

УТВЕРЖДЕНО
Приказ
РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ»
от 24.06.2025 № 471

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ИНТЕРНЕТ-АПТЕКИ PHARMAMALL.BY

Настоящее Положение определяет условия участия физических лиц в Программе лояльности интернет-аптеки PHARMAMALL.BY в Республике Беларусь.

1. Термины и определения

Программа лояльности (Программа) – совокупность маркетинговых приемов, направленных на привлечение клиентов и развитие долгосрочных взаимоотношений, рост продаж путем предоставления клиентам в интернет-аптеке различных скидок, бонусов и иных преимуществ.

Организатор – Торгово-производственное республиканское унитарное предприятие «БЕЛФАРМАЦИЯ» (РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ», адрес: 220005, ул.В.Хоружей 11- 1, г.Минск, Республика Беларусь), осуществляющее разработку, внедрение и сопровождение Программы лояльности для Участников Программы лояльности, в том числе, организовывающее рекламно-информационную рассылку о товарах и акциях. Организатор Программы лояльности обладает правами по управлению и развитию Программы лояльности.

Участник Программы лояльности (Участник) — любое физическое лицо, в установленном настоящим Положением порядке выполнило необходимые условия по регистрации на сайте интернет-аптеки PHARMAMALL.BY, заполнившее Анкету для получения Привилегий и приобретает товары на Сайте интернет-аптеки с оформлением услуги «Курьерская доставка».

База данных – ресурс, который создается и ведется Организатором Программы лояльности и содержит сведения об Участниках Программы, полученные из Анкеты, а также информацию из сделок Участника в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY и других подобных действиях из разных источников информации, которая хранится в упорядоченном виде.

Анкета – регистрационный документ, который заполняется Участником в электронном виде на сайте PHARMAMALL.BY, содержит перечень вопросов о персональных данных физического лица.

Сайт Программы лояльности (Сайт) – сайт в сети Интернет PHARMAMALL.BY, на котором размещена актуальная и действующая редакция Правил Программы лояльности, другая информация о Программе, а также вход в Личный кабинет Участника Программы лояльности.

Личный кабинет – рабочее пространство пользователя в рамках сайта Программы лояльности, доступное после регистрации Участника Программы на сайте PHARMAMALL.BY, где Участник может видеть состояние своего Бонусного счета, персональные предложение, контролировать и изменять свои персональные данные, информацию, настраивать свои контактные данные, давать разрешение на коммуникацию Организатора с Участником по различным каналам коммуникации, видеть текущий баланс и историю его изменений, историю покупок, доступные акции и купоны, выполнять иные операции, связанные с участием в Программе лояльности.

Каналы коммуникации – обобщенный термин в отношении всех возможных способов информирования Участников Организатором.

Привилегия (Поощрение) – форма вознаграждения, предоставляемая Участникам в соответствии с Правилами Программы лояльности. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки — начисления Бонусов на Счет Участника и последующего

расходования Участником накопленных Бонусов на товары Организатора в виде скидки. Привилегии также могут предоставляться в виде продажи ограниченного перечня товаров по сниженной цене в ограниченное время.

Транзакция – операция в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY, результатом которой становится Начисление или Использование Бонусов на/со Счета Участника.

Бонус – расчетная условная единица, зачисляемая на Бонусный счет Участника и списываемая со Счета Участника в соответствии с Правилами Программы лояльности.

Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения Привилегий (в виде скидок на товары и др.), на условиях с настоящего Положения. **1 Бонус эквивалентен 1 белорусскому рублю.** Минимальная единица исчисления 0,01 Бонус.

Бонусный счет (Счет) – электронный нефинансовый счет, в базе данных Организатора с информацией о зачисленных и списанных Бонусах Участника Программы, а также их текущем остатке. Счет открывается на имя Участника в соответствии с настоящими Правилами. Счет ведется в Бонусах. Бонусы начисляются на Счет Участника и списываются со Счета Участника при приобретении товаров на Сайте интернет-аптеки с оформлением услуги «Курьерская доставка».

Приветственные бонусы – дополнительные Бонусы, начисляемые Организатором при выполнении Участником условий регистрации на Сайте и участия в Программе лояльности.

Начисление Бонусов – процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов Организатором на Счете Участника на основаниях, предусмотренных в Положении Программы лояльности, а также на основании проводимых Акций.

Акция – маркетинговое и/или рекламное мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности потребителей к предприятию Организатора и Программе лояльности в целом, организуемое Организатором и сопровождающееся начислением Бонусов и/или предоставлением Привилегий Участнику Программы лояльности.

Использование Бонусов – действия Участника, в результате которых происходит уменьшение количества Бонусов на счете Участника, в обмен на Привилегии, на основании Правил, предусмотренных в Программе лояльности.

Злоупотребление – любые действия Участника либо третьих лиц, которые квалифицированы Организатором как не соответствующие Правилам или принципам добросовестности и разумности, к которым, в частности, относятся действия с целью получения дополнительных Бонусов (иных Привилегий). При выявлении фактов злоупотребления Участником в Программе, Организатор вправе принять решение о неначислении Участнику программы Бонусов, а также о списании ранее начисленных Бонусов.

Блокировка Бонусного счета – процедура, инициированная Злоупотреблением Участником Правилами Программы лояльности, в результате которой Организатором устанавливается запрет на списание и/или Начисление Бонусов с/на Бонусный счет.

Аннулирование Бонусов – процедура списания Бонусов Организатором, ранее зачисленных на Бонусный счет Участника без предоставления Участникам Привилегий.

Горячая линия (Инфолиния, Контактный центр) – единый центр поддержки, осуществляющий информационно-справочное обслуживание клиентов Организатора, в том числе Участников Программы лояльности (тел.(17)3909468, короткий номер 169 и e-mail pharmamall_sklad@pharma.by (для обращений по вопросам Программы лояльности).

Расчетный период – период, продолжительность которого устанавливается условиями Акции.

Согласие – согласие физического лица на участие в Программе лояльности и обработку его персональных данных, а также подтверждение корректности и актуальности, указанных данных.

Товар – продукция, реализуемая в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY в рамках Программы лояльности, либо Акции.

Чек – платежный документ кассового оборудования Организатора, выдаваемый Участнику при совершении покупки Товара.

Скидка – уменьшение Организатором для Участника розничной цены на Товар с целью стимулирования потребительского спроса.

2. Общие положения

Настоящее Положение разработано с целью определения порядка и условий действия Программ лояльности, реализуемых Организатором в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY и определяет условия и порядок участия физических лиц в Программе лояльности и адресовано неограниченному кругу физических лиц.

Действие Программы лояльности распространяется на физических лиц (Участников Программы лояльности), приобретающих товары в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY с оформлением услуги «Курьерская доставка».

Целью Программы лояльности является:

- мотивирование покупателей, совершающих покупки в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY;

- привлечение клиентов в интернет-аптеку PHARMAMALL.BY для повышения эффективности ее деятельности;

- увеличение количества покупателей, оформивших услугу «Курьерская доставка»;

- формирование устойчивой лояльности Участников Программы лояльности к интернет-аптеке PHARMAMALL.BY

В рамках Программы Участники накапливают Бонусы и получают Привилегии, которые могут быть использованы в соответствии с настоящей Программой лояльности. Каждый раз, при совершении покупки в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY с оформлением услуги «Курьерская доставка», на счет Участника начисляется определенная сумма Бонусов, в соответствии с правилами Программы лояльности. Накопленные Бонусы можно использовать для получения скидок при последующих покупках в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY таким образом, Участник может частично «погасить» стоимость товара, используя Бонусы в виде скидки.

Участник может накапливать Бонусы после Регистрации в соответствии с настоящими Правилами Программы и совершении покупки в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY с оформлением услуги «Курьерская доставка».

Участник имеет возможность воспользоваться накопленными Бонусами и Привилегиями только в случае использования активированного, не заблокированного Бонусного счета и оформления услуги «Курьерская доставка». В случае блокировки Бонусного счета, Участник в течение всего периода блокировки не вправе воспользоваться накопленными Бонусами и Привилегиями.

Участник вправе получать информацию о Программе следующими способами:

на Сайте PHARMAMALL.BY в разделе Программы лояльности;

путем обращения на Горячую линию;

из рекламных материалов, размещаемых в аптеках Организатора Программы лояльности;

из прочих Каналов коммуникации (e-mail и SMS рассылка).

Участник может получить информацию о балансе Счета следующими способами:

в Личном кабинете на сайте Программы лояльности;

по другим каналам коммуникации, если это предусмотрено Организатором.

Программа действует в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY, если иное не предусмотрено отдельной активностью Организатора.

Претензии по балансу Счета Участника (некорректное начисление и списание бонусов) рассматриваются Организатором в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней после совершения покупки, только после предоставления документов, подтверждающих факт совершения покупки в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY.

Блокировка Бонусного счета осуществляется: по инициативе Организатора при обнаружении злоупотребления системой поощрения Программы лояльности;

Блокировка и восстановление Бонусного счета происходит через обращение покупателя по телефону +375(17)3909468 (режим работы: Пн. – Пт. с 8:00 до 20:00, Сб. – Вс. с 10:00 до 19:00). Для блокировки/разблокировки Бонусного счета номер телефона, звонящего должен совпадать с номером его телефона в Анкете Программы лояльности.

Участник вправе в любое время без объяснения причин отказаться от уведомлений рекламного характера, направляемых на основе его согласия, на указанный Участником телефон или e-mail одним из следующих способов:

- в личном кабинете на сайте PHARMAMALL.BY,
- позвонив по телефону +375(17)3909468 (режим работы: Пн. – Пт. с 8:00 до 20:00, Сб. – Вс. с 10:00 до 19:00),
- отказаться от рассылки e-mail сообщений по ссылке отказа от рассылки, содержащейся в каждом e-mail письме.

Организатор обязуется отключить рассылку информации в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления обращения от Участника.

Ответственность за ограничение Бонусного счета Участника от несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на Участнике. Организатор Программы не несет ответственности за несанкционированное использование Бонусного счета Участника третьими лицами.

3. Условия участия в программе

Участниками Программы могут стать физические лица, являющиеся покупателями интернет-аптеки PHARMAMALL.BY, выполнившие условия настоящего Положения, а также согласившиеся с Публичной офертой Организатора.

Для вступления в Программу лояльности покупатель должен зарегистрироваться на Сайте Программы лояльности, заполнить Анкету в электронном виде.

Всеми преимуществами Бонусного счета имеет право пользоваться только лицо, указанное в Анкете.

Датой начала участия в Программе является дата заполнения Участником Анкеты и внесение ее в Базу данных Программы лояльности, в соответствии с условиями настоящих Правил.

При возникновении вопросов, при заполнении Анкеты, Участник может позвонить по телефону +375(17)3909468 (режим работы: Пн. – Пт. с 8:00 до 20:00, Сб. – Вс. с 10:00 до 19:00) и получить консультацию специалиста по вопросу заполнения Анкеты. При этом Анкета Участника заполняется только лично Участником.

Участник обязуется самостоятельно отслеживать в Личном кабинете на сайте PHARMAMALL.BY, информацию о балансе Бонусов, историю покупок, персональные предложения и прочую информацию Программы лояльности. Если Участник замечает несоответствие информации с фактическими данными, Участнику следует сообщить об этом по телефону +375(17)3909468 (режим работы: Пн. – Пт. с 8:00 до 20:00, Сб. – Вс. с 10:00 до 19:00).

4. Использование персональных данных Участника

Информация, указанная Участником в Анкете, является его Персональными данными. Сбор, хранение и последующая обработка Персональных данных осуществляется Организатором в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

При регистрации в Программе Участник подтверждает свое согласие на обработку Персональных данных, в целях регистрации в Программе лояльности.

Сотрудники, сопровождающие Программу лояльности, обязаны обеспечить сохранность персональных данных Участников. Полный текст Политики Организатора в отношении обработки персональных данных участников Программ лояльности размещен на официальном сайте PHARMAMALL.BY.

При отказе от дачи согласия на обработку Персональных данных, указанных как обязательные для заполнения в Анкете и/или Личном кабинете пользователя, или отзыве

согласия на обработку указанных Персональных данных, включая их удаление, делает невозможным дальнейшее участие Участника в Программе лояльности.

Бонусный счет, в отношении которого, по желанию Участника, не будут обрабатываться или будут удалены персональные данные, будет заблокирован без возможности восстановления, начисления и списания бонусов и предоставление иных привилегий держателю такого Бонусного счета осуществляться не будет.

В случае указания ложных, неточных или недостоверных данных, не своевременного изменения утративших актуальность сведений Организатор не несет ответственность за последствия, связанные с использованием таких данных, и Участник несет все риски, связанные с предоставлением ложных, неточных или недостоверных данных. Участники самостоятельно несут ответственность перед третьими лицами на незаконное предоставление Организатору Персональных данных третьих лиц.

Участник уведомляет Организатора Программы об изменении фамилии, имени и других контактных данных, указанных им во время активации Бонусного счета. В случае изменения своих Персональных данных Участник предоставляет Организатору обновленную информацию, обратившись по телефону Организатора или вносит изменения в Анкету в Личном кабинете на сайте Организатора. Изменение даты рождения допускается 1 раз в календарный год.

В случае невыполнения Участником данного требования, Организатор не несет ответственности:

- за неблагоприятные последствия, связанные с использованием некорректных данных.
- за несвоевременное изменение Участником своих персональных данных.

5. Порядок и правила начисления бонусов

Бонус является условной и базовой единицей в Программе лояльности, зачисляемой Организатором на Счет Участника программы. Бонусы зачисляются в течение 24 часов после регистрации операции покупки.

Бонусы не являются средством платежа, валютой и ценной бумагой. Бонусы не имеют денежного эквивалента и не подлежат обналичиванию. Бонусы не подлежат возврату и не могут быть заменены денежным эквивалентом. Бонусы и права, предоставленные Участнику, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами.

Бонусы начисляются на Счет Участника после заполнения Анкеты в электронном виде на сайте интернет-аптеки PHARMAMALL.BY и за приобретение товаров, соответствующих условиям Программы лояльности. Начисление бонусов не осуществляется при покупке товаров, на которые предоставляется скидка в рамках других скидочных программ. Организатор также вправе определить иные товары, за приобретение которых бонусы не начисляются. Перечень таких товаров доводится до сведения Участников посредством публикации на сайте Организатора или через Горячую линию.

Бонусы начисляются автоматически каждый раз при совершении покупки в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY с оформлением услуги «Курьерская доставка». Если на товар распространяется начисление, бонусы будут зачислены в размере, установленном Программой.

Начисляемые Бонусы за текущую покупку нельзя использовать для уменьшения стоимости в данной покупке. Бонусы можно использовать для уменьшения стоимости последующих покупок при оформлении услуги «Доставка курьером». В случае форс-мажорных обстоятельств начисление бонусов может быть отложено до 72 часов.

Начисление Бонусов осуществляется при оплате покупок. Зачисленные бонусы фиксируются на счёте участника программы и накапливаются.

Бонусы начисляются Участнику согласно следующему порядку: при каждой покупке начисляется сумма бонусов от 2 до 4% от суммы покупки, оплаченной денежными средствами и/или иными платежными инструментами, кроме подарочных сертификатов. Начисление Бонусов производится исключительно на ту часть стоимости покупки, которая

оплачена денежными средствами и/или иными платежными инструментами, кроме подарочных сертификатов.

Перечень товаров, за приобретение которых Бонусы не начисляются, определяется Организатором и сообщается Участникам всеми доступными способами, включая сайт Организатора и Горячую линию.

Базовые правила начисления Бонусов:

На Бонусный счет Участника начисляется Бонус в размере до 4% от суммы покупки согласно следующим условиям:

Диапазон суммы чека за текущую покупку, руб.	% от суммы чека
До 149,99 белорусских рублей включительно	до 2%
150,00 белорусских рублей и больше	до 4%

Сумма Бонусов к начислению может включать сумму приветственных Бонусов, в случае если Участник программы выполнил условия для начисления приветственных Бонусов.

Приветственный бонус начисляется на первую покупку после регистрации в Программе лояльности и составляет 4% от оплаченной стоимости первой покупки. Организатор может изменять условия начисления приветственных Бонусов и принимать решение о прекращении их начисления.

Срок действия начисленных Бонусов составляет 180 календарных дней, если иное не предусмотрено правилами отдельных акций.

При покупке товара Участник обязан самостоятельно проверить корректность начисления Бонусов. Проверить количество Бонусов на Счете возможно в Личном кабинете на сайте PHARMAMALL.BY.

В случае, если Бонусы были начислены ошибочно либо неправомерно, Организатор оставляет за собой право аннулировать соответствующее количество Бонусов. В случае, если Бонусы не были начислены либо начислены в размере меньшем, чем предусмотрено настоящей Программой, Участнику необходимо написать письмо на электронную почту pharmamall_sklad@pharma.by с описанием проблемы. Организатор рассматривает соответствующее обращение и в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения указанного обращения предоставляет ответ Участнику одним из следующих способов: путем направления на электронную почту, в Личном кабинете, путем осуществления обратного звонка по номеру мобильного телефона, указанному Участником в Личном кабинете. В случае признания со стороны Организатора фактов некорректного начисления Бонусов, Организатор производит доначисление Бонусов на Счет в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня признания настоящего факта.

Все начисленные/использованные за покупку Бонусы начисляются/используются на счет пропорционально стоимости приобретенного товара.

В случае проведения специальных акционных или рекламных мероприятий Организатор вправе:

- начислять бонусы в соответствии с условиями конкретной акции (в том числе по событиям, например, праздничные дни, дни рождения Участников, определенные действия участников и др.). Организатор самостоятельно определяет сроки, периодичность и условия проведения специальной акции, категории участников, для которых проводится специальная акция;

- установить определенные дни (иной период времени), в которые Бонусы не начисляются или начисляются в ином количестве;

- установить условия приобретения товаров, при которых Бонусы не начисляются или начисляются в ином количестве;

- установить иные основания начисления и/или неначисления бонусов, в том числе для отдельных категорий Участников, иной порядок и/или размер начисления Бонусов, в том числе начисление Бонусов без осуществления покупок.

Организатор имеет право начислять или не начислять, в том числе списывать или не списывать, Бонусы как разово, так и на постоянной основе (Бонус ко Дню Рождения

Участника Программы, Новогодний Бонус, Бонусы в честь праздничных дней 23 февраля и 8 марта, бонусы на акционные товары и другие Бонусы) отдельным Участникам либо всем Участникам Программы лояльности в период действия специальных рекламных акций/мероприятий Организатора, уведомляя об этом Участников Программы лояльности посредством SMS- сообщений и/или e-mail рассылок, и/или публикации на сайте PHARMAMALL.BY, и/или других Каналах коммуникации, если Участник дал согласие на получение информации через эти каналы коммуникации.

В день рождения интернет-аптеки PHARMAMALL.BY (29.05) и самого Участника начисляется дополнительно 10 Бонусов, если иное не предусмотрено настоящим Положением или приказом Организатора. Дата рождения Участника определяется на основании данных Анкеты, заполненной Участником.

Информация о специальных акциях, исключениях, ином порядке и/или размере начисления Бонусов доводится до потребителя в рамках общего информирования о текущих акциях (на сайте PHARMAMALL.BY и/или устно через специалистов Горячей линии Организатора).

6. Порядок и правила списания бонусов

Участник, накопивший Бонусы на своем Счете, имеет право использовать Бонусы как скидку при покупке товаров, в соответствии с настоящими Правилами, при оформлении услуги «Курьерская доставка».

Получение Привилегий становится доступно после регистрации в Программе лояльности. Организатор Программы самостоятельно формирует правила получения Привилегий за покупки товаров.

В случае, если Участник не завершил регистрацию в Программе лояльности, возможность получения Привилегий и списания Бонусов будет недоступна.

Участник Программы вправе использовать накопленные на его счете Бонусы для получения скидки при покупке товаров в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY, но не более 20% от стоимости всех товаров в заказе. При этом Бонусы не могут быть использованы для оплаты товаров, на которые уже предоставлена скидка.

Курс использования Бонусов: **1 Бонус эквивалентен 1 белорусскому рублю.** Минимальная цена товара, на который можно применить Бонусы, составляет 0,05 рубля. Бонусы не являются денежными средствами, не могут быть обналичены и используются Участником исключительно для покупок в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY.

Организатор вправе:

- установить перечень товаров (групп товаров), на которые скидка за счет Бонусов не предоставляется;
- установить определенные дни (иной период времени), в течение которых скидка за счет Бонусов не предоставляется;
- установить иной порядок (размер) использования Бонусов (предоставления скидок за счет Бонусов) и условия приобретения товаров.

Информация об исключениях предоставляется потребителям в рамках общего информирования о проходящих акциях (на сайте PHARMAMALL.BY).

При совершении покупки Участник Программы лояльности может использовать всю накопленную сумму Бонусов с учетом ограничений, указанных в настоящем Положении. Допускается частичное использование Бонусов, за исключением случаев, указанных в настоящем Положении. При этом сумма начисляемых Бонусов за данную покупку уменьшается пропорционально объему оплаты, выполненной с использованием Бонусов. Иными словами, на сумму оплаченных Бонусов новые Бонусы не начисляются. Сумма оплаты Бонусами учитывается при расчете общей стоимости совершенных Участником покупок, исходя из которой определяется размер Привилегий.

Бонусы, начисленные, в соответствии с условиями настоящего Положения, действуют в течение 180 (ста восьмидесяти) дней со дня их начисления на счет Участника, если иное не установлено настоящим Положением, приказом Организатора. В случае неиспользования Бонусов в указанный срок, Бонусы обнуляются (списываются,

аннулируются, сгорают), за исключением случаев, предусмотренных другими активностями Организатора. Аннулированные (списанные, аннулированные, сгоревшие) Бонусы не подлежат использованию, восстановлению, замене и иной компенсации. Организатор оставляет за собой право не уведомлять Участника о наступлении сроков обнуления/сгорания Бонусов.

Сроки действия дополнительных Бонусов, начисленных Участнику Программы, в честь праздничных дней, например, 23 февраля и/или 8 марта, и др., устанавливаются Организатором. Сроки действия иных Бонусов и Привилегий определяются Организатором.

Организатор может при наличии технических возможностей уведомлять Участников Программы о скором обнулении Бонусов посредством SMS-сообщений и (или) e-mail рассылок. Функция уведомления Участников Программы о скором сгорании Бонусов не является обязанностью Организатора и реализуется Организатором при наличии технической возможности и других ресурсов.

Организатор оставляет за собой право изменять размер начисляемого при совершении покупки Бонуса, уведомляя об этом Участников Программы посредством SMS-сообщений и/или e-mail рассылок, либо размещая соответствующую информацию на сайте PHARMAMALL.BY.

Организатор вправе в одностороннем порядке без согласия Участника программы списывать с его Бонусного счета Бонусы в следующих случаях:

- Бонусы были ошибочно зачислены на Бонусный счет Участника Программы лояльности в таком случае Организатор списывает с Бонусного счета сумму Бонусов, равную ошибочно зачисленной сумме Бонусов;
- Организатору стало известно, что Участник злоупотребляет условиями Программы лояльности.

7. Блокировка Бонусного счета Участника

Участник вправе прекратить участие в Программе лояльности, уведомив об этом Организатора по телефону +375(17)3909468 и e-mail pharmamall_sklad@pharma.by. При этом Организатор блокирует Бонусный счет без дальнейшей возможности его восстановления.

Добровольная блокировка Бонусного счета Участника, а также его разблокировка может быть осуществлена только после подачи Участником заявки одним из следующих способов:

- звонок в Горячую линию организатора по номеру +375(17)3909468 (режим работы: Пн. – Пт. с 8:00 до 20:00, Сб. – Вс. с 10:00 до 19:00);
- запрос, направленный по электронной почте, на адрес pharmamall_sklad@pharma.by с темой «Блокировка Бонусного счета», при этом адрес электронной почты, с которого поступает запрос на блокировку, должен совпадать с адресом в Анкете.

Организатор Программы лояльности вправе приостановить либо прекратить участие любого Участника в Программе лояльности и заблокировать Бонусный счет Участника без предварительного уведомления, без возможности восстановления, переноса Бонусов, если Участник не соблюдает условия настоящего Положения и/или совершает Злоупотребление Программой лояльности в любом из следующих случаев:

- Участник не соблюдает правила настоящего Положения и/или условия акций и иных предложений Программы лояльности;
- привлечения Участника в установленном порядке к административной или уголовной ответственности за совершение правонарушения/преступления в интернет-аптеке PHARMAMALL.BY или в отношении Организатора;
- Участник злоупотребляет какими-либо правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы лояльности;
- Участник при заполнении Анкеты, а равно в любых иных случаях предоставляет

информацию (сведения), вводящую в заблуждение Организатора либо не соответствующую действительности;

- в случае предъявления требований государственных органов, обязательных для исполнения;
- в случае отказа Участника от участия в Программе лояльности;
- в случае отзыва Участника своего согласия на обработку Организатором Персональных данных;
- отзыва Участником согласия на обработку части персональных данных, отмеченных в Анкете Участника (электронной Анкете), как обязательные;
- принятия Организатором решения о прекращении Программы лояльности;
- Участник совершил действия, имеющие признаки мошенничества, обмана или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальный ущерб, моральные и прочие негативные последствия для Организатора;
- в иных случаях, прямо указанных в настоящем Положении.

Организатор не несет ответственности за любые потери или ущерб, которые могут возникнуть в результате таких действий.

8. Ответственность Участников программы лояльности

Незнание Участником правил и условий участия в Программе лояльности не освобождает Участника от ответственности и не является основанием для удовлетворения его претензий к Организатору относительно работы Программы.

Организатор оставляет за собой право вносить изменения в условия или прекращать действие настоящего Положения, включая отдельные условия Программы лояльности, в любое время. Участники информируются об изменениях не позднее чем за 3 дня до их вступления в силу. Уведомление осуществляется путем размещения информации на сайте PHARMAMALL.BY, через специалистов Горячей линии или другими доступными каналами связи.

В случае приостановления или прекращения действия данного Положения или отдельных условий Программы лояльности Организатор не компенсирует остаток Бонусов на счетах Участников на момент изменений или прекращения действия Программы.

9. Заключительные положения

Участник, принимая участие в Программе, подтверждает своё ознакомление и полное согласие с её условиями.

Организатор Программы лояльности оставляет за собой право вносить любые изменения, в любое время без предварительного уведомления Участников, в перечень товаров, в отношении которых начисляются Бонусы, изменять количество Бонусов, изменять курсы начисления и списания Бонусов, которое Участники получают в результате приобретения таких товаров, список и доступность Привилегий для каждого Участника. Участник обязуется самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в Правила и Положения Программы лояльности.

Организатор Программы лояльности оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу лояльности в любое время и по своему усмотрению, с уведомлением Участников за один месяц путем размещения соответствующего информационного сообщения на официальном сайте Организатора PHARMAMALL.BY и, по решению Организатора при наличии технической возможности и необходимых ресурсов, направления информационных уведомлений по мобильной связи, электронной почте, службам обмена сообщений и/или прочим каналам коммуникации не менее чем за 1 календарный день.

В период от момента информирования о закрытии Программы лояльности до полного ее приостановления, начисление Бонусов не производится, при этом использование Бонусов и предоставление Привилегий продолжает производиться. В случае прекращения реализации Программы лояльности и неиспользования Бонусов в течение

периода от оглашения приостановления до полного приостановления, все Бонусы, находящиеся на Счетах Участников, аннулируются. Организатор Программы лояльности не несет ответственности за приостановку или прекращение Программы лояльности в отношении любого Счета Участника, включая, но не ограничиваясь, ответственностью за Бонусы на Счете Участника в момент приостановки или прекращения Программы лояльности.

Участники, принимающие участие в специальных предложениях и акциях Программы лояльности, должны ознакомиться с правилами данных предложений и акций на сайте PHARMAMALL.BY самостоятельно и следовать им. Незнание условий настоящего Положения не может являться основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участников в адрес Организатора.

В случае возникновения технических и/или организационных проблем, неисправностью систем, поддерживающих работу Программы лояльности, Организатор имеет право временно приостановить операции в рамках Программы лояльности (начисление и/или списание бонусов), приостановить отображение актуальной информации на Счете Участника (баланс бонусов, дата ближайшего списания бонусов и т.п.) до устранения вышеуказанных проблем.

Ознакомиться с Положением, внесенными изменениями и/или дополнениями можно на сайте PHARMAMALL.BY.

Узнать накопленную сумму Бонусных баллов, редактировать личные данные можно в Личном кабинете Участника на сайте PHARMAMALL.BY.

Настоящая Программа подлежит публикации на сайте PHARMAMALL.BY.

Настоящее Положение вступает в силу с 25.06.2025 года. В случае изменения действующего законодательства применение настоящего Положения до внесения в него изменений осуществляется в части, не противоречащей законодательству.