

Актуално към: Май 2022

I. Общи положения

1. Обхват

1.1. Настоящите условия уреждат участието в Програмата за лоялни клиенти (програма за лоялност) Kaufland Card, наречена по-нататък накратко „Програмата“, чрез използването на физическа и/или дигитална карта в мобилното приложение на Kaufland.

1.2. Програмата се организира от „Кауфланд България ЕООД енд Ко“ КД, гр. София 1233, ул. „Скопие“ № 1А (наричано по-долу „Кауфланд България“ или „ние“). В предоставянето на услугите участват и други дружества от групата Kaufland (наричани по-долу „Kaufland“, като мобилното приложение на Kaufland се администрира от Kaufland Stiftung & Co. KG, Rötelstraße 35, 74172 Neckarsulm, Германия.

1.3. Програмата е насочена към клиенти (наричани по-нататък „участници“ или „Вие“), които желаят да получават персонализирана информация за оферти и промоции от Kaufland и от избрани партньори, които отговарят възможно най-точно на интересите на съответното лице. Използването на Kaufland Card има за цел да гарантира, че участниците получават по-подходящо съдържание и че Kaufland, доколкото е възможно, не предоставя на участника информация, която не представлява интерес за него. Услугата се предоставя въз основа на настоящите условия за участие.

1.4. С регистрацията си участникът потвърждава приложението на настоящите Условия (за участие) в отношенията между него и Kaufland във връзка с използване на Kaufland Card.

1.5. Участието в Програмата Kaufland Card е безплатно.

2. Участници

Участник в Програмата Kaufland Card може да бъде физическо лице, навършило 18 години. Правата и задълженията, свързани с участието, са лични. Не се допуска участието на физически лица в качеството им на едноличен търговец.

3. Регистрация и потребителски профил (акаунт)

3.1. За да може да използва Kaufland Card, участникът трябва първо да се регистрира в Програмата.

3.2. Регистрацията включва наличие на клиентски профил в Kaufland, както и успешно потвърдена регистрация за Програмата Kaufland Card. Ако клиентът

вече притежава клиентски профил в Kaufland, той може да го допълни чрез създаване на регистрация за Програмата Kaufland Card.

3.3. Чрез успешна регистрация участникът сключва договор за ползване на Програмата за лоялни клиенти Kaufland Card. Тъй като Програмата за лоялни клиенти Kaufland Card се предоставя доброволно и безплатно, Kaufland запазва правото си в отделни случаи да откаже създаването на профил Kaufland Card, без да посочва причина. Не е налице субективно право на участие в Програмата Kaufland Card.

3.4. Предоставеният от участника адрес на електронна поща, както и номерът на мобилния телефон не могат да бъдат присвоени към друг профил. Забранено е също така да се предоставя адрес на електронна поща, номер на мобилен телефон или други данни за контакт, които не принадлежат на участника, включително използване на така наречените „електронни адреси за еднократна употреба“.

3.5. Участникът трябва да пази своите данни за достъп. Забранено е да се предоставя достъп на други лица до профила на участника.

3.6. Всяко взаимодействие с Kaufland, което се осъществява чрез профила на участника, се счита за извършено от участника. Това важи и ако трети лица са действали чрез профила на участника, в случай че са имали достъп до профила поради причини, за които участникът отговаря.

3.7. Участникът е длъжен незабавно да информира Kaufland за всяко неразрешено използване на профила и е длъжен незабавно да промени данните за достъп, ако има индикации, че профилът се използва неправомерно от трети лица.

3.8. Участникът има следните възможности за регистрация в Програмата Kaufland Card:

- чрез мобилното приложение на Kaufland, което е достъпно за различни мобилни платформи, или
- чрез уебсайта kaufland.bg
- освен това във всички магазини Kaufland на клиентите са на разположение терминали, чрез които може да се извърши регистрация за участие в Програмата Kaufland Card.

3.9. Всеки клиент може да получи физическа карта Kaufland Card във всеки един магазин на Кауфланд на Информация. В случай на повредена или загубена физическа карта, клиентът трябва да вземе нова такава и да се свърже с нашия отдел за обслужване на клиенти на безплатния телефонен

номер 0800 / 12 220 от понеделник до петък между 8:00 и 18:30 часа. Нашите служители ще активират новата карта и ще деактивират изгубената карта.

3.10. Ако участникът се е регистрирал в Програмата за лоялни клиенти Kaufland Card в България, Kaufland Card може съответно да се използва само в магазини Kaufland на територията на Република България и при онлайн покупки от Kaufland България през glovo.bg.

4. Прекратяване на участието

4.1. Участникът има право да прекрати участието си в Програмата за лоялни клиенти Kaufland Card по всяко време, без да посочва причина, като използва функцията „Изтриване на профил“.

4.2. Прекратяване от страна на Кауфланд е възможно по всяко време със срок на предизвестие от 15 дни, без да е необходимо да се посочва причина за това.

4.3. Кауфланд има право да прекрати участието на участник в Програмата при злоупотреба и/или неспазване на настоящите Общи условия или на Политиката за защита на лични данни във връзка с Програмата.

4.4. Кауфланд има право да деактивира профил на участник в Програмата, който не е използван повече от 2 години.

4.5. Клиентският профил в Kaufland остава в сила дори след прекратяване на участието в Програмата Kaufland Card и изтриване на данните от профила в Програмата. Клиентският профил в Kaufland може допълнително да бъде изтрит от потребителя.

4.6. Участието в Програмата се прекратява, когато участникът упражни правото си на изтриване, блокиране или възражение срещу обработването на данните, които са задължителни за регистрация и участие в Програмата (начините за упражняване на правото на изтриване, блокиране или възражение са описани в Политиката за защита на данните).

5. Персонализирана информация

5.1. Целта на Програмата Kaufland Card е да предложи на участника възможно най-подходящата за него информация, както и персонализирани предложения след натрупването на необходимата база данни за изпращането на такива.

5.2. С помощта на Kaufland Card участникът може да се възползва от широк набор от предимства, съобразени с него. Те могат да включват оферти, специално съобразени с нуждите, желанията и поведението на участника при пазаруване, участие в игри, получаване на отстъпки (за артикули, които се

предлагат на по-ниска цена с Kaufland Card), специални промоции и кампании със събиране на бонус точки и др.

5.3. Информацията и талоните/купоните и другите предимства могат да бъдат получени чрез мобилното приложение на Kaufland, терминалите в магазините, или чрез уебсайта kaufland.bg.

II. Предимства

6. Отстъпки от актуални цени.

6.1. Чрез Програмата Kaufland Card участникът получава отстъпки при покупка в хипермаркети Kaufland или онлайн. Отстъпките са от актуалната цена, на която стоката се предлага в магазина или онлайн. Актуалната цена може да бъде редовна или промоционална. Продуктите, които могат да бъдат закупени с отстъпка чрез използване на Kaufland Card, са обозначени със специален етикет

6.2. Отстъпката се получава, след като участникът сканира картата си на скенера на каса преди плащане.

6.3. Скенери са поставени на всички каси в магазини Kaufland. Клиентът сам сканира своята физическа карта или QR-кода от мобилното приложение чрез доближаване на картата или мобилното електронно устройство до скенера.

6.4. При онлайн покупка отстъпката се получава като клиентът въведе номера на своята клиентска карта в приложението Glovo.

7. Точки за лоялност

7.1. За всеки 5 лева от стойността на своята покупка в нашите магазини или при онлайн покупка участникът в Програмата получава по една точка за лоялност.

7.2. За да събере точки за лоялност, участникът трябва да сканира Kaufland Card на касата, преди да плати. Точките за лоялност се натрупват в профила на участника в Програмата Kaufland Card след плащане.

7.3. При закупуване на подаръчен ваучер стойността му **не** участва в Програмата и в профила на клиента не се натрупват точки.

7.4. При онлайн покупка точките за лоялност се натрупват в профила на участника след успешно извършено плащане, в случай че клиентът е въвел номера на своята клиентска карта в приложението Glovo.

7.5. Събраните точки за лоялност могат да бъдат използвани за получаване на различни предимства, например:

- ползване на специална отстъпка при закупуване на определени продукти;
- замяна за специални купони, чрез които определени продукти могат да бъдат купувани на специална цена.

7.6. За да използва точките за лоялност по някои от описаните начини, участникът трябва е натрупал съответния необходим брой точки и да сканира своята Kaufland Card на касата преди плащане. Без активиране на ексклузивните купони в приложението Kaufland, на уебсайта kaufland.bg или на клиентските терминали в магазините не е възможно да се възползвате от тях.

7.7. Събраните точки за лоялност следва да бъдат използвани в срок до 12 месеца, считано от датата им на получаване. След изтичане на този срок точките се изтриват.

7.8. Информация за предимствата, за които могат да се използват точките за лоялност и за срока на тяхната валидност е налична в мобилното приложение на Kaufland, на kaufland.bg и на терминалите в магазините.

8. Дигитални касови бележки/бонове

8.1. Участникът има възможност касовите/фискалните бонове от покупките в магазините да бъдат изобразявани в дигитален вид в приложението Kaufland. Участникът ще получава и хартиен фискален бон.

8.2. Гаранционни листове и гаранционни карти не се отразяват в приложението Kaufland или на kaufland.bg. Те се предоставят на клиентите изключително на хартиен носител.

9. Други кампании и игри с подаръци и награди Кауфланд ще организира различни кампании и игри с награди за всички участници в Програмата, които могат да бъдат обвързани с покупка. Кампаниите и игрите, обвързани с покупка ще се провеждат при следните правила:

9.1. Кауфланд ще обявява провеждането на кампания или игра с награди. Периодите за провеждане и съответните награди, които могат да бъдат спечелени, се оповестяват чрез мобилното приложение на Kaufland, на kaufland.bg и на терминалите в магазините.

9.2. Всички участници в Програмата Kaufland Card, които пребивават на територията на Република България и са направили покупка в магазин Kaufland България или онлайн през периода на обявена кампания/игра, автоматично участват в съответната Кампания/Игра, доколкото отговарят на условията за участие.

9.3. С участието си в Програмата Kaufland Card клиентът автоматично се съгласява да участва в кампания/игра по т. 9.1, като може да откаже получаване на наградата.

9.4. Само първата покупка за деня, направена с Kaufland Card в магазин Kaufland в България или онлайн чрез Glovo.bg, се счита за талон за участие в съответната Кампания/Игра.

9.5. Печелившите ще бъдат изтеглени чрез жребий в рамките на две седмици от крайната дата на съответната кампания/игра и ще бъдат уведомени писмено чрез регистрирания от клиента канал за комуникация в рамките на още две седмици.

9.6. Kaufland ще информира спечелилия участник дали наградата ще му бъде изпратена по пощата или ще може да бъде получена от него в магазина, в който е направена печелившата покупка или в друг магазин Kaufland.

9.7. Спечелилият няма право да изисква получаване на наградата по пощата. Ако печелившият не потвърди приемането на наградата и пощенския си адрес в рамките на 15 дни от изпращането на уведомлението за наградата, наградата се задържа и се тегли нов победител. Освен това печелившият може да се откаже от наградата си чрез обикновено уведомление. В този случай отново ще бъде изтеглен нов победител.

9.8. Правото на участие и наградата не могат да се прехвърлят на трети лица.

9.9. Възможното пътуване във връзка с получаване на наградата не е включено в нея и е за сметка на печелившия.

9.10. Замяна на наградата с паричната ѝ равностойност не е възможна.

9.11. За допълнителна информация относно обработката на данни, моля, вижте актуалната Политика за защита на данните за Програмата Kaufland Card.

10. Участие в партньорски кампании

10.1. Kaufland Card дава възможност за участие в различни кампании, организирани съвместно с наши партньори. Условията за участие ще бъдат оповестявани допълнително в клиентския профил на всеки участник чрез мобилното приложение на Kaufland, на kaufland.bg и на терминалите в нашите магазини.

10.2. Лични данни на участниците няма да бъдат предоставяни на нашите партньори.

11. Други предимства

Планирани са допълнителни предимства, които ще бъдат обявени своевременно. С оглед на това ще се стремим да идентифицираме Вашите интереси и предпочитания в Програмата Kaufland Card по отношение на продуктите и услугите, предлагани от Kaufland. Когато поискаме съгласие за обработка на Вашите данни, както е описано по-долу, съответната информация ще бъде обработена за целите на Програмата Kaufland Card само ако сте дали съгласието си и не сте го оттеглили. Вижте Политиката за защита на данните за Програмата Kaufland Card.

III. Кампании ("Колелото на наградите")

12.1. По своя инициатива Кауфланд ще организира временни кампании „Колелото на наградите“, в които могат да участват всички притежатели на Kaufland Card, които са си свалили мобилното приложение на Kaufland. Участие в „Колелото на наградите“ не е възможно за притежатели само на физическа карта.

12.2. След покупка над определена стойност ще имате право да завъртите дигитално „Колелото на наградите“ чрез мобилното приложение на Kaufland. За да направите това, натиснете символа на „Колелото на наградите“, след което кликнете върху бутона „Завърти“. „Колелото на наградите“ ще започне да се върти автоматично. В края на завъртането ще ви бъде съобщено дали сте спечелили.

12.3. Следваща възможност за завъртане на „Колелото на наградите“ може да получите само при повторна покупка, която трябва да бъде направена не по-рано от следващия календарен ден след предишната покупка, с която сте участвали в „Колелото на наградите“.

12.4. Периодът на съответната Кампания „Колелото на наградите“, броят на наличните в Кампанията завъртания, минималната стойност на покупката, както и конкретните за Кампанията награди може да проследите, натискайки върху иконата/бутона с „въпросителен знак“ в горния десен ъгъл на екрана с „Колелото на наградите“. След изтичане на периода на конкретната Кампания или след изчерпване на завъртанията участието в тегленето на награди чрез вече не е възможно.

12.5. Правото на участие не подлежи на прехвърляне, прихващане или замяна с парична компенсация.

12.6. Наградите се теглят автоматично на случаен принцип и участникът веднага научава дали печели. Съществува вероятност да не бъдете изтеглен като печеливш.

12.8. Като награди в конкретната Кампания могат да бъдат предоставяни например точки за лоялност или различни ограничени във времето купони за отстъпки за определени продукти или групи продукти (10%, 20% и т.н.) и др.

12.9. Печеливши купони за отстъпка ще бъдат показани на спечелилия участник изключително като цифров купон в раздел „Моите купони“ на неговото приложение Kaufland и могат да бъдат използвани при следните условия:

- купонът може да се използва във всички магазини Kaufland в България;
- купонът трябва да бъде активиран и използван през посочения на купона период на валидност;
- купонът може да бъде използван само при следваща покупка;
- правата по купона не могат да бъдат прехвърляни на трети лица и да бъдат разменяни за плащане в брой;
- купонът не може да бъде разпечатан.

IV. Допълнителна информация за програмата по поща и електронна поща

13. Със съгласието на участника той ще получава допълнителна информация за Програмата на редовни интервали от време по електронна поща и/или SMS. Съдържанието на допълнителната информация за Програмата включва по-специално информация за оферти от нови партньори на Kaufland или талони за отстъпка, до които участникът има достъп чрез мобилното приложение на Kaufland или при пазаруване онлайн чрез glovo.bg. За повече информация относно получаването на допълнителната информация за Програмата, моля, вижте актуалната Политика за защита на данните за Програмата Kaufland Card.

V. Анализ на данните

14. Оценяваме Вашите данни, подробно описани в Политиката за защита на данните за Програмата, с цел да идентифицираме информацията, от която участникът може да се интересува, така че, ако е възможно, да изпращаме или показваме на участника само такива талони за отстъпка и информация. Допълнителна информация можете да намерите в Политиката за защита на данните за Програмата Kaufland Card.

VI. Технически изисквания за използване на услугата Kaufland Card чрез мобилното приложение на Kaufland; злоупотреба с Kaufland Card

15. За да използвате Kaufland Card, е необходим валиден номер на мобилен телефон или имейл адрес.

16.1. За да използвате Kaufland Card чрез мобилното приложение на Kaufland е необходимо да изтеглите софтуера от магазин за приложения. За различните видове мобилни телефони се предлагат специфични версии на софтуера. За някои видове не може да се предложи подходящ софтуер по технически причини. Ако за съответния мобилен телефон на участника не е налична подходяща версия на софтуера, този участник не може да използва услугите. Kaufland Stiftung, като оператор на мобилното приложение на Kaufland, се стреми да предлага софтуера за възможно най-много различни видове модели. Поради постоянно променящите се продуктови гами на пазара на мобилни крайни устройства Kaufland Stiftung не може да предложи актуален списък на всички мобилни телефони, с които е възможно да се използват услугите.

16.2. Инсталирането на софтуера и използването на услугите изисква редовно предаване на данни от мобилния телефон на участника. Обхватът и честотата на предаване на данните зависят от вида и обхвата на използването на услугите.

16.3. Разходите за свързване, направени за предаването на данни, се поемат от абоната. Размерът на тези разходи зависи от договора между абоната и съответния доставчик на услуги. Разходите за създаване на интернет връзка и нейното поддържане от страна на участника не са част от Програмата и услугите на Kaufland Stiftung и са единствено в рамките на договорните отношения между участника и неговия интернет доставчик.

16.4. Използването на услугата Kaufland Card изисква също така достатъчна мощност на батерията и яркост на екрана за сканиране на QR кодовете в процеса на проверка.

16.5. Препоръчително е редовно да изтегляте и инсталирате актуализациите, предлагани за мобилното приложение на Kaufland, за да можете винаги да използвате всички функции на Kaufland Card чрез мобилното приложение на Kaufland. При неактуални версии на мобилното приложение на Kaufland има вероятност абонатът да не може да използва всички функции на Kaufland Card.

16.7. Използването на услугата Kaufland Card на манипулирани крайни устройства (напр. чрез джейлбрейк/маршрутизация) не е разрешено. Kaufland запазва правото си, в случай на злоупотреба или съмнение за злоупотреба с програмата за лоялност на клиентите „Kaufland Card“:

– временно да блокира картата, за която се наблюдава съмнителна активност. Употребата на Kaufland Card и събирането на точки за лоялност няма да бъде възможно докато картата е блокирана. В този случай точки няма да бъдат добавени със задна дата след повторното активиране на картата;

– да блокира напълно картата и да изключи съответния клиентски профил от Програмата;

– да блокира отделни компоненти на приложението или да изтрие неправомерно придобитите от потребителя точки;

– да анулира участието на потребителя в кампании/игри с награди и правото му за получаване на евентуално спечелените награди от тези кампании/игри в случай че участието в тях и евентуалното спечелване на награди се основава на неправомерно придобити точки или използване на картата в разрез с условията на Програмата Kaufland Card.

VII. Отговорност

17. Ние носим отговорност за вреди съгласно действащото законодателство. Не носим отговорност, ако по независещи от нас причини:

– мобилното приложение на Kaufland, функциите на Kaufland Card в рамките на мобилното приложение на Kaufland и/или уебсайта не работят или работят само в ограничена степен;

– не е налична или е налична само ограничена WLAN връзка;

– сканиращото устройство на касата не работи правилно;

– офертите не са налични.

VIII. Промени в Общите условия за участие в Програмата. Прекратяване на Програмата

18.1. Актуалната версия на условията за участие е винаги на разположение на участниците чрез мобилното приложение на Kaufland, kaufland.bg и чрез терминалите, разположени в магазините.

18.2. Можем да изменяме настоящите Условия за участие доколкото изменението служи на нашите законни интереси, по-специално за по-добро предоставяне на услуги и при надлежно отчитане на интересите на клиентите.

18.3. Всяка промяна в настоящите Общи условия ще бъде публикувана по реда на т. 18.1 Кауфланд ще ви уведоми за промяната и ще поиска да потвърдите своето съгласие. При липса на съгласие Кауфланд има право да прекрати Вашето участие с разумно предизвестие.

18.4. Кауфланд има право да спре или да преустанови действието на Програмата или само на някои от активностите и кампаниите – част от Програмата, включително при непредвидени обстоятелства извън неговия контрол и по възможност – с подходящо предизвестие за участниците.

IX. Кампания-игра с награди „Спечели един от седем Volkswagen Taigo с Kaufland Card“

19.1. По повод стартиране на Програмата Kaufland Card организираме за Вас специална кампания с награди „Спечели един от седем Volkswagen Taigo с Kaufland Card“, която ще се проведе през периода от 16.05.2022 г. до 03.07.2022 г.

19.2. За участие в Кампанията е необходимо единствено да се регистрирате като участник в Програмата Kaufland Card съгласно Общите условия за участие в Програмата, като регистрацията следва да бъде направена в периода по т. 19.1 от настоящия раздел.

19.3. В кампанията не могат да участват служителите на „Кауфланд България ЕООД енд Ко“ КД или „Кауфланд Сървис“ ЕООД, членове на техните семейства (включително възходящи и низходящи до втора степен, съпрузи и роднини до втора сребрена степен), както и лицата, взели участие в организацията и провеждането на Играта.

19.4. Кампанията НЕ Е ОБВЪРЗАНА С ПОКУПКА. За да участвате в Кампанията не е необходимо да използвате картата по какъвто и да е начин, включително за пазаруване. Достатъчно е единствено да се регистрирате в рамките на посочения период.

19.5. Успешната Ви регистрация в Програма Kaufland Card през периода на действие на Кампания „Спечели един от седем Volkswagen Taigo с Kaufland Card“ Ви дава възможност за спечелите **един** от 7 автомобила марка Volkswagen, модел Taigo. Всеки регистрирал се участва в тегленето, валидно за седмицата, в която е извършена регистрацията.

19.6. Тегленето на наградите се провежда, както следва:

Всяка седмица след първата седмица на кампанията до първата седмицата след изтичане на периода по т. 19.1 на случаен принцип ще бъде изтеглен по един участник, който ще печели един от седемте автомобила. Във всяко седмично теглене се включват участниците, регистрирали профил в Програмата през предходната седмица.

19.7. Участниците ще бъдат уведомени чрез телефонно обаждане до 3 (три) работни дни след тегленето на наградите.

19.8. Участници, с които Организаторът не може да осъществи контакт в рамките на 5 (пет) работни дни, губят правото си да получат наградите си. В такъв случай Организаторът се свързва с резервен Участник. Организаторът не носи отговорност в случай на невъзможност за свързване с печеливш Участник поради грешно попълнени данни или по други, независещи от Организатора причини.

19.9. Имената на спечелилите награда автомобил, ще бъдат публикувани на официалната интернет страница на Kaufland България – <https://www.kaufland.bg/> след успешно свързване с тях.

19.10. Спечелилият награда – автомобил следва да окаже необходимото съдействие за получаване на наградата, като се яви да я получи в уговореното място и час, сключи съответния писмен договор, в т.ч. в нотариална форма, ако за прехвърлянето на собствеността върху наградата това се изисква съгласно закона, да предостави необходимите данни и да удостовери писмено, че е получил наградата.

19.11. В случай че в срок до 1 месец след свързване с участника, спечелил автомобил, същият не се е явил за получаване на наградата, правото преминава върху резервен участник.

19.12. Личните данни на всички Участници в Играта се обработват в съответствие с действащото законодателство и Политиката за защита на данните за Програмата Kaufland Card.

19.13. Данните, които ще бъдат обработвани в рамките на Кампанията, са: Три имена и , телефонен номер или имейл. За участниците, спечелили автомобил, може да се наложи обработване и на допълнителни данни, като ЕГН, данни от лична карта, адрес и др., за които ще бъде поискано допълнително съгласие.

Х. Информация за Програмата

Клиентският център на Kaufland с работно време от понеделник до петък от 8:00 до 18:30 часа може да ви окаже допълнително съдействие.

С оглед защита на личните данни на участниците в Програмата и минимизиране на риска от злоупотреби, Клиентският центърът има право да задава въпроси за идентифициране на лицата. При невъзможност за установяване самоличността на лицето, Клиентският център може да откаже информация и предоставяне на съответната услуга. С цел подобряване качеството на обслужване, разговорите с Клиентския център могат да бъдат записвани.

XI. Заключителни разпоредби

Европейската комисия предоставя онлайн портал за разрешаване на спорове на адрес <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Въпреки това не сме длъжни или не желаем да участваме в процедури за разрешаване на спорове пред потребителски арбитражен съвет. Ако някоя от разпоредбите на настоящите общи условия е или стане невалидна, това не засяга валидността на останалите разпоредби.