

«Затверджую»
Директор ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»
Шелемба М. В.

Додаток № 1
до Наказу № 1243-П від 03 грудня 2021 р.
Правила програми лояльності
«Мої бонуси»

Введено в дію з 15.12.2021 р.
Зміни додатка №3 з 14.01.2022 р.

Правила програми лояльності «Мої бонуси»

1. Загальні положення

1.1. Правила програми лояльності «Мої бонуси» (надалі - Правила) регулюють основні принципи і умови функціонування програми лояльності «Мої бонуси» ТОВ «ВОЛЯ– КАБЕЛЬ» (надалі – Компанія).

2. Терміни і визначення

В даних Правилах програми лояльності «Мої бонуси» використовуються наступні терміни:

Абонент – споживач послуг (фізична особа, яка досягла 18 (вісімнадцяти) років), який отримує їх на умовах, визначених у Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених в Компанії, чинних тарифах, переліку телепрограм, включених до певного пакету, та інших документів, що регулюють індивідуальні умови надання й отримання Послуг Компанії.

Протокол замовлених послуг та обладнання (для Абонентів – фізичних осіб), в подальшому – Договір – документ, який підтверджує домовленість з Абонентом та Компанією по всім істотним умовам надання та отримання Послуг та визначає індивідуальні умови надання та отримання Послуг у відповідності до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених в Компанії; Строк дії договору – час, протягом якого сторони можуть здійснити свої права і виконати свої обов'язки відповідно до Договору.

Абонентна плата – регулярний фіксований платіж, який Компанія встановлює для Абонента за доступ до Послуг протягом розрахункового періоду незалежно від факту їх отримання. Розрахунковим періодом є календарний місяць.

Основні послуги Компанії – Послуга доступу до пакетів телепрограм, Послуга доступу до Інтернету, Послуга «ТБ + Інтернет», які абонент отримує від Компанії.

«Мій кабінет» – веб-портал самообслуговування абонентів, який знаходиться за адресою my.volia.com, в мережі Інтернет, на якому розміщена інформація та Правила програми лояльності «Мої бонуси» і основні інструменти, необхідні для управління бонусним рахунком.

My Volia – мобільний додаток порталу абонента «Мій кабінет» для ОС Android та iOS.

Програма лояльності «Мої бонуси» – програма заохочень абонентів Компанії, в рамках якої учасники програми мають можливість накопичувати та використовувати бонуси на відповідних умовах.

Правила програми лояльності «Мої бонуси» – документ, який визначає умови і порядок участі фізичних осіб в Програмі лояльності.

Учасник програми лояльності «Мої бонуси» (надалі – Учасник) – фізична особа, яка досягла 18 (вісімнадцяти) років, яка є абонентом Компанії, бере участь у Програмі лояльності «Мої бонуси» на умовах, викладених в даних Правилах програми лояльності «Мої бонуси».

Бонуси – умовні одиниці, які зараховуються Учаснику на бонусний рахунок і списуються з нього, на підставах, передбачених даними Правилами програми лояльності «Мої бонуси».

Бонусний рахунок – рахунок Учасника Програми лояльності «Мої бонуси», на який, в відповідності з даними Правилами програми лояльності «Мої бонуси», зараховуються і з якого списуються Бонуси.

Нарахування (отримання) бонусів – процедура, в результаті якої відбувається збільшення кількості Бонусів на бонусному рахунку Учасника на підставах, які передбачені даними Правилами програми лояльності «Мої бонуси».

Списання (використання) бонусів – процедура, в результаті якої відбувається зменшення кількості Бонусів на бонусному рахунку Учасника на підставах, які передбачені даними Правилами програми лояльності «Мої бонуси».

Згоряння бонусів – процедура, в результаті якої відбувається згоряння Бонусів на бонусному рахунку Учасника на підставах, які передбачені даними Правилами програми лояльності «Мої бонуси».

Анулювання бонусів – процедура, в результаті якої відбувається анулювання Бонусів на бонусному рахунку Учасника на підставах, які передбачені даними Правилами програми лояльності «Мої бонуси».

Пакети інтерактивного телебачення – це пакети, які включають в себе надання в користування обладнання з підтримкою телебачення високої чіткості (HDTV), доступ до розважального контенту, а саме: почати перегляд телепрограми з початку, можливість перегляду контенту з архіву; доступ до кінотеатрів партнерів. Абонент може сформувати свій список вибраних каналів, переглянути детальну інформацію про поточну програму передач EPG (час ефіру, короткий опис і т. д.), заблокувати доступ дітям до небажаних каналів.

Інші терміни, які використовуються в даних Правилах програми лояльності «Мої бонуси», вживаються в значеннях, які зазначені в Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених в Компанії.

3. Основні положення і реєстрація

3.1. Учасником Програми лояльності «Мої бонуси» може стати Абонент (фізична особа, яка користується хоча б однією з Основних послуг Компанії, і у якої на момент реєстрації в Програмі лояльності «Мої бонуси» хоча б одна з Основних послуг надається у повному обсязі (надання послуг не обмежено, не припинено та тимчасово не призупинено). Юридичні особи, співробітники Компанії, абоненти з типом договору VIP не можуть брати участь в Програмі лояльності «Мої бонуси».

- 3.2. Територія, на якій надається Програма лояльності «Мої бонуси» це територія України, де ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» надає послуги, за винятком території, що визнана як тимчасово окупована.
- 3.3. Для участі в Програмі лояльності «Мої бонуси» необхідно пройти реєстрацію, яка включає ознайомлення та згоду з Правилами програми лояльності «Мої бонуси» на порталі абонента «Мій кабінет» my.voliam.com в розділі «Мої бонуси».
- 3.4. погоджуючись з Правилами програми лояльності «Мої бонуси», Учасник надає свою згоду на обробку, накопичення, систематизацію, зберігання, використання своїх персональних даних, які вказані в базі даних Компанії, в відповідності з Законом України «Про захист персональних даних» та іншими нормативно-правовими актами, а також на отримання електронних і смс (sms) повідомлень на зазначену Абонентом адресу електронної пошти і номер мобільного телефону, які пов'язані з Програмою лояльності «Мої бонуси». Метою обробки персональних даних є реалізація відносин в Програмі лояльності «Мої бонуси».
- 3.5. Датою реєстрації в Програмі лояльності «Мої бонуси» вважається момент прийняття Абонентом умов Програми лояльності «Мої бонуси» і реєстрація на порталі абонента «Мій кабінет» my.voliam.com з підтвердженням контактної інформації Абонента.
- 3.6. По факту реєстрації в Програмі лояльності «Мої бонуси» абоненту відкривається бонусний рахунок для обліку нарахованих і витрачених бонусів. Активація бонусного рахунку відбувається автоматично, відразу після прийняття Абонентом Умов Програми і реєстрації на порталі абонента «Мій кабінет» my.voliam.com.
- 3.7. Кожен Учасник може мати тільки один бонусний рахунок в Програмі лояльності «Мої бонуси».

4. Бонуси і бонусний рахунок

- 4.1. Розрахунковою одиницею Програми лояльності «Мої бонуси» являються бонуси. Співвідношення бонуса до гривні складає: **10 (десять) бонусів** прирівнюється до **1 (однієї) грн**.
- 4.2. Інформацію про бонуси (їх нарахування, списання) можна отримати на порталі абонента «Мій кабінет» my.voliam.com і у мобільному додатку My Volia в розділі «Мої бонуси», використовуючи логін і пароль. А також в Центрі сучасних технологій з обов'язковим наданням документів, які підтверджують особу, або звернувшись в Колл-центр назвавши номер договору, ПІБ і паспортні дані Учасника.
- 4.3. Термін дії бонусів:
- 4.3.1 Накопичені протягом поточного календарного року бонуси діють до 23:44 години 31 грудня поточного календарного року, крім випадків передбачених в п. 4.3.2, 4.3.3., 4.3.4 даних Правил. 31 грудня поточного календарного року о 23:45 залишок бонусів на рахунку згорає;
- 4.3.2 Стартові новорічні бонуси нараховані за першу реєстрацію у програмі лояльності «Мої бонуси» (підключення стартового новорічного бонусу) діють протягом 12 місяців з дати нарахування;
- 4.3.3. Бонуси нараховані за відповідними акціями, програмами лояльності діють протягом терміну, зазначеному у даних акціях чи програмах лояльності;
- 4.3.4 Бонуси, які діють протягом 365 днів з дати нарахування.
- 4.4. Про закінчення терміну дії бонусів Учасник повідомляється через портал абонента не пізніше, ніж за **7 днів** до згорання бонусів.
- 4.5. Бонуси не можуть бути передані третім особам чи переведені на інший Договір.
- 4.6. Учасник не може отримати бонуси в грошовому еквіваленті в готівковій чи безготівковій формі.

4.7. У випадку розірвання Договору, відсутності активних послуг по договору (наприклад, при завершенні послуги «Мінімальний обсяг послуги») чи відмови від Програми лояльності «Мої бонуси», бонуси на бонусному рахунку анулюються.

4.8. Рахунок Учасника і нараховані бонуси не можуть бути об'єднані з рахунками і бонусами інших Учасників Програми лояльності «Мої бонуси».

5. Згоряння і анулювання бонусів

5.1 Бонуси згорають якщо закінчується термін їх дії, зазначений в п. 4.3 даних Правил програми лояльності «Мої бонуси».

5.2 Бонуси анулюються в випадку:

- розірвання Учасником Договору;
- відсутності активних послуг по Договору (наприклад, при завершенні послуги «Мінімальний обсяг послуги»);
- припинення участі у програмі лояльності, шляхом відмови від програми лояльності «Мої бонуси» на порталі «Мій кабінет»;
- передбаченим п. 6.2, 6.4 даних Правил програми лояльності «Мої бонуси».

6. Права і обов'язки сторін

6.1. Учасник зобов'язаний регулярно перевіряти наявність повідомлень від Компанії, в розділі «Мої бонуси» на порталі абонента my.volia.com. Учасник приймає на себе всю відповідальність за наслідки в випадку несвоєчасного ознайомлення з будь-якими повідомленнями від Компанії, в розділі «Мої бонуси» на порталі абонента my.volia.com.

6.2. Учасник має право зупинити свою участь в Програмі лояльності «Мої бонуси» в будь-який час, шляхом відмови від Програми лояльності «Мої бонуси» на порталі «Мій кабінет».

6.3. При відмові від Програми лояльності «Мої бонуси» перед анулюванням бонусного рахунка Учасник має право використати бонуси, якщо така можливість передбачена цими Правилами.

6.4. Компанія має право без повідомлення припинити участь в Програмі лояльності «Мої бонуси» будь-якого Учасника в випадках:

- недотримання Учасником Правил програми лояльності «Мої бонуси»;
- надання Учасником інформації, яка вводить в оману, чи являється недостовірною;

6.5 В випадку припинення участі в Програмі лояльності «Мої бонуси» по причинах, які вказані у п. 6.2, 6.4 даних Правил програми лояльності «Мої бонуси», бонусний рахунок Учасника і нараховані бонуси на бонусному рахунку анулюються.

6.6 Компанія залишає за собою право:

- на свій розсуд вносити зміни, а також відмінити / закрити / припинити дані Правила програми лояльності «Мої бонуси», без попереднього індивідуального повідомлення Учасників. Інформація про вказані зміни публікується в розділі «Мої бонуси» на порталі абонента «Мій кабінет» my.volia.com за 7 (сім) днів до дати вступу у силу змін;
- вносити зміни, без попереднього індивідуального повідомлення Учасників, в перелік послуг, за які нараховуються і списуються бонуси і кількість бонусів;
- призупинити чи припинити Програму лояльності «Мої бонуси» в будь-який час з повідомленням Учасників на зазначену адресу електронної пошти;
- продовжуючи участь в програмі лояльності «Мої бонуси» і не відмовившись від Програми лояльності «Мої бонуси», Учасник погоджується з умовами і змінами в Правилах програми лояльності «Мої бонуси».

7. Порядок нарахування та списання бонусів для абонентів, що користуються послугами доступу до Інтернету, послугами «ТБ + Інтернет» та послугами доступу до пакетів телепрограм в аналоговому та цифровому форматі викладено у Додатку №1, який є невід'ємною частиною даних Правил.

8. Порядок нарахування та списання бонусів для абонентів, що користуються послугами доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та послугами доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ викладено у Додатку №2, який є невід'ємною частиною даних Правил.

Додаток №1 до програми лояльності «Мої бонуси»

1. Нарахування бонусів для абонентів, що користуються послугами доступу до Інтернету, послугами «ТБ + Інтернет» та послугами доступу до пакетів телепрограм в аналоговому та цифровому форматі.

1.1 Бонуси має право отримувати Учасник, який зареєстрований в Програмі лояльності «Мої бонуси» і у якого:

- позитивний баланс або заборгованість не більше однієї абонентної плати при активній послугі кредитування;
- хоча б одна з Основних послуг надається у повному обсязі (надання послуг не обмежено, не припинено та тимчасово не призупинено).

1.2. Бонуси не можуть бути нараховані якщо:

- усі основні послуги за Договором знаходяться у статусі тимчасово призупинені, обмежені чи відключені/припинені;
- на особовому рахунку абонента є заборгованість, яка складає більше однієї абонентної плати;
- діє обмеження на отримання бонусів згідно Таблиці в п.1.3;
- дії, згідно Таблиці в п.1.3. відбуваються за бонуси.

1.3. Учасник Програми лояльності «Мої бонуси», має право на отримання бонусів за виконання наступних дій:

Тип дії	Сума бонусів	Деталізація і умови нарахування
Перехід на більший за вартістю пакет	100	Зміна пакету (плану підписки) Основної послуги Компанії на інший пакет (план підписки) з більшою абонентною платою. Нарахування бонусів відбувається через 30 днів від дати переходу, за умови, що обраний пакет/план підписки на 31 день залишився незмінним та не припиненим/тимчасово призупиненим. Якщо одночасно відбуваються дії «перехід на більший за наповненням пакет» та «підключення інтерактивного телебачення» - нараховуються бонуси за дію «підключення інтерактивного телебачення». Якщо перехід на більший за вартістю пакет відбувається за бонуси (оплачується бонусами), то 100 бонусів не нараховуються.

<p>Підключення додаткової послуги</p>	<p>100</p>	<p>Підключення додаткової послуги, яку абонент може замовити самостійно і вартість якої не включена у вартість основних послуг за договором (окрім додаткової послуги «Гіпершвидкість»).</p> <p>Нарахування бонусів відбувається через 30 днів після активації додаткової послуги за умови, що на 31 день вона залишилась незміненою та не припиненою/тимчасово призупиненою.</p> <p>Бонуси за підключення даної додаткової послуги можуть нараховуватись не частіше одного разу в 6 місяців з дати отримання бонусів за цю послугу. Бонуси нараховуються за підключення кожної додаткової послуги.</p> <p>Якщо підключення додаткової послуги відбувається за бонуси (оплачується бонусами), то 100 бонусів не нараховуються.</p>
<p>Підключення додаткового пакету</p>	<p>100</p>	<p>Підключення будь-якого додаткового пакету послуги доступу до Пакетів телепрограм, який абонент може замовити самостійно і вартість якого не включена у вартість основних послуг за договором.</p> <p>Нарахування бонусів відбувається через 30 днів після активації додаткового пакету, за умови, що на 31 день він залишився підключеним у абонента.</p> <p><i>Виняток складають додаткові пакети «Воля Сінема» і «Воля Сінема+», нарахування бонусів по яким відбувається в момент їх активації.</i></p> <p>Бонуси за підключення кожного додаткового пакету можуть нараховуватись не частіше одного разу в 6 місяців з дати отримання бонусів за цей пакет.</p> <p>Бонуси нараховуються за підключення кожного додаткового пакету.</p> <p>Якщо підключення додаткового пакету відбувається за бонуси (оплачується бонусами), то 100 бонусів не нараховуються.</p>
<p>Підключення другої послуги</p>	<p>200</p>	<p>Підключення додатково будь-якої з Основних послуг Компанії (включаючи перехід з пакетів телепрограм в аналоговому форматі на пакети телепрограм у цифровому форматі)</p> <p>Нарахування бонусів відбувається через 30 днів після підключення другої послуги, за умови, що на 31 день вона залишилась незміненою та не припиненою/тимчасово призупиненою.</p>

		<p>Якщо одночасно відбуваються дії «підключення другої послуги» та «підключення інтерактивного телебачення» - нараховуються бонуси за дію «підключення інтерактивного телебачення».</p> <p>Бонуси за підключення другої послуги можуть нараховуватись не частіше одного разу в 12 місяців з дати отримання бонусів за цю дію. Якщо підключення другої послуги відбувається за бонуси (оплачується бонусами), то 200 бонусів не нараховуються.</p>
За перехід на послуги Volia Lifecell	200	<p>Підключення пакету послуг доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ або пакету послуг доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку.</p>

<p>Підключення інтерактивного телебачення</p>	<p>200</p>	<p>Нарахування бонусів за перше підключення будь-якого пакета інтерактивного телебачення <i>(пакета, який включає в себе надання в користування обладнання з підтримкою телебачення високої чіткості (HDTV), доступ до розважального контенту, а саме: почати перегляд телепрограми з початку, можливість перегляду контенту з архіву; доступ до кінотеатрів партнерів. Абонент може сформувати свій список вибраних каналів, переглянути детальну інформацію про поточну програму передач EPG (час ефіру, короткий опис і т.д.), заблокувати доступ дітям до небажаних каналів).</i></p> <p>Нарахування бонусів відбувається через 30 днів після підключення будь-якого пакета інтерактивного телебачення, за умови, що на 31 день будь-який пакет інтерактивного телебачення залишився не припиненим/тимчасово призупиненим.</p> <p>Якщо одночасно відбуваються дії «підключення другої послуги» / «перехід на більший за наповненням пакет» та «підключення інтерактивного телебачення» - нараховуються бонуси за дію «перехід на пакети інтерактивного телебачення». Бонуси можуть нараховуватись не частіше одного разу в 12 місяців з дати підключення пакета інтерактивного телебачення.</p> <p>Якщо підключення інтерактивного телебачення відбувається за бонуси (оплачується бонусами), то 200 бонусів не нараховуються.</p>
<p>Стартовий бонус (при реєстрації у програмі лояльності)</p>	<p>100*</p>	<p>Абонент, який вперше зареєструвався у програмі лояльності «Мої бонуси» отримує стартовий бонус.</p> <p>Нарахування відбувається після реєстрації в програмі лояльності на порталі абонента «Мій кабінет» в розділі «Мої бонуси», ознайомлення і згоди з Правилами програми лояльності «Мої бонуси», підтвердженням контактної інформації.</p> <p>Бонус нараховується одноразово.</p> <p>При відключенні від програми лояльності і повторній реєстрації, стартовий бонус не нараховується.</p> <p>*не застосовується при нарахуванні Стартового новорічного бонусу</p>

Встановлення мобільного додатку My Volia	100	<p>Абонент, який зареєстрований у програмі лояльності та встановив мобільний додаток My Volia на свій смартфон чи планшет отримує бонус. Бонус нараховується одноразово.</p>
Заповнення анкети контролю якості послуг	10	<p>Бонуси нараховуються за кожну заповнену анкету контролю якості послуг доступу до пакетів телепрограм чи послуг доступу до Інтернету Компанії в розділі «Мої послуги» на порталі абонента.</p> <p>Розмір бонусів не залежить від оцінок Учасника.</p> <p>Бонуси за кожну анкету нараховуються не частіше ніж один раз в 90 днів з дати заповнення анкети.</p>
Заповнення анкет якості роботи техніка при підключенні або сервісі	50	<p>Бонуси нараховуються за кожну заповнену анкету оцінки якості роботи техніка при сервісних послугах чи підключенні до послуг Компанії в розділі «Мої заявки» на порталі абонента.</p> <p>Розмір бонусів не залежить від оцінок Учасника.</p>
Підтвердження контактних даних	50	<p>Бонуси нараховуються за кожну оновлену контактну інформацію по Договору (e-mail і/або мобільний телефон). Бонуси за дану дію нараховуються не частіше ніж один раз в 180 днів з дати підтвердження контактної інформації.</p> <p>При актуалізації контактів під час реєстрації в програмі лояльності бонуси не нараховуються.</p>
Відмова від паперового рахунку	50	<p>Бонуси нараховуються при відмові від паперового рахунку на користь отримання рахунку будь-яким з електронних способів (по e-mail або sms).</p> <p>Бонуси нараховуються одноразово в момент відмови. При відновленні паперового рахунку і повторній відмові від отримання паперового рахунку бонуси не нараховуються.</p>
Подарунок до Дня народження	100	<p>Бонуси нараховуються 1 раз в рік в День народження абонента, та діють 365 днів.</p> <p>При зміні дати народження бонуси повторно не нараховуються.</p>

За термін дії договору	Сума бонусів = кількість років з дати реєстрації договору*10	Бонуси нараховуються 1 раз в рік в дату реєстрації договору абонента, та діють 365 днів.
За своєчасну оплату рахунка	Див. таблицю нарахувань	Бонуси нараховуються за своєчасну оплату рахунку за послуги Компанії щомісячно 1го числа місяця , за умови, що сальдо абонента на 1е число не менше його щомісячної абонентної плати за послуги Компанії. Розмір бонусів залежить від абонентної плати.

Таблиця нарахувань:

Сума абонентної плати в місяць*	Бонуси**
≥ 100 < 200 грн.	10
≥ 200 < 300 грн.	20
≥ 300 < 400 грн.	30
≥400 < 500 грн.	40
≥ 500 грн.	50

*«>» більше, «≥» більше чи дорівнює, «≤» менше чи дорівнює

** нараховуються, якщо сальдо абонента на **1е число** не менше його щомісячної абонентної плати за послуги Компанії

1.4. Бонусна система є накопичувальною.

2. Списання бонусів для абонентів, що користуються послугами доступу до Інтернету, послугами «ТБ + Інтернет» та послугами доступу до пакетів телепрограм в аналоговому та цифровому форматі.

2.1. За один раз Учасник може використати не менше 10 (десяти) бонусів.

2.2. Учасник має право використати нараховані бонуси до дати їх згоряння, якщо у нього:

2.2.1. позитивне сальдо по Договору чи заборгованість не перевищує **1 (однієї) абонентної плати** при активній послугі кредитування;

2.2.2. хоча б одна з Основних послуг надаються у повному обсязі (надання послуг не обмежено, не припинено та тимчасово не призупинено);

2.2.3. суми бонусів на бонусному рахунку достатньо для замовлення послуги чи пакету за бонуси при виконанні п.2.2.3.

2.3. Бонуси не можуть бути списані якщо:

- усі Основні послуги за Договором знаходяться у статусі тимчасово призупинені, обмежені чи відключені / припинені;

- на особовому рахунку абонента є заборгованість більше однієї абонентної плати; діє обмеження на списання бонусів за умовами п.6.4 Правил.

2.4. Перелік видів додаткових пакетів / послуг, на які Учасник може використовувати бонуси передбачений додатком №4 цих Правил.

2.5. Замовлення регулярного додаткового пакета чи послуги за бонуси

- Замовити додатковий пакет чи послугу (Додаток №4 цих Правил) Учасник може на порталі абонента «Мій кабінет» у розділі «Мої бонуси» або звернувшись до Колл-центру чи Центру сучасних технологій;

- При замовленні додаткового пакета чи послуги, Учасник сплачує бонусами дане придбання. Під час замовлення сума бонусів списується з бонусного рахунку Учасника.

Приклад: *Вартість додаткового пакету = 30 грн. Вартість пакету за бонуси = 300 бонусів (30 грн.). Абонент придбає пакет за 300 бонусів. Дана сума бонусів списується з його бонусного рахунку;*

- Учасник може отримати додатковий пакет чи послугу за бонуси в рамках терміну дії даної пропозиції. Початок користування додатковим пакетом чи послугою за бонуси, визначається з дати замовлення такої додаткової послуги / пакета;

- Максимальний строк дії регулярного додаткового пакета чи послуги за бонуси 30 (тридцять) днів. Після замовлення регулярного додаткового пакета чи послуги за бонуси і їх списання з бонусного рахунку, вартість замовленої додаткової послуги чи пакета для Учасника складає **0,01 грн. з ПДВ на 30 (тридцять) календарних днів** користування послугою. Після закінчення **30 (тридцяти) календарних днів** встановлюється діюча регулярна вартість додаткової послуги чи пакета.

- Якщо абонент відмовляється від замовленого за бонуси регулярного додаткового пакета чи послуги, витрачені бонуси на рахунок абонента не повертаються;

- Якщо абонент відмовляється від участі в Програмі лояльності «Мої бонуси», замовлена додаткова послуга чи пакет за бонуси продовжує діяти до закінчення періоду **30 (тридцяти) календарних днів**.

2.6. **Замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси**

- Замовити надання Основної послуги за акційною вартістю за бонуси Учасник може на порталі абонента «Мій кабінет» у розділі «Мої бонуси» або звернувшись до Колл-центру чи Центру сучасних технологій;
- Основна послуга за акційною вартістю за бонуси надається не більше ніж на 1 (один) календарний місяць, а щодо надання послуги доступу до пакетів телепрограм за IP-протоколом з використанням програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ») – не більше ніж на 30 (тридцять) календарних днів;
- Для замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси Учасник може використати не більше **ніж 1000 бонусів** на сплату акційної вартості за Основну послугу. В момент замовлення сума бонусів списується з бонусного рахунка Учасника;
- Після замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси деталі відображаються на порталі абонента «Мій кабінет» в розділі «Мій рахунок» (Сплата послуг до кінця місяця);
- Якщо абонент відмовляється від замовленої за бонуси Основної послуги за акційною вартістю, витрачені бонуси на рахунок абонента не повертаються;
- Якщо абонент відмовляється від участі в Програмі лояльності «Мої бонуси», надання Основної послуги за акційною вартістю продовжує діяти на умовах, передбачених регламентом акції;
- Замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси не розповсюджується на пакети / плану підписки Основних послуг, які зазначені в Додатку №5 цих Правил;
- Надання Основної послуги за акційною вартістю за бонуси не розповсюджується / не застосовується на будь-який пакет / план підписки Основних послуг, за умови якщо Абонент змінив пакет / план підписки (як в сторону більшої, так і в сторону меншої вартості) протягом **30 (тридцяти) календарних днів** з дати замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси;
- При тимчасовому припиненні Основної послуги за акційною вартістю бонуси на рахунок не повертаються.

2.7. **Замовлення Основної послуги за бонуси**

- Замовити Основну послугу за бонуси учасник може на порталі абонента «Мій кабінет» у розділі «Мої бонуси» або звернувшись до Колл-центру чи Центру сучасних технологій;
- Основна послуга за бонуси надається не більше ніж на 1 (один) календарний місяць, а щодо надання доступу до пакетів телепрограм за IP-протоколом з використанням програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ») – не більше ніж на 30 (тридцять) календарних днів;
- Для замовлення Основної послуги за бонуси Учасник може використати не більше **ніж 1000 бонусів** на сплату вартості за Основну послугу. В момент замовлення сума бонусів списується з бонусного рахунка Учасника;
- Після замовлення Основної послуги за бонуси деталі відображаються на порталі абонента «Мій кабінет» в розділі «Мій рахунок» (Сплата послуг до кінця місяця);
- Якщо абонент відмовляється від замовленої за бонуси Основної послуги, витрачені бонуси на рахунок абонента не повертаються;
- Якщо абонент відмовляється від участі в Програмі лояльності «Мої бонуси», надання Основної послуги продовжує згідно діючих умов надання послуг Компанії;
- Замовлення Основної послуги за бонуси не розповсюджується на пакети / плану підписки Основних послуг, які зазначені в Додатку №5 цих Правил;
- Надання Основної послуги за бонуси не розповсюджується / не застосовується на будь-який пакет / план підписки Основних послуг, за умови якщо Абонент змінив пакет / план підписки (як в

сторону більшої, так і в сторону меншої вартості) протягом **30 (тридцяти) календарних днів** з дати замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси;

- При тимчасовому припиненні Основної послуги бонуси на рахунок не повертаються.

2.8. Замовлення спеціальної акційної пропозиції за бонуси – це персональні акції, в період проведення яких можна замовити спеціальну пропозицію за бонуси, терміни дії бонусів вказуються окремих регламентах акцій.

- Для замовлення спеціальної акційної пропозиції за бонуси Учасник може скористатися акційними умовами, які доступні на порталі абонента «Мій кабінет» у розділі «Мої бонуси» або звернувшись до Колл-центру чи Центру сучасних технологій;
- При замовленні спеціальної акційної пропозиції з бонусного рахунка буде списана фіксована кількість бонусів та учасник зможе скористатися замовленою послугою/пакетом за спеціальною вартістю у гривнях протягом вказаного у регламенті акції періоду. Після закінчення дії акційного періоду, вартість послуги / пакету автоматично буде змінено на регулярну, згідно діючим тарифам Компанії, якщо абонентом самостійно не буде обрано інші регулярні умови надання послуг.
- Якщо абонент відмовляється від замовленої за бонуси спеціальної акційної пропозиції до закінчення терміну її дії, витрачені бонуси на рахунок абонента не повертаються.
- Якщо абонент відмовляється від участі в Програмі лояльності «Мої бонуси», спеціальної акційна пропозиція продовжує діяти до закінчення терміну її дії.

2.9. Використати бонуси Учасник може на порталі абонента «Мій кабінет» my.volia.com і по зверненню в Колл-центр чи Центр сучасних технологій, пройшовши ідентифікацію (назвавши ПІБ і паспортні дані/дані ID-картки абонента).

Додаток №2 до програми лояльності «Мої бонуси»

1. Нарахування бонусів для абонентів, що користуються послугами доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та послугами доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ.

1.1 Бонуси має право отримувати Учасник, який зареєстрований в Програмі лояльності «Мої бонуси» і у якого:

- позитивний баланс;
- послуги надаються у повному обсязі (надання послуг не обмежено та не припинено).

1.2. Бонуси не можуть бути нараховані якщо:

- усі основні послуги за Договором обмежені чи відключені/припинені;
- на особовому рахунку абонента є заборгованість;
- діє обмеження на отримання бонусів згідно Таблиці в п.1.3;
- дії, згідно Таблиці в п.1.3. відбуваються за бонуси.

1.3. Учасник Програми лояльності «Мої бонуси», має право на отримання бонусів за виконання наступних дій:

Тип дії	Сума бонусів	Деталізація і умови нарахування
Перехід на більший за вартістю пакет	100	<p>Зміна пакету (плану підписки) Основної послуги Компанії на інший пакет (план підписки) з більшою абонентною платою. Нарахування бонусів відбувається через 30 днів від дати переходу, за умови, що обраний пакет/план підписки на 31 день залишився незміненим та не припиненим/тимчасово призупиненим.</p> <p>Якщо одночасно відбуваються дії «перехід на більший за наповненням пакет» та «підключення інтерактивного телебачення» - нараховуються бонуси за дію «підключення інтерактивного телебачення».</p> <p>Якщо перехід на більший за вартістю пакет відбувається за бонуси (оплачується бонусами), то 100 бонусів не нараховуються.</p>
Підключення додаткової послуги	100	<p>Підключення додаткової послуги, яку абонент може замовити самостійно і вартість якої не включена у вартість основних послуг за договором (окрім додаткової послуги «Гіпершвидкість»).</p> <p>Нарахування бонусів відбувається через 30 днів після активації додаткової послуги за умови, що на 31 день вона залишилась незміненою та не припиненою/тимчасово призупиненою.</p> <p>Бонуси за підключення даної додаткової послуги можуть нараховуватись не частіше одного разу в 6 місяців з дати отримання</p>

		<p>бонусів за цю послугу. Бонуси нараховуються за підключення кожної додаткової послуги.</p> <p>Якщо підключення додаткової послуги відбувається за бонуси (оплачується бонусами), то 100 бонусів не нараховуються.</p>
Підключення додаткового пакету	100	<p>Підключення будь-якого додаткового пакету послуги доступу до Пакетів телепрограм, який абонент може замовити самостійно і вартість якого не включена у вартість основних послуг за договором.</p> <p>Нарахування бонусів відбувається через 30 днів після активації додаткового пакету, за умови, що на 31 день він залишився підключеним у абонента.</p> <p><i>Виняток складають додаткові пакети «Воля Сінема» і «Воля Сінема+», нарахування бонусів по яким відбувається в момент їх активації.</i></p> <p>Бонуси за підключення кожного додаткового пакету можуть нараховуватись не частіше одного разу в 6 місяців з дати отримання бонусів за цей пакет.</p> <p>Бонуси нараховуються за підключення кожного додаткового пакету.</p> <p>Якщо підключення додаткового пакету відбувається за бонуси (оплачується бонусами), то 100 бонусів не нараховуються.</p>
Стартовий бонус (при реєстрації у програмі лояльності)	100*	<p>Абонент, який вперше зареєструвався у програмі лояльності «Мої бонуси» отримує стартовий бонус.</p> <p>Нарахування відбувається після реєстрації в програмі лояльності на порталі абонента «Мій кабінет» в розділі «Мої бонуси», ознайомлення і згоди з Правилами програми лояльності «Мої бонуси», підтвердженням контактної інформації.</p> <p>Бонус нараховується одноразово.</p> <p>При відключенні від програми лояльності і повторній реєстрації, стартовий бонус не нараховується.</p> <p>* не застосовується при нарахуванні Стартового новорічного бонусу</p>

Встановлення мобільного додатку My Volia	100	<p>Абонент, який зареєстрований у програмі лояльності та встановив мобільний додаток My Volia отримує бонус. Бонус нараховується одноразово.</p>
Заповнення анкети контролю якості послуг	10	<p>Бонуси нараховуються за кожну заповнену анкету контролю якості послуг доступу до пакетів телепрограм чи послуг доступу до Інтернету Компанії в розділі «Мої послуги» на порталі абонента. Розмір бонусів не залежить від оцінок Учасника. Бонуси за кожну анкету нараховуються не частіше ніж один раз в 90 днів з дати заповнення анкети.</p>
Заповнення анкет якості роботи техніка при підключенні або сервісі	50	<p>Бонуси нараховуються за кожну заповнену анкету оцінки якості роботи техніка при сервісних послугах чи підключенні до послуг Компанії в розділі «Мої заявки» на порталі абонента. Розмір бонусів не залежить від оцінок Учасника.</p>
Підтвердження контактних даних	50	<p>Бонуси нараховуються за кожну оновлену контактну інформацію по Договору (e-mail і/або мобільний телефон). Бонуси за дану дію нараховуються не частіше ніж один раз в 180 днів з дати підтвердження контактної інформації. При актуалізації контактів під час реєстрації в програмі лояльності бонуси не нараховуються.</p>
Подарунок до Дня народження	100	<p>Бонуси нараховуються 1 раз в рік в День народження абонента, та діють 365 днів. При зміні дати народження бонуси повторно не нараховуються.</p>
За термін дії договору	Сума бонусів = кількість років з дати реєстрації договору*10	<p>Бонуси нараховуються 1 раз в рік в дату реєстрації договору абонента, та діють 365 днів</p>
За поповнення рахунку	Див. таблицю нарахувань	<p>Бонуси нараховуються за кожну транзакцію внесення грошових коштів на особовий рахунок абонента за послуги Компанії. Розмір бонусів залежить суми грошових коштів, що внесені на рахунок.</p>

Таблиця нарахувань:

Сума внесена на особовий рахунок*	Бонуси
≥ 100 – 150 грн.	10
151 – 250 грн.	20
251 - 350 грн.	30
351 - 450 грн.	40
≥ 451 грн.	50

* «≥» більше чи дорівнює

1.4. Бонусна система є накопичувальною.

2. Списання бонусів для абонентів, що користуються послугами доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та послугами доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ

2.1. За один раз Учасник може використати не менше 10 (десяти) бонусів.

2.2. Учасник має право використати нараховані бонуси до дати їх згоряння, якщо у нього:

2.2.1. позитивне сальдо по Договору;

2.2.2. послуги надаються у повному обсязі;

2.2.3. суми бонусів на бонусному рахунку достатньо для замовлення послуги чи пакету за бонуси при виконанні п.2.2.3.

2.3. Бонуси не можуть бути списані якщо:

- основні послуги за Договором обмежені чи відключені/припинені;
- на особовому рахунку абонента є заборгованість.

2.4. Перелік видів додаткових пакетів / послуг, на які Учасник може використовувати бонуси передбачений додатком № 4 цих Правил.

2.5. Замовлення регулярного додаткового пакета чи послуги за бонуси

- Замовити додатковий пакет чи послугу (Додаток №4 цих Правил) Учасник може на порталі абонента «Мій кабінет» у розділі «Мої бонуси» або звернувшись до Колл-центру чи Центру сучасних технологій;

- При замовленні додаткового пакета чи послуги, Учасник сплачує бонусами дане придбання. Під час замовлення сума бонусів списується з бонусного рахунку Учасника.

Приклад: *Вартість додаткового пакету = 30 грн. Вартість пакету за бонуси = 300 бонусів (30 грн.). Абонент придбає пакет за 300 бонусів. Дана сума бонусів списується з його бонусного рахунку;*

- Учасник може отримати додатковий пакет чи послугу за бонуси в рамках терміну дії даної пропозиції. Початок користування додатковим пакетом чи послугою за бонуси, визначається з дати замовлення такої додаткової послуги / пакета;

- Максимальний строк дії регулярного додаткового пакета чи послуги за бонуси 30 днів. Після замовлення регулярного додаткового пакета чи послуги за бонуси і їх списання з бонусного рахунку, вартість замовленої додаткової послуги чи пакета для Учасника складає **0,01 грн. з ПДВ**

на **30 (тридцять) календарних днів** користування послугою. Після закінчення **30 (тридцяти) календарних днів** встановлюється діюча регулярна вартість додаткової послуги чи пакета.

- Якщо абонент відмовляється від замовленого за бонуси регулярного додаткового пакета чи послуги, витрачені бонуси на рахунок абонента не повертаються;
- Якщо абонент відмовляється від участі в Програмі лояльності «Мої бонуси», замовлена додаткова послуга чи пакет за бонуси продовжує діяти до закінчення періоду **30 (тридцяти) календарних днів**.
- При тимчасовому припиненні послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та послуги доступу до Інтернету, рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та ТБ по договору, замовлена додаткова послуга за бонуси припиняє діяти. Бонуси на рахунок не повертаються.

2.6. Замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси

- Замовити надання Основної послуги за акційною вартістю за бонуси Учасник може на порталі абонента «Мій кабінет» у розділі «Мої бонуси» або звернувшись до Колл-центру чи Центру сучасних технологій;
- Основна послуга за акційною вартістю за бонуси надається не більше ніж на 30 (тридцять) календарних днів;
- Для замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси Учасник може використати не більше **ніж 1000 бонусів** на сплату акційної вартості за Основну послугу. В момент замовлення сума бонусів списується з бонусного рахунка Учасника;
- Після замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси деталі відображаються на порталі абонента «Мій кабінет» в розділі «Мій рахунок» (Сплата послуг до кінця місяця);
- Якщо абонент відмовляється від замовленої за бонуси Основної послуги за акційною вартістю, витрачені бонуси на рахунок абонента не повертаються;
- Якщо абонент відмовляється від участі в Програмі лояльності «Мої бонуси», надання Основної послуги за акційною вартістю продовжує діяти на умовах, передбачених регламентом акції;
- Замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси не розповсюджується на пакети / плану підписки Основних послуг, які зазначені в Додатку №5 цих Правил;
- Надання Основної послуги за акційною вартістю за бонуси не розповсюджується / не застосовується на будь-який пакет / план підписки Основних послуг, за умови якщо Абонент змінив пакет / план підписки (як в сторону більшої, так і в сторону меншої вартості) протягом **30 (тридцяти) календарних днів** з дати замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси;
- При тимчасовому припиненні Основної послуги за акційною вартістю бонуси на рахунок не повертаються.

2.7. Замовлення Основної послуги за бонуси

- Замовити Основну послугу за бонуси учасник може на порталі абонента «Мій кабінет» у розділі «Мої бонуси» або звернувшись до Колл-центру чи Центру сучасних технологій;
- Основна послуга за бонуси надається не більше ніж на 30 (тридцять) календарних днів;
- Для замовлення Основної послуги за бонуси Учасник може використати не більше **ніж 1000 бонусів** на сплату вартості за Основну послугу. В момент замовлення сума бонусів списується з бонусного рахунка Учасника;
- Після замовлення Основної послуги за бонуси деталі відображаються на порталі абонента «Мій кабінет» в розділі «Мій рахунок» (Сплата послуг до кінця місяця);
- Якщо абонент відмовляється від замовленої за бонуси Основної послуги, витрачені бонуси на рахунок абонента не повертаються;

- Якщо абонент відмовляється від участі в Програмі лояльності «Мої бонуси», надання Основної послуги продовжує згідно діючих умов надання послуг Компанії;
- Замовлення Основної послуги за бонуси не розповсюджується на пакети / плану підписки Основних послуг, які зазначені в Додатку №5 цих Правил;
- Надання Основної послуги за бонуси не розповсюджується / не застосовується на будь-який пакет / план підписки Основних послуг, за умови якщо Абонент змінив пакет / план підписки (як в сторону більшої, так і в сторону меншої вартості) протягом **30 (тридцяти) календарних днів** з дати замовлення Основної послуги за акційною вартістю за бонуси;
- При тимчасовому припиненні Основної послуги бонуси на рахунок не повертаються.

2.8. Замовлення спеціальної акційної пропозиції за бонуси – це персональні акції, в період проведення яких можна замовити спеціальну пропозицію за бонуси.

- Для замовлення спеціальної акційної пропозиції за бонуси Учасник може скористатися акційними умовами, які доступні на порталі абонента «Мій кабінет» у розділі «Мої бонуси» або звернувшись до Колл-центру чи Центру сучасних технологій;
- При замовленні спеціальної акційної пропозиції з бонусного рахунка буде списана фіксована кількість бонусів та учасник зможе скористатися замовленою послугою/пакетом за спеціальною вартістю у гривнях протягом вказаного у акції періоду. Після закінчення дії акційного періоду, вартість послуги/пакету автоматично буде змінено на регулярну, згідно діючим тарифам Компанії, якщо абонентом самостійно не буде обрано інші регулярні умови надання послуг.
- Якщо абонент відмовляється від замовленої за бонуси спеціальної акційної пропозиції до закінчення терміну її дії, витрачені бонуси на рахунок абонента не повертаються.
- Якщо абонент відмовляється від участі в Програмі лояльності «Мої бонуси», спеціальна акційна пропозиція продовжує діяти до закінчення терміну її дії.

2.9. Використати бонуси Учасник може на порталі абонента «Мій кабінет» my.volia.com і по зверненню в Колл-центр чи Центр сучасних технологій, пройшовши ідентифікацію (назвавши ПІБ і паспортні дані/дані ID-картки абонента).

Додаток № 3 до програми лояльності «Мої бонуси»**Нарахування Стартового новорічного бонусу**

Тип дії	Сума бонусів	Деталізація і умови нарахування
Стартовий новорічний бонус (при реєстрації у програмі лояльності)	від 50 до 2000 бонусів	<p>Абонент, який вперше зареєструвався у програмі лояльності «Мої бонуси» отримує Стартовий новорічний бонус. Нарахування відбувається після реєстрації в програмі лояльності на порталі абонента «Мій кабінет» в розділі «Мої бонуси», ознайомлення і згоди з Правилами програми лояльності «Мої бонуси», підтвердженням контактної інформації. Бонус нараховується новим учасникам Програми лояльності одноразово в період з 15 грудня поточного року до 14 лютого наступного року. Стартовий новорічний бонус діє 12 місяців з дати нарахування.</p> <p>При відключенні від програми лояльності і повторній реєстрації, стартовий новорічний бонус не нараховується. Розмір Стартового новорічного бонусу визначається за допомогою системи Random.org шляхом випадкового відбору та відповідає порядковому номеру реєстрації абонента, в Програмі лояльності відповідно до таблиці розподілу стартового бонусу.</p> <p>Розіграш Стартового новорічного бонусу проводиться у період 7-14 грудня щорічно.</p>

Додаток № 4 до програми лояльності «Мої бонуси»

Додаткові пакети та послуги, на які можуть бути застосовані бонуси

Код	Назва додаткового пакету / додаткової послуги	Послуга
4124_bonus	Виділення фіксованої IP-адреси на основі протоколу DHCP	Послуга доступу до ІНТЕРНЕТ
IP_340_bonus	Воля Сінема	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
4110_bonus	Додатковий пакет "Воля Cine+ VIP"	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
4109_bonus	Додатковий пакет "Воля Cine+"	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
4019_bonus	Додатковий пакет "Дитячий"	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
1137_bonus	Додатковий пакет "Спорт"	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
1139_bonus	Додатковий пакет "Воля Extra HD"	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
4354_bonus	Додатковий пакет "MTV"	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
4103_bonus	Додатковий пакет 'Футбол HD'	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
IP_1574_bonus	Воля Сінема на 3 дні	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
IP_1575_bonus	Воля Сінема на 7 днів	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
118_bonus	Гіпершвидкість за бонуси	Послуга доступу до ІНТЕРНЕТ
4680_bonus	Додатковий пакет "Дитячий & Спорт за бонуси"	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі
4398_bonus	Додатковий пакет "Viasat Premium"	Послуга доступу до пакетів телепрограм в цифровому форматі

Додаток № 5 до програми лояльності «Мої бонуси»

Пакети / плани підписки Основної послуги та Основної послуги за акційною вартістю, на які не можуть бути застосовані бонуси

Код	Назва пакету / плану підписки
PP_996	Спробуй Преміальний
PP_1307	Спробуй Релакс
PP_1308	Спробуй Сімейний
PP_995	Спробуй Premium Pro