

ДП «ГЕРЦ УКРАЇНА»

РЕГЛАМЕНТ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ «HERZ ЛІГА»

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Організатором Програми є Дочірнє підприємство «ГЕРЦ УКРАЇНА» (надалі - Організатор), ЄДРПОУ 30402235, фактична адреса: 01114 м. Київ, вул. Михайла Бойчука, 41Б, юридична адреса: 02002 м. Київ, вул. Митрополита Андрея Шептицького 10, оф. 168.

1.2. Організація та проведення Програми здійснюються на території України (за виключенням ТОТ - тимчасово окупованих територій) відповідно до умов цього Регламенту та діючого законодавства України.

1.3. Програма є безстроковою та набирає чинності з 01 червня 2026 року. Організатор має право завершити Програму, попередивши Учасників не менш ніж за 30 (тридцять) календарних днів.

1.4. Метою Програми є створення та розвиток професійної партнерської екосистеми фахівців у сфері опалення, вентиляції і кондиціонування (ОВіК) та водопостачання і каналізації (ВК), розвиток стандартів якості монтажу та формування спільноти верифікованих фахівців навколо бренду HERZ, *підвищення впізнаваності та лояльності до бренду.*

1.5. Програма не є азартною грою, лотереєю, парі, конкурсом, заснованим на випадковому визначенні переможців, стимулюючою лотереєю чи іншою діяльністю, що підпадає під регулювання законодавства України у сфері азартних ігор та лотерей, зокрема Закону України «Про державне регулювання діяльності щодо організації та проведення азартних ігор» та Закону України «Про державні лотереї в Україні». Будь-які заохочення, бонуси, статуси, сертифікати, рекомендації або інші переваги в межах Програми надаються Організатором виключно в межах маркетингової, навчальної, партнерської та мотиваційної діяльності, спрямованої на розвиток професійної спільноти фахівців HERZ.

1.6. Участь у Програмі є добровільною, безкоштовною та не передбачає внесення учасниками будь-якої плати за можливість отримання винагороди, призу, статусу або інших переваг, а результати участі у Програмі визначаються виключно на підставі виконання встановлених Програмою критеріїв, умов, показників, професійної кваліфікації, результатів навчання, тестування, сертифікації або інших об'єктивних показників, визначених Організатором Програми.

Визначення термінів

«Програма» - Програма лояльності «HERZ ЛІГА» - екосистема для верифікованих інсталяторів систем ОВіК та ВК.

«Регламент» - документ, що визначає умови участі у Програмі, доступний на liga.herz.ua.

«Учасник» - ФОП або юридична особа, яка успішно пройшла верифікацію та приєдналась до Програми.

«Рівень» - визначений Програмою статус Учасника, який підтверджує рівень його професійної підготовки, активності, досвіду співпраці з HERZ, а також відповідність критеріям Програми. У межах Програми передбачено такі рівні Учасників:

1. «Учасник» - базовий рівень участі у Програмі;
2. «Експерт» - рівень, що підтверджує поглиблені професійні знання, практичний досвід та активну участь у Програмі;
3. «Амбасадор HERZ» - найвищий партнерський статус, який надається учасникам, що демонструють високий рівень професійної компетенції, системну співпрацю з HERZ, активну участь у розвитку професійної спільноти та популяризації технічних рішень HERZ.

«Верифікація» - процедура перевірки та оцінки Організатором відповідності Учасника критеріям, вимогам та умовам Програми, у тому числі для отримання, підтвердження або підвищення відповідного Рівня Учасника.

«Pepsell» - цифрова платформа програми лояльності (pepsell.net) - технічний оператор Програми: Особисті кабінети, реєстрація закупівель та об'єктів, нарахування Балів, каталог Винагород, інтеграція з LMS.

«Особистий кабінет» - персональна сторінка Учасника на платформі Pepsell (liga.herz.ua), де відображаються рівень, Бали, квартальний план, об'єкти та навчальні досягнення.

«LMS» - Learning Management System - система управління навчанням Академії HERZ, інтегрована з Pepsell.

«Академія HERZ» - навчальна платформа ДП «ГЕРЦ Україна»: онлайн/офлайн-курси, воркшопи.

«Бали» - умовні одиниці, що нараховуються за активності та обмінюються на Винагороди.

«Винагорода» - передбачене Програмою матеріальне та/або нематеріальне заохочення, бонус, привілей, статус, перевага або інший вид мотиваційного стимулювання, що надається Учаснику Організатором за результатами виконання критеріїв Програми, досягнення визначених KPI, накопичення Балів, проходження навчання, участі в активностях Програми або відповідності встановленим умовам та Рівням Програми.

Перелік продукції» - затверджений Організатором список товарних позицій HERZ, закупівля яких у дистриб'юторів зараховується для нарахування Балів.

«Квартальний план» - індивідуальні або групові цільові показники закупівель та активностей, в тому числі на сторінках в соціальних мережах, що встановлюються Організатором для Учасника на кожний квартал.

«Цивільно-правовий та/або господарський договір» - договір, що укладається між Організатором та Учасником Програми (фізичною особою-підприємцем або юридичною особою) відповідно до вимог Цивільного кодексу України та діючого законодавства України, з метою врегулювання умов співпраці, участі у Програмі, виконання визначених Програмою активностей, а також порядку нарахування та виплати винагороди, бонусів або інших заохочень, передбачених Програмою.

II. ПРИЄДНАННЯ ДО ПРОГРАМИ

2.1. До Програми можуть приєднатись ФОП та юридичні особи, що провадять діяльність у сфері монтажу, обслуговування систем ОВІК та ВК на території України.

2.2. Учасниками не можуть бути: співробітники ДП «ГЕРЦ Україна», дистриб'ютори та оптові покупці, що здійснюють прямі закупівлі продукції HERZ в ДП «ГЕРЦ Україна».

2.3. Для приєднання до Програми потенційний Учасник зобов'язаний пройти процедуру реєстрації шляхом заповнення реєстраційної форми на сайті www.liga.herz.ua та надати достовірну, актуальну і повну інформацію, необхідну для участі у Програмі та проведення верифікації.

Під час реєстрації потенційний Учасник надає, зокрема, але не виключно, такі відомості:

- прізвище, ім'я та по батькові уповноваженої особи або представника;
- повне найменування юридичної особи або фізичної особи-підприємця;
- код ЄДРПОУ / реєстраційний номер облікової картки платника податків (ІПН) або інші реєстраційні дані;
- місцезнаходження / адресу здійснення діяльності;
- контактний номер телефону;
- адресу електронної пошти;
- інформацію щодо професійного досвіду у сфері опалення, вентиляції, кондиціонування та водопостачання/водовідведення (ОВіК та ВК);
- іншу інформацію та документи, які можуть бути запитані Організатором для проведення верифікації та оцінки відповідності умовам Програми.

Потенційний Учасник несе відповідальність за достовірність, актуальність та повноту наданої інформації. У разі надання недостовірної, неповної або неправдивої інформації Організатор має право відмовити у приєднанні до Програми, призупинити участь або виключити Учасника з Програми.

2.4. Організатор верифікує дані протягом 10 (десяти) робочих днів. У разі підтвердження відповідності потенційного Учасника вимогам та критеріям Програми Організатор присвоює Учаснику рівень «Учасник» і надає доступ до Особистого кабінету Persell та LMS Академії HERZ.

2.5. Організатор має право призупинити або виключити Учасника у разі: порушення умов Програми, регламентів, політик або інших внутрішніх правил Організатора; надання недостовірної, неповної або неправдивої інформації чи документів; вчинення дій або поширення інформації, що можуть завдати шкоди діловій репутації, іміджу чи бренду HERZ; виявлення ознак шахрайства, маніпуляцій, зловживань або недобросовісного використання механік Програми; порушення вимог законодавства України під час участі у Програмі; невідповідності Учасника критеріям або вимогам Програми.

У разі виключення Учасника з Програми Організатор має право анулювати всі накопичені Бали, Рівні, бонуси, привілеї, статуси та інші результати участі у Програмі без виплати будь-яких компенсацій, якщо інше прямо не передбачено умовами Програми або окремими домовленостями Сторін.

2.6. Учасник має право у будь-який момент добровільно припинити участь у Програмі шляхом направлення відповідного письмового повідомлення або заяви на адресу електронної пошти Організатора або на liga@herz.ua.

Припинення участі у Програмі набирає чинності протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати отримання Організатором відповідного повідомлення, якщо інший строк не буде погоджений Сторонами додатково.

З моменту припинення участі Учасник втрачає доступ до функціоналу Програми, Особистого кабінету, накопичених Балів, Рівнів, бонусів, привілеїв та інших переваг Програми, якщо інше прямо не передбачено умовами Програми або окремими домовленостями Сторін.

III. ТРИРІВНЕВА СИСТЕМА ПРОГРАМИ

3.1. У межах Програми HERZ ЛІГА застосовується трирівнева модель участі Учасників, яка визначає статус, обсяг доступних можливостей, привілеїв та умов участі у Програмі відповідно до критеріїв і вимог, встановлених Організатором::

Рівень	Умови вступу	Переваги
Учасник	<ul style="list-style-type: none"> • Реєстрація через liga.herz.ua • Верифікація досвіду (від 1 року у сфері ОБіК/ВК) • Підписання згоди з Регламентом програми 	<ul style="list-style-type: none"> • Особистий кабінет Pepsell • Доступ до LMS Академії HERZ • Бали за закупівлі, об'єкти, навчання • Безкоштовна участь у заходах для спільноти ОБіК
Експерт	<ul style="list-style-type: none"> • Рівень «Учасник» не менше 6 місяців • Завершений курс у LMS Академії HERZ • 3+ об'єкти монтажу в Pepsell • Виконання квартального плану 1+ раз • Позитивний висновок HERZ Україна 	<ul style="list-style-type: none"> • Профіль «Верифікований експерт» на herz.ua • Підвищені бонуси (x1,5) за об'єкти та закупівлі • Пріоритетна технічна підтримка HERZ • Доступ до закритих заходів та воркшопів • Право заявки на рівень «Амбасадор» • Брендovanі матеріали та мерч HERZ
Амбасадор HERZ	<ul style="list-style-type: none"> • Статус «Експерт» не менше 6 місяців • Відбір Організатором та підписання Договору • Виконання квартального плану щоквартально • Активна публічна присутність, зокрема в соціальних мережах, як лідера думок та експерта з ОБіК. 	<ul style="list-style-type: none"> • Статус «Амбасадор HERZ» з інформацією на herz.ua • Квартальна фінансова винагорода за КРІ • Поїздки на майданчики HERZ в Європі • Персональний куратор від ДП «ГЕРЦ Україна» • Брендovanі матеріали та мерч HERZ

3.1.1. Підписанням та/або прийняттям умов Програми Учасник підтверджує:

- ознайомлення та повну згоду з умовами Регламенту Програми HERZ ЛІГА;
- надання згоди на обробку, зберігання та використання персональних даних відповідно до вимог законодавства України та умов Програми;
- надання згоди на отримання інформаційних, технічних, маркетингових та комунікаційних повідомлень, пов'язаних із реалізацією Програми;

- зобов'язання щодо нерозголошення конфіденційної, комерційної, технічної та іншої інформації з обмеженим доступом, отриманої у межах участі у Програмі;
- зобов'язання використовувати отримані в межах Програми матеріали, технічну документацію, навчальні матеріали та інформацію виключно з метою участі у Програмі та професійної діяльності, пов'язаної з продукцією HERZ;
- згоду з тим, що Організатор має право здійснювати перевірку дотримання Учасником умов Програми та вимог щодо конфіденційності інформації.

3.2. Підвищення рівня відбувається після виконання Учасником та верифікації Організатором усіх умов рівня.

3.3. Організатор має право понизити рівень Учасника у разі тривалої неактивності (більше 12 місяців) або систематичного невиконання квартальних планів (двічі поспіль).

Рішення про пониження рівня набирає чинності не раніше ніж через 30 (тридцять) календарних днів з дати направлення Учаснику відповідного повідомлення Організатором.

IV. КВАРТАЛЬНІ ПЛАНИ ТА ПЕРЕЛІК ПРОДУКЦІЇ

Квартальні плани

4.1. Організатор встановлює для Учасників квартальні плани - індивідуальні або групові цільові показники активності та/або обсягів закупівель продукції HERZ із Переліку продукції.

4.2. Квартальний план може включати:

- а) мінімальний обсяг закупівлі продукції HERZ у дистриб'юторів (у грошовому або кількісному вираженні);
- б) кількість зареєстрованих об'єктів зі змонтованою продукцією HERZ;
- в) проходження визначених курсів у LMS Академії HERZ;
- г) участь у навчальних або маркетингових заходах Організатора;
- д) інші показники, що визначаються Організатором на конкретний квартал.

4.3. Квартальний план публікується в Особистому кабінеті та надсилається Учаснику електронною поштою на початку кварталу.

4.4. Виконання квартального плану є умовою для: підвищення до рівня «Експерт»; отримання квартальних бонусних Балів понад базові нарахування; збереження статусу «Амбасадор HERZ».

4.5. Організатор має право переглянути, змінити або тимчасово призупинити застосування встановлених KPI, планових показників або умов їх виконання у разі виникнення обставин, що об'єктивно впливають на можливість належного виконання Учасником умов Програми.

Перелік продукції Програми

- 4.6. Організатор затверджує Перелік товарів HERZ - визначений Організатором список товарних позицій HERZ, закупівля яких у авторизованих дистриб'юторів враховується для нарахування Балів у межах Програми.
- 4.7. Перелік публікується в Особистому кабінеті Pepsell та на liga.herz.ua. Актуальний Перелік діє весь квартал.
- 4.8. Організатор оновлює Перелік щоквартально. Зміни публікуються на початку нового кварталу.
- 4.9. Закупівлі продукції поза актуальним Переліком для нарахування Балів не зараховуються.
- 4.10. В межах акційних кампаній Організатор може визначати окремі позиції Переліку з підвищеним коефіцієнтом нарахування Балів. Умови публікуються в Pepsell.

V. РЕЄСТРАЦІЯ ЗАКУПІВЕЛЬ ТА ОБ'ЄКТІВ МОНТАЖУ

Реєстрація закупівель

- 5.1. Для отримання Балів за закупівлю продукції Учасник реєструє закупівлю в Pepsell протягом 60 (шістдесят) календарних днів з дати виставлення документа.
- 5.2. Для реєстрації закупівлі Учасник надає через Pepsell:
- а) номер видаткової накладної або рахунку-фактури, фіскального або товарного чека, підтвердження оплати;
 - б) код ЄДРПОУ / ІПН дистриб'ютора-продавця;
 - в) перелік придбаних позицій з артикулами, кількістю та сумою;
 - г) чітке фото або скан-копію документів: видаткової накладної, фіскального або товарного чека, що є підтвердженням оплати.
- 5.3. Бали нараховуються виключно за продукцію з актуального Переліку. Інвестиційні закупівлі, перепродаж і закупівлі між Учасниками не зараховуються.
- 5.4. Організатор верифікує документи через дані дистриб'юторів. Реєструючись, Учасник надає згоду на передачу дистриб'юторами його закупівельних даних Організатору для верифікації.
- 5.5. За наявності розбіжностей між поданими документами та даними дистриб'ютора Бали не нараховуються до усунення розбіжностей.

Реєстрація об'єктів монтажу

- 5.6. Для отримання Балів за монтаж Учасник реєструє кожен об'єкт окремо в Pepsell.

5.7. Для реєстрації об'єкта монтажу Учасник надає:

- а) адресу об'єкта (місто, вулиця, будинок);
- б) тип системи (опалення, водопостачання, вентиляція тощо);
- в) перелік встановленої продукції HERZ з артикулами;
- г) фотозвіт монтажу - не менше 3 (трьох) фото: загальний вигляд системи, вузли, підключення, маркування обладнання HERZ;
- д) публікує фото об'єкта та монтажу у власних або корпоративних соціальних мережах (YouTube, Facebook, Instagram, TikTok, тощо) з відмітками та тегами HERZ, herz.ua;
- ж) посилання на зареєстрований у Pepsell закупівельний документ (за наявності).

5.8. Фото мають бути чіткими, з видимими елементами продукції HERZ. Нечіткі або явно змонтовані фото не приймаються.

5.9. Один і той самий об'єкт не може бути зареєстрований двічі. Організатор може проводити вибірку перевірку зареєстрованих об'єктів.

VI. БАЛИ ТА УМОВИ НАРАХУВАННЯ

6.1. Бали нараховуються автоматично або вручну через платформу Pepsell за такими активностями:

Активність	Бали	Коефіцієнт Експерта/Амбасадора	Рівень
Закупівля продукції з Переліку у дистриб'ютора (за кожні 1 000 грн з підтвердженими документами)	10	×1,5	Усі
Реєстрація об'єкта монтажу в Pepsell (з фото та документами)	50	×1,5	Усі
Виконання квартального плану на 100% (бонус)	200	×1,5	Усі
Проходження онлайн-курсу в LMS Академії HERZ	30	×1,2	Усі
Участь в офлайн-воркшопі HERZ	100	×1,2	Усі
Написання відгуку про продукцію HERZ (в соціальних мережах: Instagram, Facebook, TikTok, YouTube), надати посилання	20	×1,5	Експерт/Амбасадор
Заповнення анкети/ опитування	10	×1,1	Усі
Рекомендація нового Учасника (після верифікації)	50	×1,5	Усі

Публікація кейсу монтажу у соцмережах з тегом HERZ	40	x1,5	Усі
Участь у заході HERZ як спікер / експерт	150	x1.5	Експерт/Амбасадор

6.2. Бали нараховуються Організатором в Pepsell протягом 7 (семи) робочих днів після верифікації документів або активностей.

6.3. Бали не мають грошового еквіваленту, не підлягають передачі іншим Учасникам та не можуть бути обміняні на готівкові кошти.

6.4. Термін дії Балів - 12 (дванадцять) місяців з дати нарахування. Невикористані Бали анулюються.

6.5. Організатор може проводити акційні кампанії з підвищеним коефіцієнтом нарахування. Умови публікуються в Pepsell за 5 (п'ять) робочих днів до початку проведення акційної кампанії.

6.6. У разі виявлення ознак шахрайства, зокрема подання фіктивних об'єктів, підроблених документів або дублювання записів, Організатор має право анулювати нараховані Бали та виключити Учасника з Програми.

VII. ПЛАТФОРМА PEPSELL — ТЕХНІЧНИЙ ОПЕРАТОР ПРОГРАМИ

7.1. Технічним оператором Програми є платформа Pepsell (pepsell.net) - цифрова система управління B2B-програмами лояльності.

7.2. Платформа Pepsell забезпечує:

- реєстрацію та авторизацію Учасників;
- Особисті кабінети з відображенням рівня, Балів, квартальних планів та Переліку продукції;
- завантаження та верифікацію закупівельних документів;
- реєстрацію об'єктів монтажу з фотозвітами;
- автоматичне та ручне нарахування Балів;
- каталог Винагород та обробку заявок на їх отримання;
- інтеграцію з LMS Академії HERZ;
- аналітику та звітність для Організатора (вбудовані дашборди / Power BI).

7.3. Доступ до Pepsell: через liga.herz.ua або мобільний застосунок Pepsell (iOS / Android).

7.4. Учасник несе відповідальність за конфіденційність своїх облікових даних на Pepsell. У разі несанкціонованого доступу - негайно повідомити Організатора на електронну пошту liga@herz.ua.

7.5. Організатор не несе відповідальності за перебої в роботі платформи Pepsell, що виникли з технічних причин на стороні оператора.

7.6. Персональні дані передаються на Pepsell виключно в обсязі, необхідному для функціонування Програми, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

VIII. LMS — АКАДЕМІЯ HERZ

8.1. LMS Академії HERZ - система управління навчанням. Навчальні досягнення Учасника автоматично відображаються в Особистому кабінеті та зраховуються для нарахування Балів і підвищення рівня.

8.2. LMS пропонує:

- онлайн-курси з продукції, технологій та стандартів монтажу HERZ;
- відеотренінги та інтерактивні модулі з перевіркою знань;
- офлайн-воркшопи та практичні заняття з підтвердженням у LMS;

8.3. Доступ до LMS надається Учаснику автоматично після активації Учасником Особистого кабінету.

8.4. Проходження визначених курсів LMS є обов'язковою умовою підвищення до рівня «Експерт». Перелік обов'язкових курсів публікується в Pepsell та може оновлюватись щоквартально.

8.5. Навчання для Учасників є безкоштовним або пільговим залежно від рівня та курсу. Розклад подій публікується в LMS та надсилається на e-mail.

8.6. Бали за навчальні активності нараховуються автоматично через інтеграцію LMS - Pepsell після успішного завершення курсу або підтвердження участі в офлайн-заході.

IX. АМБАСАДОРСЬКА ПРОГРАМА

9.1. Відбір Амбасадорів здійснюється Організатором на підставі таких критеріїв: Учасник перебуває в статусі «Експерт» не менше 6 місяців; систематично виконує квартальні плани; проводить публічні активності; має позитивну репутацію.

9.2. Учасник подає заявку на адресу liga@herz.ua. Рішення Організатора є остаточним.

9.3. З кожним Амбасадором укладається Договір ЦПХ, що визначає: перелік зобов'язань; КРІ на квартал (публікації, охоплення, об'єкти, заходи); розмір квартальної фінансової винагороди; строк дії та умови припинення.

9.4. КРІ переглядаються щоквартально. Невиконання КРІ двічі поспіль - підстава для зниження рівня до «Експерт».

9.5. Амбасадор зобов'язаний: дотримуватися встановлених Організатором стандартів комунікації бренду HERZ, у тому числі вимог щодо публічних виступів та інформаційного представлення бренду; утримуватися від будь-яких висловлювань, заяв або дій, що можуть прямо чи опосередковано дискредитувати ділову репутацію, імідж або інтереси бренду HERZ; своєчасно повідомляти Організатора про наявність або виникнення конфлікту інтересів, зокрема у разі співпраці, взаємодії або будь-яких договірних відносин із конкурентами бренду HERZ.

X. ВІНАГОРОДИ ТА ПОРЯДОК ЇХ ОТРИМАННЯ

10.1. Учасники обмінюють Бали на Винагороди через каталог в Pepsell. Для цілей такого обміну встановлюється умовний обмінний еквівалент: 10 (десять) Балів дорівнюють 1 (одній) гривні вартості Винагороди.

10.2. Видами Винагород є: продукція HERZ; електронні подарункові сертифікати партнерів; брендovanі матеріали; інші Винагороди в межах акційних кампаній.

10.3. Квартальна фінансова винагорода для Амбасадорів виплачується на підставі Договору ЦПХ та акта виконаних робіт після досягнення KPI.

10.4. Оподаткування: для ФОП перерахування здійснюється за Договором ЦПХ, при цьому ФОП самостійно несе відповідальність за ведення податкового обліку та сплату всіх передбачених законодавством податків і зборів; для юридичних осіб — оподаткування здійснюється відповідно до норм чинного законодавства України. Кожна Сторона самостійно веде податковий облік та виконує свої податкові зобов'язання. Організатор не виступає податковим агентом Учасника та не несе відповідальності за виконання ним податкових обов'язків.

10.5. Доставка фізичних Винагород - кур'єрською службою «Нова Пошта» або іншою за рахунок Організатора на адресу Учасника. Строк обробки - до 15 (п'ятнадцяти) робочих днів.

10.6. Доплата для отримання Винагороди не допускається. Винагороди не підлягають обміну на готівкові кошти.

XI. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

11.1. Організатор здійснює обробку персональних даних Учасників та є володільцем персональних даних у розумінні Закону України «Про захист персональних даних» №2297-VI від 01.06.2010. Обробка персональних даних здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України та виключно з метою забезпечення організації й проведення заходу/акції та виконання умов цього Регламенту.

11.2. Персональні дані Учасників обробляються з метою організації та забезпечення функціонування програми/заходу, обліку Учасників, нарахування та надання винагород, здійснення комунікації з Учасниками, а також виконання вимог законодавства України.

11.3. Дані передаються на платформу Pepsell виключно в необхідному обсязі для функціонування Програми.

11.4. Учасник має права, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», зокрема право на доступ до своїх персональних даних, їх уточнення, оновлення, обмеження обробки, а також інші права у порядку та обсязі, встановлених чинним законодавством України.

11.5. Персональні дані Учасників зберігаються протягом строку дії Програми та протягом періоду, необхідного для виконання вимог чинного законодавства України після її завершення. Актуальна редакція Політики конфіденційності розміщена на офіційному вебсайті herz.ua.

XII. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

12.1. Скарга подається електронною поштою на адресу: liga@herz.ua (тема: «Скарга - HERZ ЛІГА») або письмово: ДП «ГЕРЦ Україна» Програма HERZ Ліга 01114 м. Київ, вул. Михайла Бойчука, 41Б.

12.2. Строк подачі - не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з дати виявлення обставин, що стали підставою для її подання. Скарга має містити відомості про Учасника: ПІБ, контакти, опис обставин, підтверджуючі документи або інші матеріали, що підтверджують викладені у скарзі обставини.

12.3. Організатор здійснює розгляд скарги у розумний строк та повідомляє Учасника про результати її розгляду у спосіб, зазначений у скарзі або визначений Організатором. Подання та розгляд скарги в межах Програми не обмежує та не позбавляє Учасника права на захист своїх прав та законних інтересів у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

XIII. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Цей Регламент набирає чинності з 01 червня 2026 року та розміщується на liga.herz.ua.

13.2. Організатор залишає за собою право в будь-який час вносити зміни до цього Регламенту. Інформація про внесення змін доводиться до відома Учасників через Pepsell, електронну пошту або інші офіційні канали комунікації Організатора. Нові редакції Регламенту застосовуються до правовідносин, що виникають після набрання ними чинності.

13.3. Організатор може призупинити або припинити Програму, попередивши Учасників за 30 (тридцять) календарних днів. Накопичені Бали діють до закінчення терміну їх дії.

13.4. Усі спори, розбіжності або вимоги, що виникають у зв'язку з виконанням, тлумаченням чи застосуванням цього Регламенту, Сторони намагатимуться вирішити шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди спір підлягає вирішенню у судовому порядку за місцем знаходження Організатора.

13.5. У питаннях, не врегульованих цим Регламентом, Організатор та Учасники керуються положеннями чинного законодавства України

ДП «ГЕРЦ УКРАЇНА», ЄДРПОУ 30402235

м. Київ, вул. Михайла Бойчука, 41Б

E-mail: liga@herz.ua | Тел.: +380 63 855 21 09 | Офіційний сайт: www.liga.herz.ua