

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора ТОВ «АТЛЕТІКС»

№5АТ/09/24 від «23» вересня 2024 року

ПОЛОЖЕННЯ

ПРО КЛУБНУ ПРОГРАМУ ТОВ «АТЛЕТІКС»

(нова редакція)

ЗМІСТ

1. СКОРОЧЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	3
2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
2.1. Цілі Клубної Програми	4
2.2. Процедури і регламенти	4
2.3. Учасники КП	5
2.4. Ідентифікація Учасників КП	5
3. КЛУБНІ КАРТКИ	5
3.1. Порядок використання КК	5
3.2. Порядок видачі КК	6
3.3. Рівні участі в КП і типи КК	7
3.4. Перехід на новий Рівень участі в КП	7
3.5. Порядок відновлення і заміни пошкоджених або втрачених КК	8
3.6. Порядок об'єднання декількох КК на одного Учасника КП	9
3.7. SMS-авторизація Учасника КП	9
3.8. Порядок обслуговування Учасників КП, які не мають з собою КК	10
3.9. Порядок обліку, зберігання та передачі КК і анкет	10
4. БОНУСИ	10
4.1. Загальні принципи	10
4.2. Нарахування Кешбек Бонусів	10
4.3. Нарахування Промо Бонусів	11
4.4. Використання Бонусів	12
4.5. Перерахунок Бонусів при поверненні і обміні товарів	13
4.6. Взаємодія Бонусів і Подарункових Карток (ПК)	13
5. ІНФОРМАЦІЙНА І СЕРВІСНА ПІДТРИМКА УЧАСНИКІВ КП	14

1. СКОРОЧЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

- **Оператор або Товариство, або ТОВ «АТЛЕТІКС»** – Товариство з обмеженою відповідальністю «АТЛЕТІКС» (ідентифікаційний код ЄДРПОУ 44183910), яке є організатором Клубної Програми і володіє винятковими правами на її оголошення, проведення, зміни умов та припинення;

- **Анкета Учасника** – електронна або паперова реєстраційна форма, яка надається Учаснику під час здійснення реєстрації у Клубній Програмі. Заповнення всіх даних Анкети є обов'язковим і вважається підтвердженням наміру особи стати Учасником КП, згідною з усіма правилами Клубної Програми і дає дозвіл на зберігання, обробку і використання Оператором особистих даних (як персональних, так і загальнодоступних), які знаходяться в Анкеті, на умовах цієї Клубної Програми;

- **БД** – База Даних системи;

- **Бонус** – умовна одиниця обліку знижки на майбутню покупку, правила нарахування та застосування якої встановлюються цим Положенням. Бонуси не мають готівкового (грошового) виразу і не можуть бути отримані в грошовому еквіваленті. Бонуси не є електронними грошовими коштами і не виконують функцію електронних грошових коштів або будь-якого іншого виду грошових коштів. Бонуси не є товаром та не продаються за оплату Учасниками КП, тому нарахування Бонусів на рахунок Учасника не може бути передумовою їх покупки Учасником КП;

- **Бонусний баланс** – кількість Бонусів на Бонусному рахунку Учасника КП;

- **Бонусна знижка** – оплата Бонусами частини вартості покупки. При наданні Бонусної знижки відбувається списання Бонусів з Бонусного рахунку;

- **Бонусний рахунок** – сукупність облікових та інформаційних даних в системі, що містить відомості про Учасників КП, їх Бонусний баланс і Накопичену суму покупок;

- **Власні кошти Клієнта** – грошові кошти на банківській картці Клієнта або готівка Клієнта;

- **Кешбек Бонуси** – Бонуси, які нараховуються при здійсненні покупки Учасником КП як встановлено в цьому Положенні;

- **Клієнт** – фізична особа-споживач;

- **Клубна Картка або КК** – пластикова або віртуальна інформаційно-облікова картка (КК «ATHLETICS», КК «Columbia»), яка надається Учаснику КП Оператором у відповідності з правилами КП та яка має унікальний штрих-код, необхідний для ідентифікації Учасника Клубної Програми.

- **Клубна Програма або КП** – комплекс дій і заходів, що надають Учасниками КП можливість одержувати й використовувати переваги КП у вигляді отримання та використання Бонусів при купівлі Учасником товарів у магазинах «ATHLETICS», магазинах «Columbia», на сайтах www.athletics.ua та www.columbia.ua;

- **Накопичена сума покупок** – сума врахованих покупок, здійснених авторизованим Учасником КП із застосуванням КК або SMS-авторизації. Облік Накопиченої суми покупок здійснюється в гривнях і використовується з метою переведення Учасників КП на нові Рівні участі в КП;

- **Особистий кабінет** – персональний розділ сайту КП, який містить персональні дані Учасника КП, необхідні для ідентифікації Учасника при використанні ним сайту і отриманні переваг в рамках ПК, а також іншу персоналізовану інформацію. Для доступу в особистий кабінет Учаснику необхідно зареєструватися та використовувати персональний пароль.

- **Подарункова Картка (ПК)** – Подарункова Картка «ATHLETICS» та/або Подарункова Картка «Columbia». Подарункові картки це небанківські дебітні картки певного номіналу, що емітуються ТОВ «АТЛЕТІКС». Держатель ПК має право одержати товар з асортименту ТОВ «АТЛЕТІКС» на суму, рівну номіналу ПК. Подарункова Картка не може бути обмінена на інші Подарункові Картки менших номіналів або на грошові кошти;

- **Преференції** – надання Учасникам КП знижок на товари;

- **Промо Бонуси** – Бонуси, які нараховуються Учасникові КП при настанні певних подій або при здійсненні певних дій згідно з п. 5.3 цього Положення;

- **Рівні участі в КП** – статуси Учасників КП в залежності від розміру Накопиченої суми покупок;

- **Роздрібна знижка** – тимчасове зниження ціни товару, що надається покупцям. Розмір знижки зазначається на цінниках товару в магазині та/або на сторінці товару на сайті інтернет-магазину;

- **Роздрібна ціна** – ціна за одиницю товару, зазначена на ціннику в роздрібному магазині та/або на сторінці товару на сайті інтернет-магазину. Повна роздрібна ціна – ціна товару без урахування знижки. Роздрібна ціна до оплати – повна роздрібна ціна з урахуванням застосованої знижки, зазначеної на ціннику;

- **Роздрібні магазини або магазини** – магазини «ATHLETICS», магазини «Columbia».
- **Система** – система, що реалізує функціональність КП;
- **Сайт КП** – інтернет-сайт, що знаходиться за адресою <https://athletics.ua/>, за допомогою якого здійснюється інформаційна підтримка Учасника в рамках Клубної Програми;
- **Товари акції «Краща ціна» (Товари КП)** – моделі товарів з найменшою роздрібною повною (без урахування знижок) ціною в поточній колекції, в певній категорії товарів, в певній товарній групі в роздрібних магазинах та інтернет-магазині www.athletics.ua (далі – інтернет-магазин «ATHLETICS»). Актуальний перелік роздрібних магазинів ТОВ «АТЛЕТІКС» доступний за посиланням: <https://athletics.ua/shops/>. Детальну інформацію по акції «Краща ціна» та перелік акційних товарів можна дізнатись в Положенні про акцію в Куточку покупця.
- **Учасник КП або Учасник** – будь-яка фізична особа (не суб'єкт підприємницької діяльності), яка досягла 18-річного віку, яка є споживачем у розумінні Закону України «Про захист прав споживачів», надала свою згоду на участь у Клубній Програмі та погодилась з її правилами в порядку, передбаченому цією КП.
- **Штрих-код (ШК)** – код, розміщений на Клубній Картці, який дозволяє ідентифікувати Учасника КП, нараховувати та списувати Бонуси.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Цілі Клубної Програми

2.1.1. Цілями КП є:

- підвищення рівня купівельної активності в роздрібних та інтернет-магазинах Оператора шляхом стимулювання майбутніх покупок і, відповідно, збільшення товарообігу;
- здійснення аналізу та моніторингу споживчих уподобань і купівельної поведінки в роздрібних та онлайн-каналах продажу;
- підвищення рівня лояльності наявних Клієнтів і залучення нових;
- розширення комунікаційних можливостей між Оператором та Клієнтами, створення додаткових точок взаємодії.

2.1.2. Це Положення діє на території України, крім тимчасово окупованих територій, що визначені чинним законодавством України, та поширюється на всі роздрібні магазини ТОВ «АТЛЕТІКС», на інтернет-магазин «ATHLETICS» та на інтернет-магазин www.columbia.ua (далі - інтернет-магазин «Columbia»).

2.2. Процедури і регламенти

2.2.1. Це Положення залишається чинним до видання відповідного наказу директора ТОВ «АТЛЕТІКС» про припинення роботи КП.

2.2.2. Всі зміни умов КП затверджуються відповідними змінами до даного Положення. В окремих випадках умови КП можуть тимчасово змінюватися умовами рекламно-маркетингових заходів (у тому числі акцій) на період дії таких заходів. Оператор розміщує інформацію про КП з урахуванням останніх оновлень, змін і доповнень в куточках споживача (покупця) в роздрібних магазинах та на сайтах www.athletics.ua і www.columbia.ua.

2.2.3. У разі прийняття рішення про припинення дії КП:

- Товариство повідомляє Учасників КП про майбутнє припинення дії КП, розміщуючи інформацію на сайтах www.athletics.ua та www.columbia.ua, а також в роздрібних магазинах ТОВ «АТЛЕТІКС»;
- припиняється реєстрація нових Учасників КП;
- припиняється нараховання Кешбек Бонусів та Промо Бонусів;
- Бонуси, зараховані на Бонусні рахунки Учасників КП, продовжують діяти до дати скасування КП.

2.2.4. Оператор не несе відповідальності за неотримання або нерозуміння Учасником інформації про скасування КП, якщо повідомлення було розміщено відповідно до п.п. 2.2.2 цього Положення.

2.2.5. У разі скасування КП Учасник має право на списання Бонусів до дати скасування КП.

2.2.6. Бонуси, що залишилися на Бонусному рахунку Учасника після дати скасування КП, анулюються та не відшкодовуються/не виплачуються Учаснику в грошовому еквіваленті.

2.2.7. Учасник має право припинити свою участь у КП у будь-який час, написавши письмову заяву і передавши її представнику Оператора в одному з магазинів Оператора. У цьому випадку участь у КП припиняється, Бонусний рахунок і КК блокуються, а Бонуси анулюються.

2.2.8. Клубна Картка Учасника може бути заблокована Оператором за наявності підозр у Оператора щодо використання КК із порушеннями цього Положення та/або чинного законодавства України. Для розблокування КК необхідно звернутись до магазину Оператора. Оператор розглядає звернення Учасника та одноосібно приймає рішення щодо можливості розблокування та подальшого використання Клубної Картки.

2.3. Учасники КП

2.3.1. Учасником КП може стати будь-яка фізична особа, яка досягла 18-річного віку, що заповнила Анкету Учасника відповідно до умов цього Положення.

2.3.2. Реєстрація Учасника здійснюється шляхом заповнення Анкети Учасника (створення облікового запису) будь-яким із доступних способів:

- електронної форми Анкети Учасника на сайті <https://athletics.ua/>;

- паперової форми Анкети Учасника в магазинах «ATHLETICS» та/або «Columbia».

Спосіб реєстрації Учасником КП на сайті athletics.ua є пріоритетним.

2.3.2.2. Подальша авторизація Клієнта в КП може відбуватись одним із зазначених способів:

- шляхом називання працівнику роздрібного магазину ТОВ «АТЛЕТІКС» вказаного у Анкеті номеру мобільного телефону і проходженням SMS-авторизації;

- шляхом надання працівнику магазину Клубної Картки Учасника;

- шляхом використання персонального пароля Учасника в Особистому кабінеті.

2.3.3. У випадку наявності в роздрібному магазині ТОВ «АТЛЕТІКС» пластикових КК, після заповнення Анкети Учасника Клубної програми ТОВ «АТЛЕТІКС», працівник магазину може запропонувати Клієнту отримати пластикову КК Учасника Клубної Програми. Пластикові КК «ATHLETICS» доступна для отримання в роздрібних магазинах «ATHLETICS» та/або «Columbia», тоді як пластикова КК «Columbia» може бути отримана виключно в магазинах «Columbia». Учасник самостійно обирає спосіб подальшої авторизації в КП – шляхом отримання та подальшого використання для авторизації пластикової КК, чи шляхом проходження SMS-авторизації за номером мобільного телефону.

2.3.4. КК Учасника Клубної Програми, як правило, видається при здійсненні покупки від 1 грн., проте в рамках маркетингових кампаній (промоакцій, акцій), що проводяться ТОВ «АТЛЕТІКС», можлива видача КК без здійснення купівлі товару.

2.4. Ідентифікація Учасників КП

2.4.1. Для здійснення операцій з нарахування і списання Бонусів необхідно ідентифікувати Клієнта як Учасника КП.

2.4.2. Ідентифікація Учасника КП можлива за одним із зазначених нижче способів:

- за наявністю у нього КК (див. Розділ 3 цього Положення);
- за допомогою SMS-авторизації (див. п.3.7. Розділу 3 цього Положення);
- за допомогою повідомлення працівнику роздрібного магазину номера мобільного телефону, вказаного в анкетних даних Учасника КП. В даному способі ідентифікації доступне лише нарахування Бонусів за покупки;
- за допомогою введення персонального пароля Учасника в Особистому кабінеті.

3. КЛУБНІ КАРТКИ

3.1. Порядок використання КК

3.1.1. КК використовується як один із способів ідентифікації Учасників КП.

3.1.2. КК не є платіжним засобом, але є засобом обліку розміру Бонусної знижки, яка може бути надана Учаснику КП.

3.1.3. КК Учасника Клубної програми є власністю ТОВ «АТЛЕТІКС» та, за наявності підстав, може бути відкликана або заблокована в односторонньому порядку в будь-який час.

3.1.4. КК Учасника Клубної програми ТОВ «АТЛЕТІКС» використовуються для обліку активності клієнтів за наступними критеріями: Накопичена сума покупок і кількість нарахованих та списаних Бонусів.

3.1.5. Клієнт може мати декілька КК Учасника Клубної програми ТОВ «АТЛЕТІКС». При цьому вони можуть бути прикріплені до одного Бонусного рахунку, якщо Клієнт провів об'єднання декількох КК учасника Клубної програми, отримав КК нового рівня і не здав попередню КК в магазин ТОВ «АТЛЕТІКС», або якщо запросив у працівника магазину додаткову КК до свого Бонусного рахунку для рідних.

3.1.6. Клубні Картки дійсні протягом строку дії КП або до будь-якої іншої дати припинення дії КК згідно з цим Положенням. Всі КК, що знаходяться в обігу у Учасників КП, приймаються в роздрібних магазинах та в інтернет-магазині «ATHLETICS» для ідентифікації Клієнта як Учасника КП.

3.1.7. КК є персональним засобом ідентифікації Учасника. Передача КК сторонній особі є правом Учасника, який буде самостійно нести всі негативні наслідки від такої передачі і позбавляється можливості заявляти будь-які претензії Оператору, пов'язані з негативними наслідками передачі КК сторонній особі. При передачі КК в користування іншим особам, або її втрати, викрадення тощо, Оператор не несе відповідальності за заподіяні Клієнту збитки, не відшкодовує та не повертає Бонуси, що були втрачені внаслідок втрати, викрадення КК або злочинних дій третіх осіб.

3.1.8. Оператор не несе відповідальності за:

- достовірність наданої Учасниками інформації щодо їх персональних даних;
- невиконання (несвоєчасне виконання) Учасниками своїх обов'язків, передбачених цим Положенням;
- неотримання Учасниками Клубної Картки та/або неможливості використання Бонусів з причини надання Учасником КП неправильної, неповної та/або не оновленої інформації, що вказується в Анкеті.
- збереження Бонусів у разі втрати Учасником КК або її крадіжки третіми особами.

3.1.9. Оператор не несе відповідальності за збої в роботі Сайту КП і припинення його роботи внаслідок неправомірних дій третіх осіб (несанкціонований/неправомірний доступ тощо).

3.1.10. КК учасника Клубної Програми ТОВ «АТЛЕТІКС» діє в магазинах «ATHLETICS», в магазинах «Columbia» та в інтернет-магазині «ATHLETICS».

3.1.11. Умови використання КК є аналогічними для всіх магазинів ТОВ «АТЛЕТІКС» та для інтернет-магазину «ATHLETICS».

3.2. Порядок видачі КК

3.2.1. При здійсненні Клієнтом покупки у роздрібному магазині на будь-яку суму, касир магазину уточнює у Клієнта, чи є він Учасником КП.

3.2.2. Якщо Клієнт є Учасником КП, то покупка оформлюється у відповідності до правил нарахування та списання Бонусів, встановлених цим Положенням.

3.2.3. Якщо Клієнт не є Учасником КП, касир магазину коротко інформує Клієнта про умови КП ТОВ «АТЛЕТІКС» і пропонує заповнити Анкету учасника Клубної програми.

3.2.4. У разі відмови Клієнта заповнити Анкету, покупка оформлюється у звичайному порядку без видачі Клієнту КК учасника Клубної програми.

3.2.5. У разі згоди Клієнта заповнити Анкету учасника Клубної програми, касир магазину видає Клієнту бланк Анкети Учасника КП.

3.2.6. Клієнт заповнює всі поля Анкети охайним розбірливим почерком. Якщо в Анкеті не заповнені які-небудь поля, касир просить Клієнта заповнити їх і/або зробити необхідні уточнення.

3.2.7. Касир може видати Клієнту КК Учасника Клубної програми (у випадку їх наявності в магазині) тільки після того, як Клієнт передасть касиру Анкету з усіма заповненими полями та власноручним підписом. Виняток допускається тільки для поля з адресою електронної пошти, якщо вона у Клієнта відсутня. В цьому випадку Клієнт має прописати «не маю» в полі з електронною поштою.

В магазинах «ATHLETICS» Клієнтам можуть бути видані виключно КК «ATHLETICS», в магазинах «Columbia» - КК «Columbia» або КК «ATHLETICS», в залежності від наявності визначеного типу КК в магазині.

3.2.8. У випадку, якщо КК Учасника Клубної програми не видається, подальша авторизація та ідентифікація Учасника КП відбувається за допомогою SMS-авторизації, за умови попереднього заповнення Анкети Учасника.

3.2.9. На Бонусний рахунок Учасника КП нараховуються Кешбек Бонуси за кожні 200 грн. покупки, на яку не надана знижка.

3.2.10. Якщо КК Учасника Клубної програми видається без здійснення покупки (див. п.2.3.4. цього Положення), заповнення Анкети також є обов'язковою умовою для набуття видачі КК.

3.2.11. Якщо особою, яка виявила бажання стати Учасником КП не заповнені всі поля в Анкеті, реєстрація Учасника вважається недійсною і участь в КП дана особа не приймає. Виняток допускається тільки для поля з адресою електронної пошти, якщо вона у Клієнта відсутня. У разі виявлення подібного роду Анкет Оператор має право зв'язатися з такою особою і сповістити її про необхідність повторно коректно заповнити Анкету. У цьому випадку участь у КП даної особи настає після отримання Оператором коректно заповненої та підписаної ним Анкети, активації та реєстрації КК.

3.2.12. Якщо особа, яка виявила бажання стати Учасником ПЛ, відмовляється від заповнення Анкети – її участь в КП не настає.

3.3. Рівні участі в КП і типи КК

3.3.1. Учасники КП поділяються за Рівнями участі в КП в залежності від накопиченої суми покупок. Кожному Рівню участі відповідає свій тип КК:

- Стандартний Рівень участі – Синя КК; КК Columbia;
- Срібний Рівень участі – Срібна КК;
- Золотий Рівень участі – Золота КК.

3.3.2. Залежно від Рівня участі в КП Учасники КП мають наступні Преференції (табл. 1):

Табл. 1

Рівень участі в КП	Стандартний	Срібний	Золотий
Тип КК	Синя КК; КК Columbia	Срібна КК	Золота КК
Накопичена сума покупок	1 – 4 999,99 грн (включно)	5 000 – 24 999,99 грн (включно)	Від 25 000 грн
% (кількість) нарахування Кешбек Бонусів за кожні повні 200 грн покупки	5% (10)	7% (14)	10% (20)
Нарахування Бонусів на Клубну Картку та можливість оплати Бонусами покупок в магазинах ТОВ «АТЛЕТІКС» та інтернет-магазині athletics.ua	+	+	+
Додаткові Інформаційні Сервіси (особистий кабінет на сайті athletics.ua, SMS/Viber та e-mail інформування)	+	+	+
Спеціальні пропозиції на товари в магазинах ТОВ «АТЛЕТІКС» та інтернет-магазині athletics.ua	+	+	+
Резервування товару на 1 день в роздрібних магазинах, до 7 днів при оформленні замовлення в інтернет-магазині athletics.ua та в інтернет-магазині columbia.ua	+	+	+
Додатковий гарантійний строк на товар*	–	+30 днів	+ 60 днів

* Відповідно до правил, зазначених в розділі 4 цього Положення.

3.4. Перехід на новий Рівень участі в КП

3.4.1. Коли Накопичена сума покупок досягає певного порогу (табл.1), відбувається переведення Клієнта на наступний Рівень участі в КП. Дана умова діє як для держателів КК «ATHLETICS», так і для держателів КК «Columbia» Клубної програми ТОВ «АТЛЕТІКС».

3.4.2. Якщо у Клієнта немає КК Учасника Клубної програми і авторизація відбувається за номером телефону, або в магазині ТОВ «АТЛЕТІКС» відсутній відповідний тип пластикової КК, що відповідає новому Рівню участі в КП, касир інформує Клієнта про переведення його на наступний рівень участі КП без видачі КК.

3.4.3. У разі наявності пластикової КК нового рівня в магазині ТОВ «АТЛЕТІКС» та згоди Клієнта на обмін КК наступного рівня касир видає Клієнту бланк Анкети. Після того, як Клієнт поверне касиру заповнену Анкету, йому видають нову КК. У випадку відсутності КК в магазині повторне заповнення Анкети не проводиться.

3.4.3.1. Обмін чинної пластикової КК Клієнта на пластикову КК наступного Рівня участі у КП дозволяється виключно для держателів КК «ATHLETICS». Перехід на новий Рівень участі для держателів КК «Columbia» здійснюється без обміну КК.

3.4.4. Поточна (стара) КК вилучається у Клієнта і підлягає приведенню в непридатний до використання стан (як вказано в 3.5.2.4. цього Положення).

3.4.5. Після того, як Накопичена сума покупок досягає певного порогу, нарахування Бонусів за всі наступні покупки та надання Преференцій Учаснику КП відбуватимуться відповідно до умов нового Рівня участі в КП незалежно від того, отримав Клієнт нову КК чи ні.

3.5. Порядок відновлення і заміни пошкоджених або втрачених КК

3.5.1. У випадку викрадення КК Учасника Клубної програми або її втрати, Учасник КП повинен відправити відповідний лист/запит на адресу електронної пошти Товариства, яка наведена в Розділі 5 цього Положення для блокування КК Учасника. Якщо Бонуси, що були на викраденій/втраченій КК, були використані до моменту блокування КК, то такі Бонуси не можуть бути відновлені.

3.5.2. Відновлення загубленої КК або КК, пошкодженої таким чином, що ШК на ній не зчитується, можливе за допомогою працівника магазину ТОВ «АТЛЕТІКС» у порядку, який наведено нижче.

3.5.2.1. Клієнт звертається до касиру в магазині ТОВ «АТЛЕТІКС», називає номер свого мобільного телефону.

3.5.2.2. Касир за номером мобільного телефону проводить SMS-авторизацію Клієнта (п. 3.7. цього Положення).

3.5.2.3. У випадку, якщо в магазині ТОВ «АТЛЕТІКС» є в наявності КК, що відповідає Рівню участі Клієнта в КП, касир видає Клієнту бланк Анкети. Після того, як Клієнт поверне заповнену Анкету, касир видає йому нову КК Учасника Клубної програми. Стара КК при цьому не блокується автоматично, але Клієнт має право ініціювати таке блокування, відправивши відповідний лист/запит на адресу електронної пошти Товариства, яка наведена в Розділі 5 цього Положення. Накопичена сума покупок і Бонусний баланс Клієнта зберігаються, за умови, що Бонуси не були використані третіми особами, у разі втрати Учасником КК або її крадіжки.

3.5.2.4. Касир повинен привести в непридатний до використання стан прийняті від Клієнтів недійсні КК (після процедури обміну або заміни зіпсованих КК шляхом надрізання ножицями поля із зображенням ШК).

3.5.2.5. Якщо Учасник КП не пам'ятає номеру мобільного телефону, вказаного в Анкеті, або Клієнт змінив номер мобільного телефону, то для відновлення/заміни КК він повинен звернутись до Директора магазину РМ (або до виконуючого його обов'язки начальника відділу). Директор магазину (чи виконуюча його обов'язки особа) звертається до менеджера з програми лояльності Компанії. Менеджер з програми лояльності Компанії у випадку успішної перевірки додаткових даних Клієнта (наприклад, дати народження, e-mail адреси тощо) ідентифікує Клієнта і повідомляє Директору магазину (чи виконуючій його обов'язки особі) номер КК Клієнта. При цьому Клієнт повинен повторно заповнити Анкету для оновлення власних персональних даних (з обов'язковим заповненням особистого номеру мобільного телефону) для можливості подальшої ідентифікації Клієнта в якості Учасника КП за номером телефону. Після чого Директор магазину (чи виконуюча його обов'язки особа) робить заміну/відновлення КК, за умови наявності КК в магазині або інформує Клієнта про можливість подальшої авторизації за номером телефону без використання КК.

3.5.2.6. Відновлення загубленої або вкраденої КК «ATHLETICS» або КК «ATHLETICS», у якої не зчитується ШК, можливе при зверненні Клієнта до будь-якого магазину «ATHLETICS».

3.5.2.7. Відновлення загубленої або вкраденої КК «Columbia» або КК «Columbia», у якої не зчитується ШК, можливе при зверненні Клієнта до будь-якого магазину «Columbia» ТОВ «АТЛЕТІКС».

3.5.3. Видана нова КК стає новим ідентифікатором Учасника КП.

3.5.4. У випадку, якщо в магазині відсутні пластикові КК Учасника Клубної програми, то касир інформує Клієнта про необхідність блокування старої або втраченої КК, відправивши лист/запит на адресу електронної пошти Товариства, яка наведена в Розділі 5 цього Положення, при цьому Клієнту повідомляється, що його подальша авторизація в КП здійснюється за допомогою номеру мобільного телефону, вказаного ним при заповненні Анкети. За необхідності Клієнт може оновити свої персональні дані шляхом повторного заповнення Анкети Учасника КП з обов'язковим вказанням власного номеру мобільного телефону.

3.5.5. У випадку заміни пошкодженої КК, в якій не зчитувався ШК, порядок об'єднання декількох КК на одного Учасника КП відбувається відповідно до п. 3.6. цього Положення.

3.6. Порядок об'єднання декількох КК на одного Учасника КП

3.6.1. У випадку необхідності об'єднання декількох КК на одного Учасника КП (наприклад, якщо КК були спочатку оформлені на різних Учасників, або у випадку заміни пошкодженої КК таке об'єднання можливе наступним чином:

3.6.1.1. Учасник (Учасники) КП повинен звернутись по цьому питанню до будь-якого магазину «ATHLETICS» для об'єднання декількох КК «ATHLETICS» на одного Учасника КП, або до будь-

якого магазину «Columbia» для об'єднання декількох КК «Columbia» на одного Учасника КП. При цьому Учасник КП повинен мати при собі документ, що посвідчує його особу;

3.6.1.1.1. Для об'єднання КК «ATLETICS» та КК «Columbia» Учасники КП можуть звернутися до будь-якого магазину ТОВ «АТЛЕТІКС».

3.6.1.1.2. або Учасник КП повинен відправити лист/запит на адресу електронної пошти Товариства, яка наведена в Розділі 5 цього Положення, або в формі зворотного зв'язку на сайті athletics.ua.

3.6.1.1.3. Для проведення об'єднання Учасник КП повинен надати наступну інформацію:

• **Основна КК (картка, що залишиться основною для нарахування та списання Бонусів):**

- Ім'я держателя КК;
- Номер телефону Клієнта;
- Номер КК;
- Тип КК.

• **Картка, що об'єднується з основною КК:**

- Ім'я держателя КК;
- Номер телефону Клієнта;
- Номер КК;
- Тип КК.

3.6.1.1.4. Якщо Учасник КП робить запит на об'єднання через магазин: Керуючий магазином (чи виконуюча його обов'язки особа) ідентифікує Учасника (Учасників) КП як держателя вказаних КК шляхом перевірки документів, що посвідчують особу Учасника (Учасників) КП. Далі Керуючий магазином (чи виконуюча його обов'язки особа) передає запит на об'єднання КК та інформацію по п.3.6.1.3. цього Положення фахівцю з програми лояльності ТОВ «АТЛЕТІКС». Об'єднання КК учасника Клубної програми ТОВ «АТЛЕТІКС» буде проведено протягом 5 робочих днів.

3.6.2. При об'єднанні КК деякі типи Промо Бонусів (наприклад, Бонуси за реєстрацію Клієнта в КП, Бонуси за день народження Клієнта) не можуть бути об'єднані, тобто не будуть перенесені на основну КК.

3.7. SMS-авторизація Учасника КП

3.7.1. SMS-авторизація дозволяє учасникам КП, які мають на своєму Бонусному рахунку яку-небудь кількість Бонусів будь-якого типу, використовувати Бонуси з КК і отримувати на КК Бонуси за покупки на підставі авторизації за номером мобільного телефону (без надання КК).

3.7.2. Послуга SMS-авторизації надається Учасникам КП у всіх роздрібних магазинах ТОВ «АТЛЕТІКС» на території України, крім тимчасово окупованих територій, що визначені чинним законодавством України. Послуга надається при наявності технічної можливості.

3.7.3. Авторизація Клієнта як Учасника КП за допомогою SMS стає можливою після занесення відомостей з Анкети Учасника КП до БД за умови коректного заповнення Анкети та зазначення в Анкеті особистого номера мобільного телефону Клієнта.

3.7.4. Для використання послуги SMS-авторизації Учаснику КП необхідно:

- мати при собі мобільний телефон, номер якого був вказаний Клієнтом в Анкеті (тобто зареєстрований в базі даних КП);
- при здійсненні покупки повідомити касиру номер мобільного телефону, зареєстрованого в БД;
- Клієнту на номер мобільного телефону, зареєстрованого в БД, надійде SMS з текстом: «*Ваш код для здійснення покупки: xxxx*». («xxxx» – унікальний чотиризначний код, який формується системою автоматично);

3.7.4.1. У випадку, якщо у Клієнта відсутній при собі мобільний телефон, авторизація відбувається за номером мобільного телефону Клієнта, зареєстрованого в БД, при цьому надсилання SMS з кодом авторизації не відбувається. Інформація про Клієнта відображається на ПК касира.

3.7.5. Один код авторизації можна використовувати лише для однієї покупки.

3.7.6. Сервіс SMS-авторизації може бути тимчасово недоступним при проблемах з інтернет-каналом та при низькому рівні сигналу або високій завантаженості мобільних мереж.

3.7.7. Якщо при SMS-авторизації Клієнт назвав номер свого телефону, система ідентифікувала Клієнта, але SMS з кодом на нього не прийшла, або якщо у Клієнта в цей момент немає з собою мобільного телефону, то доступно буде лише нарахування Бонусів.

3.8. Порядок обслуговування Учасників КП, які не мають КК

3.8.1. Якщо при оформленні покупки Клієнт заявляє, що він є Учасником КП, але не має при собі КК Учасника Клубної програми або не отримувач КК при реєстрації, касир може запропонувати Клієнту пройти авторизацію за допомогою SMS (див. п. 3.7 цього Положення).

3.8.2. Якщо авторизація за допомогою SMS неможлива (наприклад, Клієнт не має при собі мобільного телефону, мобільний зв'язок недоступний тощо), Бонуси нараховуються, Бонусна знижка не надається.

3.9. Порядок обліку, зберігання та передачі КК і анкет

3.9.1. Порядок обліку, зберігання, передачі КК і Анкет встановлюється ТОВ «АТЛЕТІКС».

3.9.2. Обробка персональних даних Клієнтів, зазначених в Анкетах, в тому числі: збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем, здійснюється відповідно до Положення про обробку та захист персональних даних ТОВ «АТЛЕТІКС» та чинного законодавства України.

4. БОНУСИ

4.1. Загальні принципи

4.1.1. Існує два типи Бонусів, що нараховуються на Бонусний рахунок Клієнта: Кешбек Бонуси та Промо Бонуси.

4.1.2. Правила застосування Бонусних знижок встановлюються ТОВ «АТЛЕТІКС» в односторонньому порядку.

4.1.3. Списання та нарахування Бонусів проводиться тільки при здійсненні платежів з власних коштів Клієнтів. Покупки, оплачені шляхом безготівкового перерахування (крім платежів за допомогою банківської платіжної карти Клієнта), в Накопиченій сумі покупок не враховуються, на них не нараховуються Бонуси і їх неможливо частково оплатити Бонусами.

4.1.4. Бонуси не можуть бути обміняні на гроші.

4.1.5. Інформування Учасника КП про нарахування та анулювання Бонусів здійснюється за допомогою SMS/Viber повідомлення. Вказане інформування здійснюється тільки відносно тих Учасників КП, чії Анкети оброблені, і дані яких занесені в БД.

4.2. Нарахування Кешбек Бонусів

4.2.1. Кешбек Бонуси нараховуються на Бонусний рахунок протягом 1-го дня після здійснення покупки, при наявності в магазині необхідного каналу зв'язку. В іншому випадку вони нараховуються після відновлення зв'язку. Власник КК може використовувати Бонуси одразу після їх зарахування на КК.

4.2.2. Кешбек Бонуси мають строк дії. Кешбек Бонуси діють 180 днів з моменту їх зарахування на КК. Якщо протягом цих 180 днів Учасник КП зробив будь-яку покупку, строк дії Кешбек Бонусів продовжується ще на 180 днів. Якщо протягом цього строку Учасником КП не було зроблено ніякої покупки, тоді Кешбек Бонуси автоматично анулюються.

4.2.3. Ставка нарахування Кешбек Бонусів залежить від Рівня участі в КП і суми покупки (див. п.3.3.2 цього Положення). Кешбек Бонуси нараховуються за кожні повні 200 гривень вартості покупки товарів в одному чеку.

4.2.4. На покупки загальною сумою до 200 грн. нарахування Кешбек Бонусів не здійснюється, але сума покупки враховується в Накопиченій сумі покупок.

4.2.5. Кешбек Бонуси нараховуються на будь-які товари (включаючи товари, на які встановлена Роздрібна знижка), крім Подарункових карток (ПК).

4.2.6. Приклади.

Приклад 1. Клієнт придбав товари на суму 300 грн. В чеку міститься повних 200 грн. Оформлюючи таку покупку, Клієнт Золотого рівня отримає на свою КК 20 Кешбек Бонусів, Клієнт Срібного рівня – 14 Кешбек Бонусів, Клієнт Стандартного рівня – 10 Кешбек Бонусів.

Приклад 2. У Клієнта немає КК (поки не Учасник КП). Такий покупець придбав товарів на суму 7 500 грн. Такому Клієнту (за його бажанням) видається Срібна КК, на яку буде нараховано 518 Кешбек Бонусів (14 Кешбек Бонусів за кожні повні 200 грн. вартості покупки).

Приклад 3. В момент оформлення покупки (розрахунку за покупку) на суму 600 грн., Клієнт надає свою Срібну КК, на якій Накопичена сума покупок складає 24 500 грн. Касир інформує Клієнта про можливість отримати Золоту КК. За згодою Клієнта йому буде видана Золота КК, на яку будуть нараховані 60 Кешбек Бонусів (по 20 Кешбек Бонусів за кожні повні 200 грн. покупки).

Приклад 4. Учасник КП, що має Стандартний рівень участі, здійснив покупку на 730 грн. В склад покупки входила ПК номіналом 300 грн. На КК Учасника будуть нараховані 20 Кешбек Бонусів (по 10 Кешбек Бонусів за кожні повні 200 грн. вартості покупки в чеку, за виключенням ПК).

Приклад 5. Учасник КП Золотого рівня участі зробив покупку на суму 1700 грн., використавши при цьому ПК на суму 500 грн. На Бонусний рахунок Учаснику КП будуть нараховані 160 Кешбек Бонусів (по 20 Кешбек Бонусів за кожні повні 200 грн. покупки).

4.3. Нарахування Промо Бонусів

4.3.1. В рамках маркетингових заходів (рекламних акцій) щодо просування товарів Товариства на ринку, збільшення лояльності Клієнтів тощо, на КК Клієнтів можуть нараховуватися Промо Бонуси. Рішення про нарахування Промо Бонусів приймається ТОВ «АТЛЕТІКС».

4.3.2. Промо Бонуси мають різні строки дії. Строк дії Промо Бонусів визначається відповідно до затверджених умов відповідного маркетингового заходу (рекламної акції). По закінченню встановленого строку дії (якщо Промо Бонуси не були використані), Промо Бонуси анулюються.

4.3.3. Дія Промо Бонусів залежно від маркетингового заходу (рекламної акції) може поширюватись як на всі товари, незалежно від категорій, колекцій, артикулів чи інших атрибутів, так і на окремі товари, що означені певними категоріями, колекціями, артикулами чи іншими атрибутами.

4.3.4. Окрім зазначених в п.4.3.1. цього Положення підстав для нарахування Промо Бонусів, Промо Бонуси нараховуються всім Учасникам КП у наступних випадках (табл.2):

Табл. 2

Подія (підстава)	Кількість Промо Бонусів	Термін зарахування	Строк дії з моменту зарахування
День народження Учасника КП	400 – Стандартний рівень участі в КП, 700 – Срібний рівень участі в КП, 1000 – Золотий рівень участі в КП.	В день народження Клієнта	1 місяць
Реєстрація Учасника в КП в роздрібному магазині (внесення анкетних даних при заповненні анкети - за заповнення всіх обов'язкових полів анкети).	300	30 календарних днів з моменту передачі заповненої анкети Учасника КП Товариству	3 місяці
Реєстрація Учасника в КП на сайті (внесення анкетних даних при заповненні всіх обов'язкових полів реєстраційної форми на сайті та підтвердження Клієнтом e-mail*).	300	В день реєстрації (після підтвердження Клієнтом e-mail)	3 місяці

*Після реєстрації на сайті athletics.ua, на e-mail, що Клієнт вказав при реєстрації, надходить лист з посиланням, за яким він повинен перейти. Після переходу за посиланням, e-mail Клієнта вважається підтвердженим.

4.3.5. Нарахування на Бонусний рахунок Промо Бонусів відповідно до подій (підстав) «День народження Учасника КП» та «Реєстрація Учасника в КП» відбувається після занесення в БД відомостей про Учасника КП. Учасник КП інформується про нарахування Промо Бонусів за допомогою SMS чи Viber повідомлення.

4.3.6. Учасникам КП також можуть нараховуватися Промо Бонуси у випадку участі в маркетингових заходах (рекламних акціях), відповідно до умов заходів, що проводяться. Інформацію про такі заходи та

умови нарахування, строки дії Промо Бонусів можна дізнатись в Куточках споживача (покупця) в магазинах ТОВ «АТЛЕТІКС».

4.3.7. Після закінчення встановленого строку дії Промо Бонуси (якщо не були використані) анулюються.

4.4. Використання Бонусів

4.4.1. Незалежно виду типу КК Учасника Клубної програми, бонусами з Бонусного рахунку можна сплатити частину наступної покупки з розрахунку 1 Бонус = 1 гривня. Бонусна знижка може скласти не більше 30% від вартості товару, що підлягає оплаті (роздрібною вартості товару до сплати). При цьому, сумарна знижка на товар (з урахуванням роздрібною знижки, вказаної на цінниках в магазинах, знижки по іншим промоакціям і Бонусної знижки) не може перевищувати 50% від повної вартості товару.

4.4.2. В усіх роздрібних магазинах ТОВ «АТЛЕТІКС» та в інтернет-магазині «ATHLETICS» Бонусами можна сплатити частину вартості будь-якого товару та Сервісних послуг (за виключенням послуг доставки, ПК і товарів КЦ).

Приклад 6. Клієнт, на Бонусному рахунку якого є 1000 Бонусів, купує звичайний товар вартістю (роздрібною ціною до оплати) 429 грн., а також Товари КЦ вартістю 219 грн. Бонусна знижка становитиме 128 грн., тобто 30% від вартості звичайного товару (429 грн.), а за Товари КЦ використати Бонуси неможливо.

4.4.3. При оплаті товару послідовно застосовуються знижки відповідно до наступного пріоритету:

- 1) Роздрібна знижка;
- 2) Додаткова знижка по акціях;
- 3) Інші знижки, якщо є (наприклад, знижка по уцінці тощо);
- 4) Бонусна знижка.

Приклад 7. На товар повною роздрібною вартістю 1000 грн. діє Роздрібна знижка 40%. Поточна роздрібна ціна (Роздрібна ціна до оплати) становить 600 гривень. Бонусами можна оплатити не більше 30% від вартості покупки (якщо це не Товари КЦ), тобто не більше 180 гривень. Але в цьому випадку загальна знижка складе 580 грн. (400 грн. + 180 грн.), що перевищує 50% від повної вартості товару. З урахуванням обмеження 50%, бонусна знижка максимально може скласти 100 грн. (різниця між максимально можливою знижкою в 500 грн. та вже наданою Роздрібною знижкою в 400 грн.). З власних коштів Клієнт в такому випадку має сплатити 500 грн.

Приклад 8. Товар продається за Роздрібною ціною (до оплати) 1000 грн. Клієнт бере участь в акції, що дозволяє отримати додаткову знижку 15% (наприклад, за допомогою купона). Спочатку надається знижка по акції в 15%. 30% від залишкової вартості у 850 грн. складає 255 грн. (при умові наявності Бонусів на КК та якщо це не Товари КЦ). Таким чином, максимальна Бонусна знижка, яка може бути надана, складає 255 грн. З власних грошових коштів Клієнт в такому випадку сплатить 595 грн.

Приклад 9. На товар повною роздрібною вартістю 1000 грн. діє Роздрібна знижка 20%, тобто Роздрібна ціна товару (до оплати) становить 800 грн. Клієнт бере участь в акції, умови якої дозволяють отримати додаткову знижку 15% по відношенню до Роздрібною ціни (до оплати), наприклад, за допомогою купона або SMS. Отже спочатку застосовується Роздрібна знижка 20%, потім до результату застосовується знижка по акції в 15% від Роздрібною ціни. Після цього 30% від 680 грн. (204 грн.) можна було б оплатити Бонусами (якщо це не товар КЦ). Але в даному випадку загальна знижка складе 524 грн. (200 грн. + 120 грн. + 204 грн.), що перевищує 50% від повної вартості товару. З урахуванням обмеження 50%, Бонусна знижка максимально може скласти 180 грн. З власних коштів Клієнт в такому випадку має сплатити 500 грн.

4.4.4. При оплаті Бонусами частини вартості покупки з Бонусного рахунку Клієнта в першу чергу списуються Бонуси з найменшим строком дії, який залишився. Це правило діє для Бонусів одного типу.

4.4.5. При оплаті Бонусами встановлено пріоритет Промо Бонусів перед Кешбек Бонусами.

Приклад 10. На Бонусному рахунку Клієнта є 50 Промо Бонусів для знижки на товари ТМ «FILA» і 50 Кешбек Бонусів. Клієнт купує товар вказаної ТМ вартістю 200 грн. (не Товари КЦ). Клієнт має право на Бонусну знижку 30%, яка еквівалентна 60 Бонусам. При оформленні покупки з Бонусного рахунку буде списано 50 Промо Бонусів і 10 Кешбек Бонусів. На Бонусному рахунку залишиться 40 Кешбек Бонусів.

4.4.6. На частину покупки, яка була оплачена Бонусами, нарахування Кешбек Бонусів не здійснюється. На частину покупки, оплачену з Власних коштів Клієнта, проводиться нарахування Кешбек Бонусів

відповідно до табл. 1 та п. 3.3.2. цього Положення. В Накопичену суму покупок включається сума покупки, оплачена з Власних коштів Клієнта.

4.4.7. Списання Бонусів при оплаті Бонусами здійснюється з кроком в 1 одиницю (1, 2, 3 тощо). Мінімальна можлива кількість Бонусів для списання складає 1 Бонус.

4.5. Перерахунок Бонусів при поверненні та обміні товарів

4.5.1. У разі повернення або обміну товарів, частково оплачених Бонусами, Клієнту повертається сплачена ним грошова сума. При цьому витрачені Бонуси та строки їх дії відновлюються на Бонусному рахунку Клієнта в режимі on-line (але при наявності відповідного зв'язку).

4.5.2. У разі повернення товару, нараховані за покупку даного товару Кешбек Бонуси анулюються.

4.5.3. У разі повернення частини покупки нарахування Кешбек Бонусів перераховується з урахуванням повернених товарних позицій. При цьому строк дії Кешбек Бонусів продовжується на 180 календарних днів.

Приклад 11. Клієнту нараховано 640 Кешбек Бонусів за покупку на суму 6400 грн. (по Золотій КК). Клієнт повертає частину товару з цієї покупки на суму 3100 грн. В результаті повернення сума покупки буде перерахована і складатиме 3300 грн. Таким чином, в результаті повернення товару залишаться нарахованими 320 Бонусів (по 20 Бонусів за кожні повні 200 грн. суми покупки).

Приклад 12. Клієнт купив товарів на 800 грн., оплативши при цьому 200 грн. покупки Промо Бонусами, строк дії яких закінчувався через 3 дні з моменту покупки. Через тиждень Клієнт повернув частину товару на суму 400 грн. При перерахуванні Клієнту на Бонусний рахунок повернуться 100 Промо Бонусів зі строком дії 3 дні.

Приклад 13. Клієнт купив дві куртки вартістю 2000 грн./од. і отримав 2000 Промо Бонусів за участь в акції «Даруємо 2000 Бонусів при купівлі курток на суму від 3000 грн». Через день Клієнт повертає одну куртку. При перерахуванні чека сума покупки по акції тепер становитиме менше 3000 грн., і нарахування 2000 Промо Бонусів буде відмінено, оскільки чек тепер не відповідає умовам акції.

4.5.4. При розрахунку Накопиченої суми покупок враховуються операції повернення товару. Якщо в результаті повернення або обміну товару Накопичена сума покупок стала відповідати попередньому Рівню участі в КП, то КК не обмінюється на КК попереднього (меншого) Рівня. Для нарахування Бонусів застосовується ставка, відповідна актуальній Накопиченій сумі покупок.

4.5.5. У разі якщо проводиться повернення товару, а нараховані Кешбек Бонуси за товар, що повертається, вже використані, Бонусний баланс може мати від'ємне значення. При наступних покупках Клієнта нараховані йому Бонуси будуть спочатку використані для виведення Бонусного рахунку з від'ємного в додатний баланс. Тобто, оплатити Бонусами частину покупки стає неможливим доки Клієнт не придбає товарів на відповідну суму згідно з умовами КП.

4.6. Взаємодія Бонусів і Подарункових Карток (ПК)

4.6.1. При придбанні ПК нарахування Кешбек Бонусів не здійснюється, сума покупки ПК не враховується в Накопичуваній сумі покупок.

4.6.2. При придбанні ПК ніякі знижки (в тому числі Бонусні знижки) не надаються. ПК оплачується по власному номіналу.

4.6.3. Оплата товарів одночасно з використанням ПК и КК можлива. Спочатку частина вартості товару оплачується Бонусами, а частина, що залишилася після застосування Бонусної знижки, оплачується з використанням ПК.

4.6.4. При оплаті товарів з використанням ПК на суму, сплачену ПК, здійснюється нарахування Кешбек Бонусів. Також ця сума враховується в Накопиченій сумі покупок.

5. ІНФОРМАЦІЙНА І СЕРВІСНА ПІДТРИМКА УЧАСНИКІВ КП

5.1. При оформленні покупки Учасник КП в доповнення до касового чеку (нефіскальний чек, який роздруковується одночасно з касовим фіскальним чеком) може отримувати наступну інформацію про Бонуси:

- кількість списаних Бонусів в рамках проведеної покупки;
- залишок по всім типам Бонусів.

5.2. Якщо при оформленні покупки списання Бонусів не відбувається або залишок Бонусів на Бонусному рахунку нульовий, тоді додатковий нефіскальний чек не друкується.

5.3. Додаткову інформацію Учасник КП може отримати:

- шляхом безпосереднього звернення до працівника магазину;
- в формі зворотного зв'язку на сайті;
- відправивши лист/запит на адресу електронної пошти Товариства: info@athletics.ua;
- в особистому кабінеті на сайті athletics.ua.

5.4. Об'єднання декількох Бонусних рахунків Клієнта відбувається згідно п.3.6. цього Положення.

5.5. У випадках спірних ситуацій, коли роз'яснення, надані працівником магазину, не задовольняють Клієнта, працівник магазину може звернутись до фахівця з програми лояльності ТОВ «АТЛЕТІКС», відправивши запит листом для уточнення / перевірки ситуації.

5.6. Всі заявки стосовно проблем (наприклад, щодо нарахування Бонусів, об'єднання Бонусних рахунків Клієнтів або заміні КК) повинні містити таку інформацію:

- Ім'я держателя КК або номер мобільного телефону Учасника КП;
- Адресу (або номер, який можна дізнатися в магазині) магазину;
- Номер телефону Клієнта;
- Номер Клубної Картки Клієнта;
- Тип КК.