

## Regulamin Programu Promocji Lojalnościowej

### **„Zakupy do WOLI”**

**Tekst jednolity sporządzony na dzień 1.05.2011r.**

- I. Postanowienia ogólne
- II. Uczestnicy Programu
- III. Warunki uczestnictwa w Programie
- IV. Karta Hala Wola
- V. Sposób uczestnictwa w programie, korzystanie z Karty Hala Wola
  - a. gromadzenie punktów na karcie
  - b. wymiana punktów na prezenty
  - c. zwroty i reklamacje
  - d. nieprzepisowo zdobyte punkty
- VI. Katalog nagród w Programie
- VII. Ważność kart i punktów
- VIII. Działalność Punktu Obsługi Klienta
- IX. Zmiany i likwidacja Programu. Zmiany w regulaminie

#### **I. Postanowienia ogólne**

- 1) Regulamin organizowanego przez Hala Wola Programu lojalnościowego „Zakupy do WOLI”(zwanego dalej “Programem”), przeznaczonego dla Klientów Hala Wola, jest dokumentem zawierającym wszystkie warunki uczestnictwa w tym Programie oraz ustala zasady obowiązujące pomiędzy Uczestnikiem Programu a firmą Hala Wola Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zwaną dalej Hala Wola, będącą właścicielem Programu.
- 2) Przystąpienie do Programu „Zakupy do WOLI” jest dobrowolne.
- 3) Przystąpienie do Programu poprzez złożenie prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszeniowego jest równoznaczne z zawarciem umowy z Hala Wola. Poprzez zawarcie umowy obie strony przyjmują za obowiązujące we wzajemnych stosunkach pomiędzy nimi warunki i przepisy wyszczególnione w niniejszym regulaminie (zwanym dalej „Regulaminem”). Jeżeli Klient naruszy warunki Regulaminu to tym samym narusza umowę, co może pociągnąć za sobą rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym i zablokowanie lub odebranie karty oraz przejście zgromadzonych przez Klienta punktów.

#### **II. Uczestnicy Programu**

- 1) Uczestnikami Programu mogą być wyłącznie osoby fizyczne, które ukończyły 18 lat, w tym także cudzoziemcy, którzy mają stałe miejsce zamieszkania w Polsce.
- 2) W Programie można brać udział po uprzednim wypełnieniu i podpisaniu formularza zgłoszeniowego dostępnego w oznaczonych punktach na terenie Hala Wola lub też przesłanego Uczestnikom wraz z zaproszeniem do przystąpienia do Programu „Zakupy do WOLI”.

- 3) Poprzez złożenie podpisu na formularzu zgłoszeniowym, Uczestnik wyraża zgodę na gromadzenie, systematyzowanie i przetwarzanie przez Hala Wola w celach operacyjnych i marketingowych Programu, swoich danych osobowych figurujących na formularzu zgłoszeniowym. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych w zakresie niezbędnym do realizacji Programu jest warunkiem przystąpienia do Programu.
- 4) Uczestnik może wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych przez inne podmioty współpracujące z Hala Wola w ramach Programu poprzez podpisanie odrębnej klauzuli na formularzu zgłoszeniowym. Uczestnik może nie wyrazić zgody na otrzymywanie informacji listownych o organizowanych akcjach promocyjnych.
- 5) Uczestnik Programu gromadzi punkty za zakupy dokonane w Hala Wola. Zgromadzone punkty Uczestnik może zamienić na produkty lub usługi zgodnie z ofertą umieszczoną w katalogu Programu.

### **III. Warunki uczestnictwa w Programie**

- 1) Osoba przystępująca do Programu po właściwym wypełnieniu formularza zgłoszeniowego, jego podpisaniu i doręczeniu do wyznaczonego punktu w Hala Wola, staje się Uczestnikiem uprawnionym do udziału w Programie oraz do korzystania z karty Hala Wola – służącej gromadzeniu punktów.
- 2) Uczestnik jest zobowiązany wypełnić formularz zgłoszeniowy podając dane w sposób pełny, czytelny i zgodny z prawdą. W rubryce “adres” musi podać swój dokładny adres prywatny (do korespondencji). Zgłoszenia z adresem skrytki pocztowej lub miejsca pracy nie będą uznawane.
- 3) Formularze wypełnione w sposób niekompletny, nieczytelny, błędny lub niepodpisane nie zostaną uwzględnione. W przypadku otrzymania zgłoszeń niespełniających wymogów wynikających z niniejszego regulaminu Hala Wola nie ma obowiązku powiadomić o tym zainteresowanego.

### **IV. Karta Hala Wola**

- 1) W terminie 14 dni roboczych od złożenia prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszeniowego, na adres Uczestnika podany w formularzu zgłoszeniowym zostanie wysłana pocztą Karta Hala Wola. Karty będą przekazywane Uczestnikom nieodpłatnie.
- 2) Uczestnik rozpoczyna gromadzenie punktów od momentu otrzymania imiennej karty z indywidualnym kodem paskowym, (zwanej dalej kartą Hala Wola).
- 3) Karta stanowi własność Hala Wola.
- 4) Karta Hala Wola nie jest zbywalna i nie może być przekazywana osobom trzecim pod żadnym tytułem.
- 5) Karta Hala Wola nie jest kartą kredytową, bankomatową ani płatniczą.

- 6) Każdy Uczestnik może korzystać tylko z jednej karty.
- 7) Karta Hala Wola jest wystawiana imiennie i musi być przez Uczestnika podpisana. Ważna jest tylko ta karta Hala Wola, która została podpisana we właściwym miejscu. Na karcie obok nazwiska Uczestnika figuruje numer karty. Każdy z Uczestników posiada indywidualny numer karty. Karta Hala Wola nie może być używana przez osoby trzecie nie będące Posiadaczami karty. Hala Wola zastrzega sobie prawo unieważnienia punktów zdobytych przez osobę trzecią (nie będącą Posiadaczem karty).
- 8) Uczestnik powinien powiadomić na piśmie Punkt Obsługi Klienta Hala Wola (zwany dalej „POK”) o jakichkolwiek zmianach w danych ujętych w formularzu zgłoszeniowym w terminie 10 dni roboczych od wystąpienia zmiany. Wszelkie ewentualne konsekwencje wynikające z niepowiadomienia obciążają Uczestnika.
- 9) Jeżeli na karcie Hala Wola znajdzie się błąd w imieniu lub nazwisku Uczestnika, fakt ten należy zgłosić osobiście do POK, który ustali możliwość dalszego korzystania z karty lub też jej wymianę.
- 10) W przypadku uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży karty Hala Wola trzeba o tym niezwłocznie, telefonicznie powiadomić POK. Pracownicy POK podejmują działania w celu zablokowania karty i wystawienia nowej, wyłącznie po otrzymaniu zgłoszenia od posiadacza karty.
- 11) Hala Wola nie przyjmuje na siebie odpowiedzialności za szkody wynikłe z zagubienia lub uszkodzenia karty, jeżeli Uczestnik tego faktu nie zgłosił. W przypadku, gdy Uczestnik nie zawiadomił POK o fakcie utraty karty Hala Wola, Hala Wola nie ponosi odpowiedzialności za żadne nieuprawnione użycie Karty włącznie z wymianą punktów na nagrody. Hala Wola gwarantuje Uczestnikowi zabezpieczenie zgromadzonych punktów po 24 godzinach od chwili zgłoszenia.
- 12) Karty zablokowanej nie można dalej używać. W chwili odnalezienia karty zablokowanej Klient powinien skontaktować się z POK celem podjęcia dalszych kroków.
- 13) Dotychczas zgromadzone punkty zostaną automatycznie zapisane na nowej karcie. W okresie oczekiwania na duplikat karty punkty nie są naliczane.
- 14) Doręczenia duplikatu karty Hala Wola można oczekiwać w przeciągu 7 dni roboczych od chwili zgłoszenia zagubienia lub kradzieży karty w POK, a w przypadku kart uszkodzonych - od chwili doręczenia uszkodzonej karty do POK.
- 15) Wydanie duplikatu karty jest odpłatne chyba, że konieczność wymiany karty powstała z winy Hala Wola. Opłata za wydanie duplikatu karty wynosi 5 zł.
- 16) W wypadku uzasadnionego zakwestionowania przez POK zasadności wymiany karty karta nie zostanie wymieniona.

## **V. Sposób uczestnictwa w Programie, korzystanie z Karty Hala Wola**

### **a) gromadzenie punktów na karcie**

- 1) Punkty można zdobywać dokonując zakupów w oznaczonych punktach sprzedaży na terenie Hala Wola.
- 2) Punkty naliczane będą w ten sposób, iż za każde 10 złotych wydane jednorazowo w kasie oznaczonego punktu sprzedaży Uczestnikowi zostanie przyznany 1 punkt.
- 3) W celu zapisu punktów na koncie Uczestnik powinien przekazać kartę kasjerowi przed dokonaniem procesu wczytywania do kasy zakupionych produktów. Punkty za zakupy dokonane w Hala Wola są zapisywane w systemie automatycznie, po wczytaniu karty w czytniku przed zakończeniem transakcji. Korzystanie z punktów jest możliwe po 24 do 48 godzin od momentu dokonania transakcji.
- 4) Karta Hala Wola jest przypisana do osoby, której imię i nazwisko widnieją na karcie i może być używana tylko przez tę osobę po podpisaniu przez nią karty. Używanie karty wymaga fizycznej obecności jej posiadacza przy zakupie i zapisie punktów. Niedozwolone jest pozostawianie kart w punktach sprzedaży w celu zapisywania punktów. Karty takie Hala Wola może wycofać, a Uczestnika wykluczyć z Programu.
- 5) Za podstawę do zapisania punktów może służyć wyłącznie rzeczywiste dokonanie zakupów przez Posiadacza karty. O ile przy wymianie punktów zaistnieje podejrzenie, że podstawą punktów zapisanych Posiadaczowi karty nie były rzeczywiste zakupy Posiadacza, to punktów takich nie można wymienić, a Hala Wola ma prawo zatrzymać kartę i wstrzymać wysyłkę prezentu do czasu wyjaśnienia sprawy. Punkty za dokonany zakup nie mogą być wpisywane na kartę na podstawie później przedstawionego rachunku.
- 6) Wszelkie reklamacje związane ze zgromadzonymi punktami mogą być rozpatrywane tylko po przedstawieniu rachunków kasowych w terminie do 30 dni od daty zakupu.

### **b) wymiana punktów na prezenty**

- 1) Punkty mogą być wymienione na towary i usługi (zwane dalej nagrodami) wyszczególnione w Katalogu programu „Zakupy do WOLF”. Nie ma możliwości wymiany nagród na gotówkę.
- 2) Wymiany punktów, poprzez złożenie w POK wypełnionego formularza zamówienia nagrody, może dokonać wyłącznie Uczestnik Programu posługujący się kartą wystawioną na własne nazwisko. Pracownik Hala Wola przy wymianie punktów może prosić Uczestnika o wiarygodne potwierdzenie jego tożsamości.
- 3) Zamówienia na nagrody znajdujące się w Katalogu są do odbioru bezpośrednio w Hala Wola w terminie 7 dni od daty dokonania wymiany.

- 4) Hala Wola zastrzega sobie prawo do wydania niektórych oznaczonych w Katalogu nagród w terminie późniejszym niż dzień dokonania wymiany. Katalog nagród jest aktualny na dzień rozpoczęcia promocji, to jest 14.03.2005. Przedstawiony w katalogu asortyment nagród może ulegać zmianom. Hala Wola zastrzega sobie prawo do zastąpienia zamówionej nagrody inną o podobnej wartości lub wycofania poszczególnych nagród z katalogu. W przypadku wycofania nagrody z Katalogu Hala Wola zwraca na konto Uczestnika punkty za niezrealizowane zamówienie.
- 5) Hala Wola zachowuje możliwość udostępniania za punkty innych nagród, nie figurujących w katalogu, a objętych promocją. O warunkach takich akcji Uczestnik powiadamiany jest poprzez informacje zamieszczone na terenie Hali Wola.
- 6) Jeżeli Uczestnik wybierze nagrodę, którą można odebrać natychmiastowo bezpośrednio w Hali Wola, to po odjęciu odpowiedniej ilości punktów, może odebrać nagrodę na miejscu. Ilość nagród do natychmiastowego odbioru jest ograniczona. Informacji odnośnie ograniczenia ilościowego Uczestnik może zasięgnąć w POK.
- 7) Wszelkie podatki lub opłaty związane z otrzymaniem nagrody w zamian za punkty ciążyą na Uczestniku. Hala Wola realizuje wysyłkę nagród podlegających opodatkowaniu dopiero po realizacji zobowiązań podatkowych przez Uczestnika.
- 8) Zamówiona nagroda oczekuje na uczestnika 60 dni, po terminie nagroda ulega przepadkowi, a punkty z konta przekazane będą na Kod „161” Misji Społecznej.

#### **c) zwroty i reklamacje**

- 1) Odebrane nagrody nie podlegają zwrotowi.
- 2) Reklamacje otrzymanej nagrody podlegają ogólnie obowiązującym przepisom.

#### **d) nieprzepisowo zdobyte punkty**

- 1) Kartę Hala Wola uważa się za nieprzepisowo zdobytą, jeżeli uzyskano ją na podstawie formularza zgłoszeniowego zawierającego nierzeczywiste dane lub, który w jakikolwiek sposób sfalszowano. Niezwłocznie po stwierdzeniu takiego faktu przez POK karta jest blokowana.
- 2) Nieprzepisowo zdobytymi punktami są w szczególności te, które uzyskano w drodze handlu nimi lub, jeżeli podstawą zapisu były transakcje zakupowe nie należące do Posiadacza karty, lub też, jeżeli punkty zostały zgromadzone w inny sposób, sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
- 3) Jeżeli Uczestnik do operacji wymiany punktów zamierza użyć nieprzepisowo zdobytej karty lub usiłuje dokonać przekazania (transferu) na własną kartę punktów z karty skradzionej, zagubionej lub własnej karty uprzednio zablokowanej, to czyn ten kwalifikuje się jako ciężkie naruszenie umowy i w takim przypadku karta jest blokowana, a Uczestnik wykluczany z Programu. Wymiana punktów z karty zablokowanej jest niemożliwa.

- 4) Wobec osoby usiłującej zamienić punkty zdobyte nieprzepisowo lub punkty ze skradzionej lub zagubionej karty, Hala Wola ma prawo wszcząć postępowanie wyjaśniające, a w przypadku gdy osoba ta jest Uczestnikiem Programu, wykluczyć ją z Programu.
- 5) Hala Wola ma bezwarunkowe prawo wykluczenia z Programu Uczestnika, który zdobył punkty lub kartę w sposób niezgodny z Regulaminem i unieważnienia karty oraz zgromadzonych na niej punktów.

## **VI. Katalog nagród w Programie**

- 1) Hala Wola nie ponosi odpowiedzialności za użyteczność nagród opisanych w Katalogu.
- 2) W skład nagrody wchodzi jedynie przedmioty opisane w Katalogu. Zdjęcia nagród umieszczone w Katalogu mają charakter jedynie informacyjny.
- 3) Katalog nagród jest aktualny na dzień rozpoczęcia promocji, to jest 14.03.2005. Przedstawiony w Katalogu asortyment nagród może ulegać zmianom. Hala Wola zastrzega sobie prawo do zastąpienia zamówionej nagrody inną o podobnej wartości lub wycofania poszczególnych nagród z Katalogu. W przypadku wycofania nagrody z Katalogu Hala Wola zwraca na konto Uczestnika punkty za niezrealizowane zamówienie.
- 4) Wartość nagród wyrażona w punktach podana w Katalogu, w wyjątkowych przypadkach może ulec zmianie w okresie obowiązywania Katalogu. W przypadku zmiany wartości punktowej nagród, Hala Wola poinformuje Uczestników o zmianie poprzez informacje rozmieszczone w widocznych miejscach na terenie Hala Wola.
- 5) Hala Wola zastrzega sobie prawo do wymiany Katalogu w trakcie trwania Programu. O planowanej zmianie Katalogu Hala Wola poinformuje Uczestników poprzez informacje rozmieszczone na terenie Hala Wola na 2 miesiące przed datą planowanej zmiany. Od dnia wejścia w życie nowego Katalogu, stary Katalog przestaje obowiązywać.

## **VII. Ważność kart i punktów**

- 1) Punkty utrzymują ważność w okresie dwóch lat licząc od dnia dokonania zakupu, z którym związane było naliczenie punktów.
- 2) Hala Wola ma prawo wykluczyć z Programu Uczestnika i unieważnić punkty znajdujące się na jego koncie, jeżeli Uczestnik nie będzie aktywny przez okres 12 miesięcy. Pod pojęciem nieaktywności Uczestnika rozumie się sytuację, w której Uczestnik nie dokonał zakupu, z którym związany był faktyczny zapis punktów na koncie przez okres 12 miesięcy od dnia ostatniego takiego zapisu.

### **VIII. Działalność Punktu Obsługi Klienta**

- 1) Wszelkie informacje związane z funkcjonowaniem Programu i używaniem kart Uczestnicy mogą uzyskać telefonicznie lub drogą korespondencji od POK. Pracownicy POK zajmują się też sprawami blokowania kart, zapytaniem i reklamacjami odnośnie kart oraz wszelkich operacji dokonywanych na kartach.
- 2) W interesie ochrony danych Uczestników Programu oraz bezpiecznego stosowania kart, POK w przypadku telefonicznego zgłoszenia lub prośby zastosowania blokady przez Uczestnika, ma prawo przed spełnieniem prośby zadawać pytania w celu ustalenia jego tożsamości. W przypadku odmówienia udzielenia odpowiedzi Hala Wola nie jest zobowiązana do wypełnienia tej prośby.
- 3) Jeżeli pracownik POK uzna za potrzebne dalsze ustalenie tożsamości dla prośby zgłoszonej telefonicznie, może prosić o potwierdzenie prośby ustnej w formie pisemnej. W takim przypadku informacje ustne tracą ważność.
- 4) W przypadku próśb odnoszących się do spraw dotyczących 1000 lub więcej punktów, pracownik POK ma prawo prosić o potwierdzenie ustnej prośby w formie pisemnej.
- 5) Prośby może składać wyłącznie Uczestnik lub osoba przez niego upoważniona w formie pisemnej. Jeżeli pracownik POK poprosi o przedstawienie upoważnienia, to musi być mu ono udostępnione.

### **IX. Zmiany i likwidacja programu. Zmiany w regulaminie**

- 1) Hala Wola może dowolnie zdecydować o zakończeniu Programu, przy zastosowaniu odpowiednich form informacji i zawiadomień.
- 2) Informacja o zakończeniu Programu będzie przekazana przez Halę Wola w formie ogłoszenia, umiejscowionego w dobrze widocznym miejscu na terenie Hali, z wyprzedzeniem 60 dni. Informacja ta musi zawierać szczegółowe warunki likwidacji i datę ostatecznego terminu wymiany punktów.
- 3) Z dniem zakończenia Programu nie można gromadzić punktów na karcie.
- 4) Hala Wola może wprowadzić zmiany do Regulaminu w czasie jego obowiązywania, po uprzednim poinformowaniu w formie ogłoszenia umieszczonego w miejscu widocznym na terenie Hali, w terminie 30 dni przed dniem wejścia zmian w życie.