предоставленных/списанных Баллах Участников, о выпуске Виртуальной карты и иных операциях Участников;

**Скидка** – уменьшение Партнером для Участника отпускной цены Товара Партнера с целью стимулирования потребительского спроса. Скидка является материальной выгодой Участника от экономии на стоимости товаров, работ, услуг при их приобретении у Оператора и Партнеров за счет суммы, начисленной за ранее осуществленные покупки или полученные работы, услуги согласно п.п. 53) п. 2 ст. 319 Налогового кодекса Республики Казахстан;

**Согласие** – согласие физического лица на участие в Программе и обработку его персональных данных;

**Списание Баллов** – операция, связанная с предоставлением Участнику Скидки в Торговых точках Партнеров или в Личном кабинете, в результате которой количество Баллов на Счете Участника уменьшается. Списание Баллов в Торговых точках Партнеров осуществляется при обязательном предъявлении Виртуальной карты в соответствии с условиями Программы и проводимых Акции;

**Счет** – виртуальный нефинансовый счет, открываемый Оператором в Системе Программы для хранения информации о Баллах, предоставленных Участнику;

**Товар** – товар (работа, услуга), реализуемый Оператором и Партнером в Торговых точках в рамках Программы и Акций.

**Торговая точка** – место реализации Товаров Оператором и Партнером в рамках Программы. Актуальный перечень Торговых точек с указанием их местонахождения размещается на Интернет-представительстве. Перечень Торговых точек может быть изменен без предварительного уведомления Участника;

**Уровень участия в Программе** – статус активности участия Участника в Программе в Расчетный период;

**Участник** – физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, акцептовавшее Программу (публичную оферту) путем подписания Согласия;

**Чек оборудования** – кассовый чек контрольно-кассовой техники Оператора и Партнера, выдаваемый Участнику при совершении покупки Товаров, в том числе в электронной форме путем отправки на электронную почту, указанную Участником в Личном кабинете.

## **2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ**

2.1. Участником Программы может стать любое дееспособное физическое лицо, достигшее на момент регистрации в Программе 18-летнего возраста и присоединившееся к Программе в период действия Программы посредством публичной оферты Оператора.

2.2. Для участия в Программе необходимо получить Виртуальную карту, зарегистрироваться в Программе и подписать Согласие.

2.2.1. Виртуальная карта отображается в мобильном устройстве.

2.2.2. Зарегистрироваться в Программе и подписать Согласие можно с использованием Мобильного приложения в любое время в период действия Программы. Регистрация в Программе и подписание Согласия являются подтверждением ознакомления и согласия Участника со всеми положениями Программы. Согласие считается подписанным после ввода Кода подтверждения или перехода по уникальной ссылке, полученной от Оператора одним из следующих способов: на адрес электронной почты, СМС – сообщением на номер мобильного телефона, указанные при регистрации в Программе. Программа (публичная оферта Оператора) считается акцептованной с момента подписания Согласия.

## **3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ-ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА И МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ**

3.1. На Интернет-представительстве и в Мобильном приложении Оператор размещает полную информацию о Программе (ее изменениях), в том числе список Партнеров, Торговых точек, информацию об Акциях, Базовой Акции, условия предоставления Баллов, а также систему доступа в Личный кабинет.

3.2. Личный кабинет позволяет Участнику получать информацию о предоставленных и списанных Баллах, о покупках Товаров, совершенных в рамках Программы, получать от Оператора информационные сообщения о Программе, а также иную информацию в рамках Программы. Участник имеет право на использование Личного кабинета с момента

регистрации. При регистрации Оператор проверяет уникальность и достоверность указанного номера мобильного телефона Участника путем направления одноразового кода в СМС – сообщения на номер мобильного телефона, указанный Участником при регистрации в Программе. Участник имеет право изменить Пароль в соответствии с правилами, размещенными Оператором в Личном кабинете. Участник отвечает за сохранность Пароля и его неразглашение третьим лицам. Оператор не несет ответственности за сохранность Пароля перед третьими лицами.

#### **4. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

4.1. При заполнении Согласия физическое лицо указывает следующие персональные данные: фамилию, имя, отчество, дату рождения, пол, номер мобильного телефона, адрес электронной почты. Ответственность за достоверность персональных данных, указанных Участником при заполнении Согласия, возлагается на Участника.

4.2. В случае изменения персональных данных, указанных при заполнении Согласия, Участник должен в течение 3 (трех) календарных дней с момента их изменения осуществить следующие действия: –при изменении номера мобильного телефона и/или адреса электронной почты самостоятельно изменить соответствующие персональные данные в Личном кабинете; – при изменении фамилии/имени/отчества/даты рождения/пола направить Оператору через Личный кабинет заявление об изменении соответствующих персональных данных. Заявление на изменение фамилии/имени/отчества/даты рождения/пола оформляется Участником в произвольной форме и должно содержать данные, указанные Участником при заполнении Согласия: фамилию, имя, отчество, дату рождения, пол, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, номер Карты. Изменение фамилии/имени/отчества/даты рождения/пола Участника производится Оператором после получения соответствующего заявления Участника, и не может быть произведено Участником самостоятельно. Неблагоприятные последствия, связанные с неуведомлением или несвоевременным уведомлением Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Согласии, полностью лежат на Участнике. Оператор не несет ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств, предусмотренных Правилами/Программой/Акциями, обусловленных неуведомлением или несвоевременным уведомлением Участником Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Согласии. Оператор не несет ответственности за несвоевременное изменение Участником своих персональных данных (номера мобильного телефона и/или адреса электронной почты).

4.3. Физическое лицо, подписывая Согласие, действует свободно, по своей воле и в своем интересе, с целью участия в Программе, в том числе с целью сбора, обработки и получения статистических данных и информации об участии в Программе, а также с целью получения информации/рекламы о Программе, в том числе о Партнерах, Товарах, Торговых точках, о проводимых Акциях, предоставляет на срок действия Программы Оператору и Партнерам, согласие на обработку своих персональных данных, предоставленных при заполнении Согласия, а также данных, полученных в результате участия Участника в Программе, а именно: данных о покупках, совершенных Участником в рамках Программы, любых действиях (операциях)/совокупности действий (операций), имеющих отношение к Программе. Обработка персональных данных в рамках Программы осуществляется, в том числе путем прямых контактов с Участником с помощью любых средств связи, в том числе, СМС-сообщением, письмом на адрес электронной почты, пуш-уведомлением в Мобильном приложении или посредством иного канала коммуникации, совершаемых с использованием

средств автоматизации или без использования таких средств, и включает в себя следующие действия: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), в т.ч. трансграничную передачу, персональных данных Участника Оператору и Партнерам, обезличивание, удаление, уничтожение персональных данных, необходимые для вышеуказанных целей. Подписывая Согласие, физическое лицо подтверждает свое согласие на получение информации/рекламы о Программе, Товарах, Партнёрах через любые каналы коммуникации с применением различных информационных технологий, в том числе СМС-сообщений, писем на адрес электронной почты, пуш-уведомлений в Мобильном приложении, по номеру мобильного телефона, через Личный кабинет, с помощью системы мгновенного обмена сообщениями через интернет и т.д. Отказаться от получения информации/рекламы можно в Личном кабинете и Мобильном приложении. В случае получения от Участника отказа Оператор обязан в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней прекратить рассылку соответствующей информации/рекламы в адрес Участника. Участник может отозвать согласие на обработку персональных данных путем направления Оператору соответствующего письменного заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных (далее – Отзыв) по электронной почте: kz-hotline@lukoil.com. В Отзыве Участник должен указать фамилию, имя, отчество, дату рождения, пол, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, номер Виртуальной карты. В случае получения от Участника Отзыва Оператор обязан в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней прекратить обработку персональных данных Участника. Отзыв влечет прекращение участия Участника в Программе с момента прекращения Оператором обработки персональных данных Участника на основании Отзыва. Баллы, неиспользованные Участником к моменту прекращения его участия в Программе, аннулируются.

4.4. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений Участник несет риск любых негативных последствий, включая утрату всех накопленных Баллов без возможности восстановления.

## **5. УРОВЕНЬ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ**

5.1. Участникам Оператором присваивается Уровень участия в Программе.

5.2. В зависимости от Уровня участия в Программе Участнику присваиваются различные условия предоставления Баллов и получения Скидки.

5.3. Условия присвоения/изменения Уровня участия в Программе, Расчетный период указываются Оператором в Базовой Акции.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАЛЛОВ**

6.1. Баллы предоставляются Участнику за покупку Товаров в Торговых точках, Акционных торговых точках или иные действия в соответствии с условиями действующих Акции/Базовой Акции. Запись информации на Счет о предоставленных Участнику Баллах производится Оператором в течение 14 рабочих дней с момента совершения покупки Товара или иного действия.

6.2. Для получения Баллов Участник должен до оплаты Товара предъявить Виртуальную карту. Баллы не предоставляются, если Участник до оплаты Товара не предъявил Виртуальную карту.

6.3. Оператор вправе корректировать Счет при выявлении случаев некорректного предоставления Баллов, в том числе, когда предоставление Баллов не соответствует условиям Акции/Базовой Акции.

6.4. Участник имеет право проверить правильность предоставления Баллов, используя Личный кабинет или обратившись на Горячую линию.

6.5. В случае возникновения вопросов, связанных с правильностью записи информации о предоставленных Баллах, Участник в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента совершения покупки Товара или иного действия может направить через Горячую линию в адрес Оператора соответствующую претензию с указанием фамилии, имени, отчества, даты рождения, номера Карты, номера мобильного телефона, адреса электронной почты и вложенным Чеком оборудования. Оператор рассматривает соответствующую претензию и в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения указанной претензии предоставляет ответ Участнику одним из следующих способов: в Личном кабинете, путем направления сообщения на электронную почту, указанную Участником при обращении, путем осуществления обратного звонка по номеру мобильного телефона, указанному Участником при обращении.

6.6. Срок действия Балла равен 12 (Двенадцати) месяцам с момента его предоставления. Оператор аннулирует Баллы, не использованные Участником в течение срока их действия, без каких-либо предварительных уведомлений Участника.

6.7. Предоставление Баллов не производится при оплате Товаров, включенных в список товаров-исключений. Список товаров-исключений размещается Оператором на Интернет-представительстве.

6.8. Баллы не имеют натурального выражения и не предоставляют Участнику право на получение их в денежном эквиваленте.

6.9. При смене мобильного устройства Участником Баллы сохраняются с учетом срока действия Баллов. Для переноса Баллов необходимо уведомить Оператора, обратившись на Горячую линию.

## **7. АКЦИИ**

7.1. В рамках Программы Оператор и Партнер имеют право на проведение Акций, в течение проведения которых Участникам, в том числе, но не ограничиваясь, могут предоставляться Баллы, в том числе за покупку Товаров у Партнеров, устанавливаться Партнерами, специальные цены на некоторые виды Товаров, предоставляться возможность использовать Баллы при покупке Товаров у Партнеров, а также предоставляться особые условия покупки Товаров Партнерами.

7.2. Оператор в течение срока действия Программы обязан проводить Базовые Акции. Условия Базовой Акции размещаются Оператором на Интернет-представительстве и в Мобильном приложении в срок не позднее 1 (одного) календарного дня до начала Базовой Акции.

7.3. Информация об Акциях, условиях их проведения и сроках их действия размещается Оператором на Интернет-представительстве и в Мобильном приложении в срок не позднее 1 (одного) календарного дня до даты начала Акции.

7.4. В целях обеспечения интересов Участника в получении наиболее выгодных условий участия в Программе и своевременного информирования Участника об Акциях Оператор

имеет право информировать Участника об Акциях, в том числе через любые каналы коммуникации с применением различных информационных технологий, в том числе СМС-сообщений, писем на адрес электронной почты, пуш-уведомлений в Мобильном приложении, по номеру мобильного телефона, через Личный кабинет, с помощью системы мгновенного обмена сообщениями через интернет и т.д. (далее – Сообщение). В случае направления Оператором Участнику Сообщения об Акциях, такое Сообщение является для Участника ознакомительным и отсылочным к Интернет-представительству и Мобильному приложению. Сообщение Оператора о проведении Акции, направленное Участнику, не является рекламой в значении и понимании Закона Республики Казахстан от 19 декабря 2003 года № 508-ІІ «О рекламе», направляется Оператором с целью исполнения обязанности перед Участником по его информированию и не направлено на привлечение внимание к какому-либо объекту в целях формирования или поддержания интереса к нему или его продвижения на рынке. Полные условия проведения Акции размещаются Оператором на Интернет-представительстве и в Мобильном приложении. При получении Сообщения об Акции Участник обязан самостоятельно ознакомиться с полными условиями проведения Акции, размещенными Оператором на Интернет-представительстве и в Мобильном приложении. Участие Участника в Акции означает, что Участник ознакомился с полными условиями проведения Акции, размещенными Оператором на Интернет-представительстве и в Мобильном приложении, данные условия Акции понятны Участнику и Участник согласен их выполнять. В случае, если условия проведения Акции Участнику не понятны, Участник вправе обратиться за соответствующими разъяснениями на Горячую линию.

7.5. Оператор имеет право проводить Акции для определенной категории Участников, которые устанавливаются Оператором, и информация о которых размещается на Интернет-представительстве. Условия Акции для определенной категории Участников сообщаются соответствующей категории Участников через любые каналы коммуникации с применением различных информационных технологий, в том числе СМС-сообщений, писем на адрес электронной почты, пуш-уведомлений в Мобильном приложении, по номеру мобильного телефона, через Личный кабинет, с помощью системы мгновенного обмена сообщениями через интернет и т.д.

7.6. При проведении Акции в рамках Программы Оператор вправе начислять Участникам Баллы. В этом случае срок действия, порядок Предоставления и Списания Баллов определяются условиями соответствующей Акции.

## **8. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ СКИДОК**

8.1. Право на получение Скидки имеет только Участник. Скидка на Товар Партнера предоставляется Участнику Партнером. Для получения Скидки Участник должен до оплаты Товара сообщить Партнеру о своем желании получить Скидку и предъявить Партнеру Виртуальную карту. Размер скидки при этом определяется Партнером самостоятельно путем издания соответствующего внутреннего акта.

8.2. Скидка на Товар не может составлять 100% от стоимости Товара. При покупке Товара со Скидкой, Участник обязан оплатить не менее 1,00 (Одного) тенге от цены каждой единицы Товара.

8.3. При предоставлении Участнику Скидки Оператор списывает со Счета Участника Баллы в количестве 1 Балл за каждый полный тенге Скидки, предоставленной Участнику. Балл с наименьшим сроком действия списывается в первую очередь.

8.4. При покупке Товара с использованием Скидки и денежных средств Баллы предоставляются в соответствии с условиями Акции/Базовой Акции.

8.5. Скидка не предоставляется на Товары, включенные в список товаров-исключений. Список товаров-исключений размещается на Интернет-представительстве.

## **9. КОРРЕКТИРОВКА ЗАПИСИ О ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ БАЛЛАХ ПРИ ВОЗВРАТЕ ТОВАРА**

9.1. Возврат Товара, приобретенного Участником в рамках Программы, в том числе в рамках Акции, производится при предъявлении Участником Виртуальной карты в соответствии с правилами, установленными Оператором и/или Партнером, в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

9.2. В случае возврата Товара, приобретенного Участником в рамках Программы, в том числе в рамках Акции, Оператор списывает информацию о количестве Баллов, предоставленных Участнику при приобретении Участником данного Товара.

9.3. В случае возврата Товара, приобретенного Участником со Скидкой, Участнику возвращаются Баллы в количестве, соответствующем количеству Баллов, списанных при предоставлении Скидки на Товар.

## **10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ**

10.1. Программа действует до 23 часов 59 минут 59 секунд по времени Астаны 31 декабря 2024 г. Действие Программы может быть прекращено Оператором в одностороннем порядке путем уведомления об этом Участников любым доступным способом не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты прекращения действия Программы. В случае прекращения действия Программы Оператор не компенсирует Участникам остаток Баллов, находящихся на Счетах на момент прекращения действия Программы. Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения Баллов, в т.ч. в денежной форме.

10.2. Участник имеет право на получение Скидки в Торговых точках до даты прекращения действия Программы.

10.3. Баллы, неиспользованные Участником, аннулируются с даты прекращения действия Программы.

## **11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

11.1. Виртуальная карта является персональной. Виртуальная карта предоставляется Участнику и является собственностью Оператора. Пользоваться Виртуальной картой имеет право только Участник, на которого она зарегистрирована в Программе, и только в своих интересах.

11.2. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан, при оплате Товаров Чек оборудования направляется на адрес электронной почты, указанный Участником в Личном кабинете.

11.3. Оператор не несет ответственности за качество Товара, приобретаемого Участником в рамках Программы и/или Акции у Партнера. Ответственность за качество Товара, приобретаемого Участником в рамках Программы и/или Акции у Партнера, несет Партнер, или производитель Товара.

Ответственность за качество Товара, приобретаемого Участником в рамках Программы и/или Акции, в Торговых точках Оператора, несет Оператор или производитель Товара.

11.4. Продажа Товаров в Торговых точках осуществляется Оператором и Партнером с учетом графика работы Торговых точек и технологических перерывов в работе Торговых точек. Предоставление Баллов и/или предоставление Скидок во время проведения профилактических работ/технических перерывов, отказа или сбоя в работе каналов связи, перебоев в электропитании и в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и программного обеспечения не осуществляется. В указанных случаях для предоставления Баллов и/или получения Скидки Участник должен дожидаться окончания соответствующих обстоятельств.

11.5. Участник вправе в любое время прекратить участие в Программе по любым основаниям, письменно уведомив об этом Оператора. Уведомление Участника о прекращении участия в Программе подается путем направления письменного заявления в адрес Оператора по электронной почте: [kz-hotline@lukoil.com](mailto:kz-hotline@lukoil.com) и оформляется Участником в произвольной форме. Уведомление Участника о прекращении участия в Программе должно содержать его фамилию, имя, отчество, дату рождения, пол, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, номер Виртуальной карты. В случае выхода Участника из Программы, Участник утрачивает право на получение Скидки. Баллы, неиспользованные Участником, аннулируются с даты прекращения участия в Программе. При этом Участник не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения аннулированных Баллов, в т.ч. в денежной форме. Датой прекращения участия в Программе считается следующий рабочий день за днем получения Оператором от Участника уведомления о прекращении участия в Программе.

11.6. Оператор не несет ответственности за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при корректном введении Пароля.

11.7. В целях защиты персональных данных Участников от несанкционированного доступа, Оператор может вносить изменения в процедуру авторизации Участников. Информация о таких изменениях публикуется на Интернет-представительстве не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты вступления таких изменений в силу. При несогласии Участника с изменением процедуры авторизации Участник до даты вступления соответствующих изменений в силу должен прекратить участие в Программе, направив Оператору соответствующее уведомление, предусмотренное пунктом 12.5 Правил. Продолжение участия Участника в Программе после вступления соответствующих изменений в силу является согласием Участника с такими изменениями.

11.8. Оператор не несет ответственности за любые сбои в работе Интернет-представительства и/или Мобильного приложения и прекращение их работы по причине неправомерных действий третьих лиц (в частности, несанкционированный/неправомерный доступ), а также за сбои в работе операторов и учреждений связи.

11.9. В случае, если период исполнения обязательств Оператора включает нерабочие праздничные или выходные дни продолжительностью более 2 (двух) календарных дней

подряд, сроки исполнения Оператором своих обязательств сдвигаются на количество выходных/нерабочих праздничных дней.

11.10. Урегулирование споров между Участником и Оператором, вытекающих и/или возникающих в связи с участием в Программе, осуществляется с обязательным соблюдением претензионного (досудебного) порядка. Сторона, получившая претензию, обязана предоставить ответ другой стороне в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента получения соответствующей претензии. В случае не достижения согласия, а именно: полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, непредоставления ответа на претензию в установленный срок, спор подлежит разрешению в суде в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

11.11. Участник и Оператор несут ответственность за нарушение обязательств, предусмотренных Программой, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

11.12. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить / приостановить участие в Программе / заблокировать Виртуальную карту и возможность Списания Баллов / аннулировать Баллы любого Участника без предупреждения в следующих случаях:

- если Участник не соблюдает условия Правил/Программы;
- если Участник предоставляет недостоверные, недостаточные/некорректные (не позволяющие идентифицировать Участника) сведения и/или информацию;
- в случае, если факты свидетельствуют о том, что покупки Участника совершаются в предпринимательских целях;
- в случае неправомерного использования Карты третьими лицами;
- в случае выявления Оператором значительного отклонения от привычного поведения Участника согласно сведениям из Системы Программы, до выяснения Оператором наличия признаков мошеннической операции;
- имеются достаточные основания полагать, что посредством Карты осуществляются мошеннические операции, связанные с участием в Программе и неправомерным получением Участником Баллов/Скидок от Партнеров, в частности действия, направленные на накопление Баллов без фактического приобретения товаров, а также действия по продаже Баллов/Скидок, передаче (переуступке) другим Участникам Программы способами, отличными от предусмотренных Правилами/Программой.

## **УСЛОВИЯ БАЗОВОЙ АКЦИИ**

Если не указано иное, в настоящих условиях Базовой Акции используются термины и определения, указанные в Правилах участия в Программе лояльности LUKOIL Club Central Asia.

Период проведения Базовой Акции – с 01.04.2024 по 31.12.2024 года.

Участвовать в Базовой Акции имеет право любой Участник Программы.

Базовая Акция проводится в Торговых точках, Акционных торговых точках Оператора и Партнера.

Акционные торговые точки Оператора и Партнёра, информация об организаторе Акции и о правилах ее проведения размещены на Интернет-представительстве Программы и в Мобильном приложении. Перечень Акционных торговых точек может быть изменен без предварительного уведомления Участников Программы.

Базовая Акция предусматривает пять Уровней:

- Bronze
- Silver
- Gold
- Platinum
- VIP

Уровень присваивается в зависимости от активности участия Участника в Программе в Расчетный период.

**Расчетный период равен трем месяцам.**

Первый Расчетный период Участника начинается в день совершения первой покупки Товара в рамках Программы и Участнику присваивается Уровень Bronze.

Следующий Уровень присваивается Участнику по мере выполнения Участником условий Уровня в течение Расчетного периода. Если в случае возврата Товара, приобретённого Участником в рамках Базовой Акции, условия соответствующего Уровня окажутся невыполненными, Участнику присваивается Уровень, соответствующий условиям с учетом суммы возврата Товара.

Участие во втором и последующих Расчетных периодах Участник начинает с Уровня, достигнутого на момент окончания предыдущего Расчетного периода. При этом, стоимость Товаров, приобретенных Участником в Торговых точках и/или Акционных торговых точках в разных Расчетных периодах, не суммируется. Общая стоимость Товаров, приобретенных Участником в рамках одного Расчетного периода, сохраняется только до окончания соответствующего Расчетного периода.

Счетчик покупки топлива – отражает условия достижения Уровней в рамках Базовой акции. Счетчик покупки топлива – это информационное окно, расположенное в Личном кабинете, демонстрирует общую сумму в тенге, которую потратил Участник на покупку товаров, реализуемых через топливораздаточные колонки в один Расчетный период. Также Счетчик покупки топлива показывает общую сумму в тенге, которую Участнику необходимо потратить в текущем Расчетном периоде для выполнения условия по сохранению Уровня и/или выполнения условия для достижения следующего Уровня в части покупки товаров, реализуемых через топливораздаточные колонки.

Счетчик покупки товаров – отражает условия достижения Уровней в рамках Базовой акции. Счетчик покупки товаров - это информационное окно, расположенное в Личном кабинете, демонстрирует общую сумму в тенге, которую потратил Участник на покупку Товаров, за исключением товаров, отпускаемых через топливораздаточные колонки, и Товаров-Исключений в один Расчетный период. Также Счетчик покупки товаров показывает общую

сумму в тенге, которую Участнику необходимо потратить в текущем Расчетном периоде для выполнения условия по сохранению Уровня и/или выполнения условия для достижения следующего Уровня в части покупки Товаров, за исключением товаров, отпускаемых через топливораздаточные колонки.

Для получения Уровней Участнику необходимо в Расчетном периоде выполнить все следующие условия:

Уровень	Bronze	Silver	Gold	Platinum	VIP
Общая стоимость Товаров без учета Скидки, отпускаемых через топливораздаточные колонки, приобретенных Участником в Торговых точках и Акционных торговых точках (тенге)	-	20 000	70 000	350 000*	500 000*
Общая стоимость Товаров без учета Скидки, за исключением товаров отпускаемых через топливораздаточные колонки, приобретенных Участником в Торговых точках и Акционных торговых точках (тенге)	-	1 000	7 000	60 000	150 000

В рамках Базовой Акции Участнику предоставляются Баллы за покупку Товаров в Торговых точках и Акционных торговых точках в зависимости от Уровня, а именно:

Уровень	Bronze	Silver	Gold	Platinum	VIP
Начисление Баллов за 100 тенге стоимости Товаров, отпускаемых через топливораздаточные колонки, приобретенных Участником в Торговых точках и Акционных торговых точках, оплаченных денежными средствами (Баллы)	0,5	0,5	1	3	5
Начисление Баллов за 100 тенге стоимости	1	2	3	5	6

Товаров, за исключением Товаров, отпускаемых через топливораздаточные колонки, приобретенных Участником в Торговых точках и Акционных торговых точках, оплаченных денежными средствами (Баллы)					
--	--	--	--	--	--

При предоставлении Баллов производится округление стоимости Товара, указанного в одном чеке контрольно-кассовой техники, к меньшему значению, кратному 100 (ста). Базовая Акция предусматривает следующие ограничения начисления Баллов за покупку Товаров в Торговых точках и Акционных торговых точках:

- Не более 15 покупок в день на которые могут начисляться Бонусы;
- Лимит начисления в день - не более 10 000 баллов в сутки.
- Лимит баланса Карты – не более 40 000 баллов.