

ПРАВИЛА УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ СЕТИ ТРЦ MEGA – MEGA Family

I. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. Участник программы лояльности (Участник)	Физическое лицо, скачавшее (установившее) приложение программы лояльности и зарегистрированное в нем путем внесения набора персональных данных (ФИО, номер мобильного телефона, электронный адрес, дата рождения). Несовершеннолетние лица с 14 до 18 лет вправе принять участие в Программе лояльности только с согласия своих законных представителей в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан. Несовершеннолетние лица до 14 лет не вправе принимать участие в Программе лояльности.
1.2. ТРЦ	Торгово-развлекательные центры, расположенные по адресу: ТРЦ «MEGA Alma-Ata», г. Алматы, ул. Розыбакиева 247А, 263; ТРЦ «MEGA Park», г. Алматы, ул. Макатаева 127/1; ТРЦ «MEGA Silk Way», г. Нур-Султан, пр. Кабанбай батыра, 62.
1.3. Программа лояльности (Программа)	Комплекс маркетинговых инструментов и мероприятий, направленных на формирование и увеличение лояльности потребителей к Партнерам и Программе в целом, реализуемая и управляемая Оператором с целью привлечения и поощрения Участников путем накопления Вертушек.
1.4. Профиль (учётная запись)	Персональные данные Участника (ФИО, номер мобильного телефона, электронный адрес, дата рождения), которые последний вводит и хранит в Мобильном приложении в целях получения доступа к Мобильному приложению и его использования.
1.5. MEGA Вертушка (далее – Вертушка)	Валюта ¹ системы накопления программы лояльности MEGA Family. Одна Вертушка равна 10 000 (десяти тысячам) тенге. Вертушка состоит из 5 (пяти) лепестков, каждый из которых равен 2 000 (двум тысячам) тенге.
1.6. Контакт-центр	Справочный центр Программы лояльности для оказания Оператором информационной поддержки Участникам, включающей в себя обработку всех поступающих обращений. Номер контакт-центра: +7 701 604 55 63.

¹ Не является денежной единицей и средством платежа.

1.7. Партнер программы лояльности	Индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, имеющее бутик и/или магазин на территории сети ТРЦ.
1.8. Акция	Мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности Участников к Партнерам и Программе в целом, проводимое по инициативе Партнеров и/или Оператора и сопровождающееся начислением Вертушек.
1.9. Мобильное приложение	Программное обеспечение – Мобильное приложение MEGA Family, позволяющее Участнику накапливать Вертушки, получать поощрения и реализовывать иные функции предоставляемые Оператором.
1.10. Оператор	АО «Mega Center Management», в лице Департамента программы лояльности, которое управляет Программой лояльности MEGA Family, начисляет Вертушки Участникам на основаниях, предусмотренных в Правилах.
1.11. Сайт	Официальный Сайт Оператора www.mega.kz , на котором размещена достоверная информация о Программе лояльности.
1.12. Программный продукт (Система)	Программно-аппаратный комплекс, используемый Оператором и предназначенный для автоматизации и реализации Программы лояльности.
1.13. Товар	Товары (за исключением денег, ценных бумаг, платежных документов (чеков, дорожных чеков и т.п.), товаров, оборот которых запрещен, ограничен), работы, услуги, приобретаемые у Партнеров Программы лояльности.
1.14. Квест	Список заданий для Участников с определенным алгоритмом действий. Участие в квестах позволяет получать дополнительные Вертушки и призы.
1.15. Начисление Вертушек	Процедура модерации чеков, загруженных в Мобильное приложение Участником, приводящая к увеличению количества Вертушек в Профиле участника на основаниях, предусмотренных в Правилах. Участник может загружать чеки от покупок, совершенных в сети ТРЦ наличным и/или безналичным расчетом.
1.16. Накопление Вертушек	Система накопления Вертушек, предназначенная для присуждения уровней пользователям программы лояльности (SILVER, GOLD, PLATINUM) и распределения поощрений от партнеров MEGA Family на определенных этапах.
1.17. Мошенничество	Незаконное использование чека покупателя для участия в Программе лояльности, подделка чеков.
1.18.	Процедура списания накопленных Вертушек.

Аннулирование Вертушек	
1.19. Блокирование профиля	Ограничение прав доступа (вплоть до удаления учетной записи) Участника в пользовании Мобильным приложением.
1.20. Работник Партнера	Физическое лицо, состоящее в трудовых или гражданско-правовых отношениях с Партнером.

II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в Программе лояльности.
- 2.2. Основной целью Программы лояльности является обеспечение максимального комфорта Участника при совершении покупок в ТРЦ и повышение уровня лояльности Участников к ТРЦ и Партнерам.
- 2.3. В рамках Программы Участники накапливают Вертушки, что позволяет переходить на новые уровни и получать подарки в соответствии с настоящими Правилами.
- 2.4. Участник имеет возможность накопить Вертушки и получить подарок только в случае загрузки чека покупки, совершенной в сети ТРЦ.
- 2.5. Участник имеет возможность оплатить парковку через Мобильное приложение, привязав карту любого банка.
- 2.6. Действующий список Партнеров, а также информация о проводимых Акциях размещаются Оператором в Мобильном приложении MEGA Family, на Сайте www.mega.kz, рекламных материалах.
- 2.7. Для регистрации Профиля может быть использован один телефонный номер и один адрес электронной почты. Оператор вправе отказать в регистрации в Программе, либо удалить Профиль при обнаружении ранее зарегистрированного Профиля с повторным использованием телефонного номера и адреса электронной почты.

III. УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

- 3.1. Физическому лицу, планирующему на добровольной основе стать Участником Программы лояльности, необходимо скачать Приложение и зарегистрироваться в нем, указав следующие данные: ФИО, номер мобильного телефона, электронный адрес, дату рождения и пол (по желанию).
- 3.2. Зарегистрировавшись в Мобильном приложении Программы лояльности, Участник подтверждает, что он принимает условия участия в Программе, ознакомился с настоящими Правилами, согласен с ними и обязуется их соблюдать.
- 3.3. Присоединяясь к Программе, Участник понимает и соглашается, что Оператор, Партнеры, аффилированные и связанные с ними лица вправе размещать рекламу на Сайте и в Мобильном приложении,

направлять рекламные, информационные, сервисные и иные уведомления Участнику любым из способов, указанных в п. 4.1. Правил.

- 3.4. В Программе лояльности могут принимать участие и получать гарантированные подарки работники Партнеров и работники холдинга Astana Group при условии совершения покупки.
- 3.5. Работники Партнера имеют право загружать чеки своей торговой точки на сумму, не превышающую 50 000 тенге в месяц, при условии, что покупки совершены им.
- 3.6. Работники Партнера не имеют права загружать чеки от покупок в своей торговой точке, совершенных другими посетителями.
- 3.7. Работники холдинга «Astana Group» не имеют права принимать участие в розыгрышах Акции крупных призов.

IV. ОСНОВНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 4.1. Участник вправе получать информацию о Программе одним из следующих способов:
 - a) в Мобильном приложении;
 - b) на Сайте www.mega.kz;
 - c) в официальных аккаунтах сети ТРЦ в социальных сетях;
 - d) посредством обращения в Контакт-центр;
 - e) из рекламных материалов Оператора;
 - f) посредством получения email-рассылки, SMS-рассылки, PUSH-уведомлений.
- 4.2. С целью обеспечения получения Участником актуальной информации:
 - 4.2.1. **О настоящих Правилах:**

участник обязуется самостоятельно отслеживать внесение всех изменений и дополнений в Правила и вправе обращаться за актуальной информацией в Мобильное приложение Программы, на Сайт и в Контакт-центр Оператора.

Совершение Участником действий, направленных на Начисление Вертушек, после вступления в силу новой редакции Правил, является подтверждением согласия Участника с новой редакцией Правил;
 - 4.2.2. **О перечне Партнеров, правилах Акции, проводимых в рамках Программы:**

Участник обязуется самостоятельно обращаться в Мобильное приложение Программы, на Сайт и в Контакт-центр Оператора за актуальной информацией и отслеживать внесение всех изменений и дополнений.

Совершение Участником действий, направленных на Начисление Вертушек при участии в Акции, проводимой в рамках Программы, условия (правила) которой были изменены, в том числе путем внесения ограничений на Начисление Вертушек и получение

подарков, является подтверждением согласия Участника с такими изменениями.

- 4.3. Участник обязуется обеспечить и поддерживать актуальность и достоверность информации, предоставленной при регистрации в Программе.
В случае изменения номера сотового телефона обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней с даты изменения уведомлять Оператора путем обращения в Контакт-центр или по электронному адресу megafamily@megacenter.kz, и, в случае необходимости, самостоятельно изменить в Профиле неактуальный адрес электронной почты Участника на актуальный.
В случае указания неточных, недостоверных данных, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений в Приложении, Участник самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с этим.
- 4.4. Участник обязуется не сообщать свой пароль, не давать доступ к своему Профилю и не передавать свой Профиль и/или платежную карту, привязанную для оплаты паркинга другим людям.
- 4.5. Во избежание несанкционированного доступа третьих лиц к Профилю Участник обязуется обратиться в Контакт-центр в целях Блокирования Профиля при утрате (утере, краже и пр.) мобильного телефона или иного устройства, используемого Участником для участия в Программе лояльности, возникновении иной угрозы появления несанкционированного доступа третьих лиц к учетной записи и паролю Участника.
- 4.6. Блокирование осуществляется Оператором в течение 3 (трех) часов с момента получения соответствующего уведомления от Участника. В случае Блокирования Профиля по инициативе Участника, разблокирование осуществляется в течение 3 (трех) часов с момента обращения Участника в Контакт-центр и прохождения верификации. Верификация проводится путем предоставления следующих данных: номер телефона, электронный адрес и указание 5 (пяти) последних транзакций, чеки от которых были загружены в Приложение Участником. При необходимости Оператор имеет право задать дополнительные вопросы.
- 4.7. Оператор вправе осуществить Блокирование Профиля Участника в следующих случаях:
 - 4.7.1. Обнаружения мошенничества с загрузкой и подделкой чеков;
 - 4.7.2. Неоднократного (два и более раз) нарушения условий Правил;
 - 4.7.3. Нарушения условий Правил, повлекших причинение ущерба Оператору и/или Партнеру.
- 4.8. Участник Программы обязуется сохранять документы, подтверждающие приобретение Товара и идентифицирующие Товар, и согласен предоставить их Оператору в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения требования для урегулирования

спорных ситуаций в отношении начисления Вертушек данному Участнику.

- 4.9. Участник вправе прекратить свое участие в Программе по своей инициативе путем письменного и/или устного уведомления об этом Оператора, направляемого по адресу электронной почты megafamily@megacenter.kz и/или посредством обращения в Контакт-центр, указав данные, которые Участник сообщал при регистрации в мобильном приложении или актуализировал в соответствии с п. 4.3. настоящих Правил, а также указать 5 (пять) последних транзакций, чеки от которых были загружены в Приложение Участником. При этом с даты получения Оператором такого сообщения от Участника, Участник прекращает свое участие в Программе, а все накопленные Вертушки аннулируются, Профиль удаляется в течение 3 (трех) рабочих дней.
- 4.10. Оператор вправе в одностороннем порядке, в любое время, вносить изменения в Правила, в Программный продукт, алгоритмы работы Сайта и/или Мобильного приложения, в том числе добавлять/изменять имеющийся функционал, осуществлять обновления.

V. НАЧИСЛЕНИЕ MEGA ВЕРТУШЕК

- 5.1. Оператор начисляет Вертушки в Профиле Участника за загрузку чеков покупок Товаров, совершенных у Партнеров Программы лояльности в соответствии с настоящими Правилами.
- 5.2. При совершении Участником покупки Товара Оператор начисляет Вертушки не позднее одного календарного дня с момента загрузки чека покупки Товара у Партнера Программы лояльности. Одна Вертушка равна 10 000 (десяти тысячам) тенге. Вертушка состоит из 5 (пяти) лепестков, каждый из которых равен 2 000 (две тысячи) тенге. Чеки покупок суммируются.
- 5.3. В рамках Акций и Квестов, проводимых Партнером и/или Оператором, Участнику могут быть дополнительно начислены Вертушки, о чем Участник оповещается любым из способов, указанных в п. 4.1. настоящих Правил. Условия начисления Вертушек в рамках Акций указываются в оповещениях, направляемых Участнику.

VI. НАКОПЛЕНИЕ ВЕРТУШЕК

- 6.1. В Программе лояльности внедрена система накопления вертушек для присуждения уровней (BRONZE, SILVER, GOLD, PLATINUM) Участникам и распределения подарков от MEGA Family при достижении того или иного уровня.
- 6.2. **Уровни Программы лояльности:**
 - a. BRONZE – от 0 до 4 Вертушек;
 - b. SILVER – от 5 до 199 Вертушек;
 - c. GOLD – от 200 до 499 Вертушек;

d. PLATINUM – от 500 Вертушек.

Среди Участников каждого уровня регулярно проводятся розыгрыши призов и подарков.

6.3. При накоплении соответствующего количества Вертушек, Участнику вручается гарантированный подарок. Чем больше Вертушек, тем ценнее подарок. Виды подарков и их денежный эквивалент устанавливается Оператором, и могут быть изменены Оператором в любой момент.

6.4. **Этапы выдачи подарков:**

- a. При накоплении 1 вертушки;
- b. При накоплении 10 вертушек;
- c. При накоплении 25 вертушек;
- d. При накоплении 50 вертушек;
- e. При накоплении 85 вертушек;
- f. При накоплении 115 вертушек;
- g. При накоплении 150 вертушек;
- h. При накоплении 200 вертушек;
- i. При накоплении 500 вертушек.

6.5. **Порядок выдачи гарантированных подарков:**

- a. Для получения подарка Участнику необходимо приехать в ТРЦ MEGA, обратиться на стойку MEGA Family и следовать инструкциям работника. Участник обязан предъявить оригинал удостоверения личности или иного документа, удостоверяющего личность Участника. Работник Оператора вправе отказать Участнику в выдаче подарка до момента предъявления последним документа, удостоверяющего личность Участника;
- b. Работник стойки MEGA Family делает копию/фото удостоверения личности для подтверждения выдачи подарка и заполняет ведомость, указывая фамилию и имя Участника, контактный телефон, наименование подарка, дату выдачи;
- c. Участник подписывает ведомость, работник выдает подарок. С момента подписания Участником ведомости право собственности на подарок, а также риск случайной гибели или порчи подарка переходит к Участнику;
- d. Выдача подарка осуществляется в рабочее время (с 10:00 часов до 22:00 часов по времени г. Нур-Султан), в будние дни;
- e. Выдача денежного эквивалента (денег в наличной или безналичной форме) вместо подарка не допускается;
- f. В случае отказа Участника от получения подарка, либо несоответствия Участника, ставшего победителем, требованиям настоящих Правил, Оператор вправе распорядиться подарком иным способом, не противоречащим действующему законодательству РК.

6.6. **Модерация чеков:**

- 6.6.1. К модерации допускаются чеки покупок от 1 (одной) тенге, совершенных в сети ТРЦ;
- 6.6.2. Чеки загружаются в Мобильное приложение 3 способами:
 - а) фото чека;
 - б) загрузка фото из галереи;
 - в) сканирование QR-кода на чеке.
- 6.6.3. При невозможности отсканировать QR-код или выдаче ошибки, необходимо сфотографировать чек и повторно загрузить в приложение.
- 6.6.4. К модерации не принимаются:
 - а) операции по отмененным/возвратным покупкам;
 - б) операции, связанные с пополнением счетов мобильного телефона, пополнением /снятием с банковской карты, обмена валют, оплатой интернета, ТВ, коммунальных платежей, оплатой парковки, оплатой услуг/товаров/работ, не оказываемых на территории сети ТРЦ.
- 6.6.5. Модерация загруженных чеков проводится в течение 24 часов.
- 6.6.6. Необходимо загрузить чек в течение 72 часов с даты совершения покупки, указанной на чеке.
- 6.6.7. Чек может быть загружен один раз. При попытке повторной загрузки чека Участник получит уведомление о загрузке чека в систему.
- 6.6.8. В случае одновременной загрузки чека в два и более Профиля, он будет загружен Участнику, чек которого первый отобразился в системе Оператора.

VII. АННУЛИРОВАНИЕ ВЕРТУШЕК

- 7.1. В случае выявления Оператором возврата Товара производится обновление Профиля Участника и удаление соответствующего количества начисленных лепестков и Вертушек.
- 7.2. В случае если возврат Товара произошёл после получения подарка, у Участника будут удалены начисленные лепестки и Вертушки и при повторном достижении этого этапа, подарок выдан не будет.
- 7.3. В случае если Участник хочет самостоятельно сообщить о возврате Товара, он может написать об этом на электронный адрес megafamily@megacenter.kz или обратиться в Контакт-центр.
- 7.4. В случае обнаружения осуществления трех возвратов Товара (по любым основаниям) в течение 14 (четырнадцати) последовательных дней осуществляется Блокирование Профиля на 7 (семь) календарных дней.
- 7.5. В случае выявления Оператором мошенничества со стороны Работника Партнера производится блокирование Профиля Участника и удаление начисленных лепестков и Вертушек, инициируется внутреннее расследование по факту мошенничества Работника Партнера.

7.6. Если Блокирование осуществлялось дважды за период участия Участника в Программе лояльности по основаниям, предусмотренным в п. 4.7. Правил, следующее нарушение Правил влечёт к исключению владельца Профиля из числа Участников Программы лояльности.

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

7.7. Оператор аннулирует Вертушки по следующим основаниям:

7.7.1. По истечению 12 (двенадцати) месяцев с даты регистрации.

При этом Вертушки не сгорают до нуля. Вертушки сгорают до начального количества вертушек на текущем уровне.

Например, если за 1 год с момента регистрации в MEGA Family, Участник накопил 25 Вертушек и находится на уровне SILVER, то по истечению 1 года Участник останется на уровне SILVER с количеством Вертушек – 5 (пять).

Если Участник накопил 300 Вертушек в течение 1 года и находится на уровне GOLD, то по истечению этого периода он останется на уровне GOLD с 200 Вертушками в Профиле. Участник останется на своем уровне и сможет дальше копить Вертушки, открывать новые возможности и получать подарки;

7.7.2. В случае если Вертушки были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя, сбоя работы программного обеспечения, количество ошибочно начисленных Вертушек аннулируется;

7.7.3. В случае выхода или исключения Участника из Программы по любым причинам аннулируется 100% (сто процентов) Вертушек, накопленных в Профиле;

7.7.4. В случае прекращения реализации Программы лояльности аннулируется 100% (сто процентов) Вертушек, накопленных в Профиле;

7.7.5. Аннулированные Вертушки не подлежат восстановлению и/или компенсации.

VIII. РОЗЫГРЫШ ПРИЗОВ, ПРОВЕДЕНИЕ КВЕСТОВ И АКЦИЙ

8.1. Оператор направляет Участнику анонс предстоящего розыгрыша (маркетинговой акции) или квеста, мероприятия и т.д. одним или несколькими способами, перечисленными в пункте 4.1. Правил.

8.2. Участник самостоятельно принимает решение об участии в мероприятии или квесте (выполнении заданий квеста) для накопления лепестков и/или Вертушек.

8.3. Участник самостоятельно несет всю ответственность за свое здоровье/жизнь и здоровье/жизнь третьих лиц при выполнении квеста или участии в мероприятиях, организованных Оператором.

- 8.4. Розыгрыш призов проводится среди Участников программы лояльности.
- 8.5. Призы на розыгрыше распределяются по уровням SILVER, GOLD и PLATINUM и разыгрываются среди Участников определенного уровня поэтапно.
- 8.6. Для каждого розыгрыша призов публикуются индивидуальные правила участия. Участники могут ознакомиться с правилами в мобильном приложении, на официальных страницах сети ТРЦ и на сайте www.mega.kz.
- 8.7. В розыгрыше Акций с крупным призовым фондом не могут принимать участие работники холдинга Astana Group. При этом к Акциям с крупным призовым фондом относятся:
 - а. Акции, с призовым фондом на сумму более 250 000 тенге (выраженного в тенге или эквивалент в виде имущества);
 - б. Акции, с призовым фондом в виде электробытовой техники, путевки, жилья (квартира, вне зависимости от города) или автомобиля.

IX. СБОР И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ. РЕКЛАМА

- 9.1. Оператор направляет Участнику рекламу, предложения и иные уведомления, чтобы Участник мог открыть для себя Товары, предлагаемые множеством компаний, являющихся Партнерами Программы лояльности.
- 9.2. Участник понимает и выражает свое согласие с тем, что Оператор вправе анализировать Профиль Участника, его активность в Программе лояльности и предпочтения, чтобы рекомендовать ему Партнеров и Товары, которые могут заинтересовать Участника и быть ему полезными.
- 9.3. Оператор, кроме прочего, осуществляет аналитику покупок Участника в целях оказания помощи в поиске необходимых Товаров, путем направления уведомлений, которые могут быть интересны Участнику.
- 9.4. Участник выражает свое согласие с направлением в рамках реализации Программы ему сообщений информационного, сервисного и/или рекламного характера посредством SMS, What's app, email-рассылки, push-уведомлений и иным образом Оператором и/или Партнерами.
- 9.5. Участник вправе отказаться от получения рекламных сообщений и предложений по Акциям, направив заявление на электронную почту Оператора megafamily@megacenter.kz, указав ФИО и номер телефона, а в теме письма – «Отказ от получения рекламных сообщений».
- 9.6. Участник соглашается с тем, что Оператор, в целях контроля качества и надлежащей реализации Программы лояльности, вправе производить фиксацию и хранение обращений Участника в Контакт-центр.

- 9.7. В рамках настоящих Правил под данными подразумеваются:
- a) фотографии, персональные, биометрические, специальные, обезличенные данные Участников;
 - b) изображение (в том числе фото, видео), публикации, иные данные, находящиеся в общем доступе на страницах Участника в социальных сетях и иных общедоступных источниках, данные о людях, страницах в социальных сетях, хэштегах, комментариях, отзывах, группах, сообществах, мероприятиях, людях, с которыми связан Участник и пр.;
 - c) данные об использовании Профиля, аккаунтов социальных сетей, о покупательской активности в рамках Программы лояльности, о приобретаемых Товарах, о предпочтении Товаров, брендов и пр.;
 - d) данные об устройствах, посредством которых Участник пользуется Профилем, в том числе: информацию об аппаратном и программном обеспечении, идентификаторы устройств, об Интернет-соединении, информацию о местонахождении устройства Участника (GPS, Bluetooth, Wi-Fi), данные приложений, файлов cookie и пр.;
 - e) записи обращений Участника в Контакт-центр, переписка Участника с Оператором в Мобильном приложении (обратная связь);
 - f) данные об Участнике, предоставленные Партнерами и/или другими Участниками;
 - g) иные данные, способные характеризовать Участника, полученные Оператором из любых источников.
- 9.8. Цели сбора и обработки (в том числе, использования) данных в рамках Программы лояльности:
- a) предоставление наилучшего качества оказания потребительских услуг и Товаров;
 - b) создание новых сервисов Системы, улучшение работы Системы и взаимодействия Участников и Партнеров;
 - c) предоставление таргетированных рекламных предложений, соответствующих предпочтениям Участника;
 - d) связывание различных устройств, используемых Участником, для обеспечения бесперебойной работы Системы;
 - e) организация Акций, конкурсов, предоставление дополнительных поощрений Участникам;
 - f) осуществление коммуникаций с Участником удобным для него способом;
 - g) проведение анкетирования, опросов, исследования и анализа поведения Участников с целью максимального улучшения работы Системы, Программы лояльности и создания новых функций и сервисов Системы на основании интересов, отзывов Участников;

- h) предотвращение, обнаружение и борьба с мошенничеством или иными неправомерными действиями;
 - i) обеспечение безопасных условий участия в Программе лояльности для Участников, Партнеров, Оператора и Программы лояльности в целом;
 - j) устранение сбоев в работе Системы и пр.
- 9.9. Участник понимает и выражает свое согласие с тем, что Оператор в целях, указанных в п. 9.8. Правил, вправе осуществлять фото- и/или видеосъемку Участников, собирать, хранить, обрабатывать, использовать, копировать, отображать, воспроизводить, адаптировать, редактировать, систематизировать, анализировать, накапливать, обезличивать, распространять, передавать (в том числе трансграничная передача) данные, а также хранить информацию об адресе электронной почты и номере сотового телефона Участника, данные платежной карты, привязанной для оплаты паркинга, историю транзакций.
- 9.10. Оператор обязуется использовать персональные данные Участника в соответствии с принципами и нормами Закона РК «О персональных данных и их защите», обеспечить их конфиденциальность и защиту в соответствии с действующим законодательством РК.
- 9.11. Оператор осуществляет хранение персональных и биометрических данных Участника, полученных в рамках Программы лояльности, в течение срока ее реализации. Уничтожение персональных и биометрических данных Участника осуществляется Оператором в соответствии с нормами действующего законодательства РК.
- 9.12. Участник вправе отозвать свое согласие на сбор, хранение, обработку и использование его данных Оператором. Отзыв оформляется в письменной форме и направляется на электронный адрес megafamily@megacenter.kz. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения указанного отзыва Оператор обязуется прекратить сбор, хранение, обработку и использование данных соответствующего Участника посредством исключения Участника из числа Участников Программы лояльности, удаления Профиля Участника из Мобильного приложения, уничтожения персональных, биометрических данных Участника.

Х. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 10.1. Оператор и Участник (Стороны, Сторона) не несут ответственности за любую задержку в исполнении своих обязанностей согласно Правилам в случае действия обстоятельств непреодолимой силы (далее - «форс-мажор»), не связанных с просчетом или небрежностью Сторон (-ы), имеющих непредвиденный характер, включающих, стихийные бедствия, издания актов со стороны государственных органов РК, действия исполнительных органов РК, препятствующие исполнению обязательств согласно Правилам,

восстания, введение эмбарго, забастовки, а также прочие согласованные действия служащих, или другими обстоятельствами аналогичного свойства, не поддающимися контролю Сторон, кибератаками, хакингом, взломами серверов, на которых располагается Система и пр., при условии, что эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение (частичное или полное неисполнение) Сторонами (ой) обязательств по текущим Правилам участия.

- 10.2. При возникновении форс-мажора, Сторона, для которой исполнение настоящих Правил стало невозможным, должна немедленно письменно известить другую Сторону о начале, характере, окончании форс-мажора, подтвердить его, если это возможно, документом компетентного государственного органа РК или независимой компетентной организации.
- 10.3. Оператор не несет ответственности за любого рода убытки, причиненные как Участнику, так и третьим лицам в результате использования неактуальной и недостоверной информации, предоставленной Участником.

XI. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 11.1. В случае возникновения споров между Участником и Оператором споры разрешаются путем переговоров.
- 11.2. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Претензии Участников принимаются и рассматриваются Оператором только в письменном виде.
- 11.3. Претензии направляются Участником на адрес: г. Алматы, ул. Розыбакиева, 247а. Все расходы по отправке и доставке претензии оплачиваются Участником самостоятельно.
- 11.4. Претензии рассматриваются Оператором в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты их поступления Оператору. В случае необходимости проведения экспертизы этот срок может быть продлен на срок проведения экспертизы.
- 11.5. Ответы на претензии направляются Оператором на адрес электронной почты, указанный Участником при регистрации в Мобильном приложении. Ответственность за своевременность получения ответа на претензию (актуальность и правильность написания адреса электронной почты, возможность использования электронной почты и т.п.) несет Участник. Оператор не обязан оповещать Участника каким-либо образом о направлении ответа на претензию.
- 11.6. Для проведения независимой экспертизы, при определении степени вины Участника в результате его неправомерных действий при использовании Мобильного приложения, Оператор вправе самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. При этом Участник обязан возместить все затраты на проведение такой экспертизы.

- 11.7. При не достижении согласия между Сторонами путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в Бостандыкском районном суде г. Алматы (место заключения и исполнения сделки).

XII. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 12.1. Правила являются действительными в течение срока действия Программы лояльности.
- 12.2. Срок действия Программы не ограничен. Оператор вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Программы в любое время по своему усмотрению. Оператор уведомляет о приостановлении или прекращении реализации Программы не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения Программы (срок уведомления) любым из следующих способов: путем размещения соответствующей информации на Сайте, в мобильном приложении, на официальных аккаунтах сети ТРЦ в социальных сетях, в рекламных материалах Оператора.
- 12.3. Уведомление о приостановке или прекращении действия Программы считается врученным надлежащим образом от имени Оператора Участнику, если оно было передано по телефону, либо по почте, или размещено на Сайте Оператора.
- 12.4. В течение периода, на который реализация Программы будет приостановлена (в случае приостановления Программы), а также с даты прекращения реализации Программы (в случае прекращения реализации Программы), Оператор не производит Начисления Вертушек, а также приостанавливает/прекращает проведение акций и розыгрышей, исполнение иных процедур, предусмотренных настоящими Правилами.
- 12.5. С даты прекращения Программы Оператор закрывает все Профили, аннулирует все накопленные Участниками Вертушки, при этом Оператор не осуществляет какие бы то ни было выплаты и/или компенсации в пользу Участников.
- 12.6. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила. В случае изменения Правил Оператор уведомляет об этом Участников не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до даты вступления в силу новой редакции (порядок доведения информации) путем размещения электронной версии новой редакции Правил на Сайте, в Мобильном приложении и/или дополнительно в рекламных материалах или email-рассылкой.
- 12.7. Претензии Участников, связанные с участием в Акциях, принимаются Оператором на электронный адрес megafamily@megacenter.kz к рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания срока проведения Акции.
- 12.8. Оператор не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Участниками и Партнерами, если такие споры

и разногласия не вызваны нарушениями Оператором своих обязательств в рамках реализации Программы.

- 12.9. Ответственность Оператора перед Участником за нарушение настоящих Правил по вине Оператора, доказанной в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан, ограничивается в случае любой претензии, связанной с начислением Вертушек - начислением надлежащего, подтвержденного клиринговой ведомостью Системы, количества Вертушек в Профиле соответствующего Участника; в иных случаях – ограничивается реальным ущербом, подтвержденным документально, согласно ст. 350 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Общая часть). При этом бремя доказывания несет Участник.
- 12.10. В случае нарушения Участником положений п. 4.5. Правил, а также в случае активации поощрений в пользу третьих лиц любым способом Оператор освобождается от любых претензий, связанных с указанными обстоятельствами, поступивших как от Участника, так и от Партнеров и/или третьих лиц, а также вправе привлечь Участника к ответственности за допущение указанного нарушения, выраженной в активации поощрений, участии в рекламных акциях и квестах, отчужденных в пользу третьих лиц.
- 12.11. Оператор не несет ответственности за возможные убытки Участника, связанные с его неосведомленностью в отношении актуальной версии Правил, правил Акций, проводимых в рамках Программы, ограничений на накопление Вертушек в случае соблюдения Оператором обязательств, установленных настоящими Правилами.
- 12.12. Оператор вправе исключить любого Участника из числа Участников Программы и прекратить таким образом участие в Программе такого Участника без предупреждения по любой причине, в том числе если Участник не соблюдает настоящие Правила и/или предоставляет информацию, вводящую в заблуждение Оператора и/или Партнера, либо предоставляет недостоверные и некорректные сведения Партнеру и/или Оператору.
- 12.13. В случае если Оператор вынужден приостановить Программу по обстоятельствам, от него не зависящим (форс-мажор), Участники уведомляются о таком приостановлении в любой разумный срок, при этом положения о сроке уведомления не применяются.
- 12.14. Участник выражает свое согласие с тем, что в случае реорганизации Оператора любые соглашения Участника, указанные в Правилах, являются действительными для правопреемника Оператора.
- 12.15. Условия, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются нормами действующего законодательства Республики Казахстан.