

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом директора ТОВ «АРІТЕЙЛ»

від «15» КВІТНЯ 2026 р. № 289

(у редакції наказу від «15» КВІТНЯ 2026 р. № 289)

ПОЛОЖЕННЯ

про програму лояльності

«КОЛО ДРУЗІВ»

Це Положення про програму лояльності «КОЛО ДРУЗІВ» (далі – «Положення») встановлює офіційні умови участі Учасників в програмі, що визначають період, умови і порядок участі. Положення розроблено на підставі Цивільного кодексу України, Законів України «Про захист прав споживачів», «Про інформацію», «Про захист персональних даних» та інших нормативно – правових актів України.

1. ТЕРМІНИ ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ У ПОЛОЖЕННІ

- 1.1. «Організатор» – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АРІТЕЙЛ» (код за ЄДРПОУ 41135005, місцезнаходження - Україна, 04070, місто Київ, вулиця Іллінська, будинок 8, юридична особа, що створена та діє на підставі Статуту Товариства.
- 1.2. «Учасник» або «Учасники» Програми – фізична особа (дієздатний громадянин/громадянка України, що досяг/досягла 18-річного віку), яка підтвердила свій намір брати участь у Програмі, виконавши вимоги приєднання до Програми, викладені в цьому Положенні та надав свою згоду на участь у Програмі шляхом реєстрації в особистому кабінеті на сайті <https://kolomarket.abmloyalty.app/> або у мобільному додатку «КОЛО», або у чат-боті @kolo_a_bot у мережі Telegram, шляхом надання даних (прізвище, ім'я, по- батькові, мобільний телефон) та погодившись на обробку персональних даних.
Учасниками Програми не можуть бути юридичні особи.
- 1.3. «Програма» спрямована на заохочення клієнтів – потенційних Учасників, яким надаються спеціальні умови придбання Товарів, що реалізуються в мережі магазинів «КОЛО» (далі – Магазины), власником яких є Організатор.
- 1.4. Віртуальний рахунок– сукупність облікових та інформаційних даних про Учасника, кількість нарахованих і списаних бонусів.
- 1.5. Програма не є азартною грою, лотереєю, послугою в сфері ігорного бізнесу.
- 1.6. Програма діє в усіх магазинах роздрібної торгівлі «КОЛО» (інформація про адреси магазинів розміщена в Додатку №1 до Положення про програму лояльності «КОЛО ДРУЗІВ».
- 1.7. Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу - Учасника, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.
- 1.8. Володілець персональних даних – юридична особа - Організатор, яка визначає мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки визначені цим Положенням.
- 1.9. «Особистий кабінет» – персональний розділ Сайту, який містить дані для авторизації Учасника (номер телефону і пароль), необхідні для ідентифікації Учасника при користуванні Сайтом, а також його персональні дані. Доступ до Особистого кабінету клієнт отримує з моменту набуття статусу Учасника, що визначається п. 1.2. цього Положення. Особистий кабінет дозволяє Учаснику дізнаватися інформацію про стан Бонусного рахунку, переглядати свої персональні дані, брати участь в акціях, змінювати пароль доступу до Особистого кабінету та свої персональні дані.
- 1.10. «Контакт центр» – багатоканальний інструмент, який вирішує завдання комунікації з клієнтами (Учасниками) за допомогою різних каналів зв'язку: веб-чати, електронна пошта, месенджери,

соцмережі тощо. Складовою Контакт-центру є Колл-центр, що надає підтримку за допомогою голосового зв'язку за телефонним номером 0800-507-969. Всі дзвінки за вказаним номером зі стаціонарних та мобільних телефонів згідно тарифів оператора Учасника.

1.14. «Місце проведення Програми» – мережа магазинів «КОЛО» на підконтрольній території України.

1.15. «Веб-сайт» – веб-сторінка, що належить Організатору та є доступна під єдиним доменним ім'ям: <https://kolomarket.com.ua/>, за допомогою якого в тому числі здійснюється інформаційна підтримка Учасника. Інформацію про умови Програми та конкретних акцій можна отримати на Веб- сайті.

1.16. «Спеціальні Акції» – будь-які спеціальні акції, які проводяться в Місцях проведення Програми, носять загальний або локальний характер.

1.17. Персональні данні – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу (клієнта/Учасника), яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

1.18. Згода на обробку персональних даних – добровільне волевиявлення клієнта – Учасника (фізичної особи, за умови її поінформованості), щодо надання дозволу на обробку його персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки. Згода надається під час реєстрації в інформаційно-телекомунікаційній системі (на Веб-сайті, при заповненні Анкети в мобільному додатку або особистому кабінеті) Організатора шляхом проставлення відмітки про надання дозволу на обробку своїх персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки.

1.19. База персональних даних – іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних.

2. МЕТА ПРОВЕДЕННЯ ПРОГРАМИ

2.1. Метою Програми є:

- залучення нових клієнтів;
- створення привабливих умов для існуючих та потенційних клієнтів, а також їх стимулювання щодо придбання Товарів в Магазинах що, в свою чергу, дозволить збільшити обсяги прибутку Організатора та оптимізувати оборот грошових коштів.

2.2. Впровадження Програми дозволить отримувати достовірні відомості про здійсненні покупки Учасників, здійснювати контроль за наданням знижок, сегментувати клієнтську базу за різними показниками, що надасть можливість проаналізувати та покращити маркетингову діяльність Організатора, зменшити витрати на інформування Учасників про різноманітні акції, які проводяться Організатором.

3. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ УЧАСТІ У ПРОГРАМІ

3.1. Програма є договором приєднання у розумінні ст. 634 Цивільного кодексу України, умови якого встановлені Організатором, що укладається шляхом приєднання клієнта до Програми, що визначається моментом набуття клієнтом статусу Учасника. Учасник не може запропонувати свої умови Програми.

3.2. Програма не є азартною грою, лотереєю, послугою у сфері грального бізнесу.

3.3. Програма діє на підконтрольній території України, (інформація про адреси Магазинів розміщена на Веб-сайті). Умови конкретних акцій, що проводяться Організатором з метою заохочення клієнтів, можуть встановлювати перелік населених пунктів, на території яких діє/не діє конкретна акція.

3.4. Плата за участь у Програмі не справляється.

4. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

4.1. Долучаючись до Програми, Учасник тим самим надає Організатору свою добровільну згоду на обробку (збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем) його персональних даних (а саме даних, що не становлять особливий ризик та не підлягають повідомленню Уповноваженому з прав

людини), з метою реалізації вимог податкового законодавства України, відносин у сфері бухгалтерського обліку, проведення заходів рекламного характеру та маркетингових досліджень, без будь-яких часових обмежень, в тому числі в рекламних цілях – для надсилання інформації та повідомлень, і т.д. У розумінні Закону України «Про захист персональних даних» Організатор володіє персональними даними, що будуть зібрані в приєднання Учасників до Програми, затверджує мету обробки персональних даних, строк обробки персональних даних, здійснює обробку персональних даних.

4.2. Мета обробки персональних даних – забезпечення реалізації правовідносин у сфері фінансово-господарської діяльності, що вимагають обробки персональних даних фізичних осіб на умовах та в порядку, визначених Законом України «Про захист персональних даних». Учасник погоджується з тим, що надаючи свою згоду Організатору на обробку персональних даних, тим самим надає згоду Організатору самостійно встановлювати умови та порядок доступу третіх осіб до персональних даних такого Учасника, відповідно до зазначеної мети та за умови дотримання вимог чинного законодавства щодо захисту персональних даних.

Учасник надає згоду на обробку його персональних даних для отримання рекламних та спеціальних пропозицій, інформації про Спеціальні акції та іншої інформації, що стосується діяльності Товариства. Для цілей, передбачених цим пунктом, Товариство має право направляти листи, повідомлення та матеріали на поштову адресу, e-mail Учасника, відправляти SMS-повідомлення та здійснювати дзвінки на вказаний телефонний номер у Анкеті.

4.3. Надаючи Організатору належним чином заповнену Анкету у електронному вигляді, яка містить персональні дані і здійснюючи будь-які дії в рамках реалізації Програми, Учасник висловлює свою однозначну згоду з умовами визначеними цим Положенням.

4.4. Учасник Акції має право відкликати свою згоду, направивши підписане письмове повідомлення про відкликання Організатору за адресою: 04070 м. Київ, вул. Іллінська, 8. При відкликанні згоди на обробку персональних даних, дані Учасника що містяться у базі персональних даних Організатора, автоматично виключаються із бази, а Учасник втрачає статус «Учасника» та більше не приймає участі в Програмі, а всі накопичені та невикористані бонуси анулюються.

4.5. Організатор гарантує, що під час збору і подальшого використання отриманої інформації він буде дотримуватися всіх положень чинного законодавства України щодо недоторканності особистої інформації, а також застосовувати всі доцільні запобіжні заходи стосовно зібраної інформації й надавати її лише тим, хто має на це достатні законні підстави та у порядку, що визначений чинним законодавством України.

4.6. Учасник підтверджує і гарантує, що вся надана ним інформація під час реєстрації на Веб-сайті та при заповненні Анкети є достовірною.

4.7. Учасник визнає, що в разі недбалого ставлення ним до безпеки і захисту його персональних даних і даних для авторизації в Особистому кабінеті, треті особи можуть отримати несанкціонований доступ до Особистого кабінету, в тому числі до персональних і інших даних Учасника. Організатор не несе відповідальності за шкоду, заподіяну несанкціонованим доступом третіх осіб до персональних даних Учасника.

4.8. Учасник несе відповідальність за достовірність наданих ним в Анкеті персональних даних, а також за внесення до них змін, викладених в заяві про внесення змін до персональних даних, в разі її подачі Учасником.

5. УЧАСТЬ ТА РЕЄСТРАЦІЯ В ПРОГРАМІ

5.1. Учасником Програми може бути лише фізична особа, яка погодилась з усіма умовами Програми, та зареєструвалась в Інформаційній системі Організатора.

5.2. Реєстрація в системі здійснюється:

5.2.1. шляхом завантаження мобільного додатку з Play Market чи App Store. Після проходження Авторизації та/або Реєстрації у Мобільному додатку «КОЛО ДРУЗІВ» Віртуальна картка автоматично

присвоюється в електронному вигляді, індивідуально для кожного пристрою, без необхідності попереднього здійснення покупки.

5.2.2 на сайті <https://kolomarket.com.ua/> необхідно заповнити форму у розділі «Реєстрація», вказавши необхідні дані (прізвище, ім'я, по- батькові, мобільний телефон, дату народження). Для завершення процедури реєстрації Особа вводить код підтвердження, що був відправлений на номер мобільного телефону Особи.

5.2.3 приєднатися до чат-боту @kolo_a_bot встановивши додаток Telegram.

5.3. Датою початку участі в Програмі є дата завершення процедури реєстрації, та отримання на мобільний телефон внесений до інформаційної системи Організатора повідомлення із кодом реєстрації, який потрібно ввести у спеціальному полі.

5.4. Основним ідентифікатором Учасника в Програмі є номер мобільного телефону, який був вказаний в Анкеті при реєстрації в Програмі

6. ПОРЯДОК ЗАПОВНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ АНКЕТИ

6.1. Анкету Учасник може заповнити в електронному варіанті, який розміщений на Веб-сайті Організатора або у мобільному додатку.

6.2. Якщо клієнт, який виявив бажання стати Учасником Програми, відмовляється від заповнення Анкети – він не набуває статусу Учасника, а його участь в Програмі не настає.

7. ПОРЯДОК НАДАННЯ АКЦІЙНИХ ПРОПОЗИЦІЙ

7.1. При здійсненні купівлі будь яких товарів (окрім тютюнових виробів, алкогольних виробів чи інших підакцизних товарів, акційних пропозицій, стартових пакетів та лотерей) нараховується 1% від суми чеку придбаних товарів.

Остаточний відсоток нарахування залежить від поточного Статусу Учасника у програмі «КОЛО ДРУЗІВ».

7.2. Статусна модель програми:

Статус Учасника визначається за сумарною вартістю покупок, здійснених протягом розрахункового періоду тривалістю 30 (тридцять) календарних днів, що обчислюється з дати першої покупки або останньої зміни Статусу. Учаснику присвоюється один із таких статусів:

«Друг КОЛО» — з моменту реєстрації (1% нарахувань),

«Гурман КОЛО» — при досягненні суми покупок від 5 000 грн (1,5%),

«Амбасадор КОЛО» — при досягненні суми покупок від 10 000 грн (2%).

Підвищення Статусу може відбутися достроково при досягненні відповідного порогу, при цьому новий розрахунковий період починається з 00:00:00 наступного календарного дня. У разі невиконання умов відповідного Статусу протягом розрахункового періоду Статус підлягає зниженню відповідно до фактичного обсягу покупок.

7.3. Учасник має право використовувати накопичені бонуси для часткової оплати товарів у магазинах мережі «КОЛО», за такими умовами:

а) Обмеження категорій: Бонуси не можуть бути використані для оплати тютюнових виробів, алкогольних напоїв, підакцизних товарів, акційних пропозицій, стартових пакетів та лотерей (згідно з переліком у п. 7.1);

б) Ліміт списання: Максимальна сума списання бонусів за одну покупку не може перевищувати 30% (тридцять відсотків) від загальної вартості чеку; в) Вартість бонусу: 1 бонус = 1 гривня.

Приклад: При покупці товарів на суму 1000 грн, учасник може списати не більше 300 грн бонусами (300 бонусів).

7.4. Термін дії бонусів становить 180 днів з моменту нарахування. Після цього бонуси згорають в порядку нарахування.

7.5. У випадку якщо з будь-яких технічних причин акція не спрацювала, Учасник може зателефонувати до Гарячої лінії Організатора за телефоном 0800-507-969 (тарифікація дзвінків відповідно до тарифів оператора Учасника).

Графік роботи Гарячої лінії: з 9:00 до 22:00

7.6. Організатор з метою впровадження нових маркетингових активностей та/або в рамках програми лояльності на підставі окремих наказів, має право встановлювати інші умови акції і розмір знижки.

8. ВІДНОВЛЕННЯ ВТРАЧЕНИХ ЕЛЕКТРОННИХ КАРТ

8.1. У разі втрати електронної Бонусної карти, Учасник повинен негайно повідомити про це Організатора, зателефонувавши в Колл-центр. Після ідентифікації Учасника (Учасник зобов'язаний назвати своє ПІБ та номер телефону, вказаний в Анкеті) Організатор протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин блокує електронну Бонусну карту і Бонусний рахунок

8.2. Всі операції по заблокованій Бонусній карті стають недоступні. Розблокування Бонусної карти і активація Бонусного рахунку проводиться шляхом оформлення нової віртуальної Бонусної карти.

8.3. При отриманні Учасником нової віртуальної Бонусної карти, Бонусний рахунок старої Бонусної карти зберігається і переноситься на нову.

8.4. Учасник має право припинити свою участь в Програмі в будь-який час, написавши письмову заяву на адресу Організатора (Україна, 04070, місто Київ, вулиця Іллінська, будинок 8) або зателефонувати у Колл-центр. У цьому випадку участь в Програмі припиняється, Бонуси анулюються.

9. СКАСУВАННЯ ПРОГРАМИ

9.1. Організатор залишає за собою право призупинити або скасувати Програму в будь-який час, повідомивши Учасників за 10 (десять) календарних днів до її завершення, шляхом розміщення інформації на Веб-сайті.

9.2. Організатор не несе відповідальності за неотримання або нерозуміння Учасником інформації (вибір Організатора). З умовами Програми можна ознайомитися на Веб-сайті та у мобільному додатку.

10. ІНШІ УМОВИ

10.1 Інформування про проведення Програми здійснюються за допомогою розміщення інформації на Веб- сайті, в Магазинах Організатора, в соціальних мережах, трансляції інформації на моніторах у Магазинах, шляхом відправлення смс-повідомлень на номери Учасників. З умовами Програми можна ознайомитись на Веб-сайті та у мобільному додатку.

10.2. В силу постійного вдосконалення Програми, Організатор залишає за собою право змінювати ліміти списання бонусів та перелік обмежених категорій товарів. Актуальні умови діють з моменту публікації оновленого Положення на сайті».

10.3. Організатор має право на проведення в рамках Програми Спеціальних Акцій для Учасників.

10.4. Учасники, які беруть участь в Спеціальних акціях Програми, повинні ознайомитися з правилами таких Акцій та дотримуватися їх умов.

10.5. З усіх питань, пов'язаних з участю Учасників в Програмі, Учасники мають право звернутися в Колл-центр.

10.6. У випадку вчинення Учасником неправомірних дій, що суперечать умовам цього Положення, Організатор має право заблокувати Бонусну карту Учасника.

10.7 Ці Правила набувають чинності з «15» квітня 2026 року і діють безстроково до моменту їх скасування або затвердження нової редакції Організатором. З моменту введення в дію цих Правил усі попередні редакції, положення або правила (у разі їх наявності), що регулювали умови програми лояльності «КОЛО друзів», вважаються такими, що втратили чинність.