

Правила программы «Pro.Expert Сервис» в РФ

Настоящие Правила программы «Pro.Expert Сервис» (далее также – «Правила») являются обязательными к применению всеми участниками Программы. Принимая участие в Программе, участник выражает полное безусловное согласие с Правилами. Настоящие Правила также могут содержать отсылку к положениям, содержащимся в иных документах.

Пройдя регистрацию в Программе, Участник Программы в лице Администратора сервисного центра (далее – «СЦ») или Сервисного специалиста подтверждает, что ознакомился с полным текстом документов, отсылки к которым имеются в настоящих Правилах, а также с полным текстом документов, которые размещены на сайте Программы и/или в мобильном приложении Программы, и **принимает их полностью** без исключений и оговорок.

В настоящих Правилах применяются следующие **термины**:

- **Программа «Pro.Expert Сервис»** (также - «Программа») – программа лояльности для официальных сервисных центров Vaillant, Protherm, VGR, занимающихся обслуживанием отопительного и водонагревательного оборудования **Vaillant, Protherm, VGR**, проводимая Обществом с ограниченной ответственностью «Вендор Грин Рус» (далее – ООО «ВГР»), ОГРН 1067746833351, ИНН 7726544821, адрес: Российская Федерация, 143421, Московская обл., г.о. Красногорск, тер. автодорога Балтия, 26-й км, дом 5, строение 3, этаж 5, помещ. II.

Программа размещена на сайте pro.vgr.direct, а также может размещаться на иных сайтах по решению ООО «ВГР». Доступ к Программе также может быть предоставлен посредством мобильного приложения ООО «ВГР».

- **Участник Программы** (также – Участник) – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, прошедший процедуру регистрации в Программе, являющийся официальным сервисным центром Vaillant, Protherm, VGR.

- **Администратор СЦ** – пользователь программы, уполномоченный сотрудник официального сервисного центра Vaillant, Protherm, VGR, регистрирующий в Программе официальный сервисный центр Vaillant, Protherm, VGR, (в результате чего данный сервисный центр получает статус Участника Программы) и предоставляющий допуск своим Сервисным специалистам к их Личному кабинету.

- **Сервисный специалист** – пользователь программы, сотрудник официального сервисного центра Vaillant, Protherm, VGR, (Участника Программы), которому предоставлен доступ к регистрации сервисных работ и получению за это баллов.

- **Модератор Программы** - уполномоченный сотрудник ООО «ВГР», управляющий работой интернет-ресурса «Pro.Expert Сервис» (контроль доступа, обновление и редактирование содержания Программы, информирование Участников и т.д.).

- **Баллы** - условные единицы, начисляемые Сервисному специалисту при регистрации оборудования Vaillant, Protherm, VGR, на интернет-ресурсе pro.vgr.direct.

- **Виды работ** – Монтаж, Монтаж взамен, Пусконаладка, Продажа, Плановый сервис, Платный ремонт, за исключением гарантийных работ: гарантийные работы регистрации не подлежат. Актуальный список работ, участвующих в Программе, размещен в Личном кабинете на интернет-ресурсе pro.vgr.direct.

- **Личный кабинет Администратора СЦ** - персональная страница Администратора на интернет-ресурсе pro.vgr.direct, где он самостоятельно может:

- подтверждать доступ в Личный кабинет Сервисному специалисту
- получать информацию о начислении Баллов его сервисным специалистам
- получать статистическую информацию по работам специалиста (-ов) по сервису
- делать выгрузку отчетов и документов по программе «Pro.Expert Сервис»

- **Личный кабинет Сервисного специалиста** – персональная страница Сервисного специалиста на интернет-ресурсе pro.vgr.direct, где он самостоятельно может:

- регистрировать Оборудование Vaillant, Protherm, VGR, и сервисные работы;
- получать информацию о начислении Баллов.

- **Оборудование Vaillant, Protherm, VGR** - отопительное и водонагревательное оборудование Vaillant, Protherm, VGR, участвующее в Программе. Список оборудования, участвующего в Программе, размещен в Личном кабинете в Сетке баллов.

- **Работодатель** – официальный сервисный центр Vaillant, Protherm, VGR.
- **Счет** - счет Участников, на который на основании Правил зачисляются/списываются Баллы.
- **Организатор Программы** (также – Организатор) – ООО «ВГР» (ОГРН 1067746833351, ИНН 7726544821, адрес: Российская Федерация, 143421, Московская обл., г.о.Красногорск, тер.автодорога Балтия, 26-й км. дом 5, строение 3, этаж 5, пом II).

1. Общие положения и участие в Программе

1.1 Программа предоставляет возможность Участнику накапливать Баллы за регистрацию Видов работ по Оборудованию Vaillant, Protherm, VGR.

1.2 Участие в Программе является добровольным и не ограничивается никакими требованиями, кроме изложенных в настоящих Правилах и/или иных документах, размещенных на сайте pro.vgr.direct.

1.3 В роли Администратора СЦ в Программе может участвовать только представитель официального сервисного центра Vaillant, Protherm, VGR, имеющий юридические полномочия от своей компании/ИП, и получивший подтверждение регистрации от Модератора Программы.

1.4 Сервисный специалист обязан получить согласие от владельца оборудования на получение персональных данных (адрес установки регистрированного оборудования на территории Российской Федерации, ФИО, телефон, адрес электронной почты владельца оборудования) в соответствии с Федеральным Законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», согласно которому владелец оборудования дает согласие на автоматизированную и неавтоматизированную обработку. Персональные данные владельца оборудования должны быть переданы сервисному центру Vaillant, Protherm, VGR, сотрудником которого является Сервисный специалист. Сервисный центр Vaillant, Protherm, VGR, становится оператором персональных данных владельца оборудования. Сервисный специалист Vaillant, Protherm, VGR, может отозвать согласие на обработку своих персональных данных путем снятия подтверждения в личном кабинете. Сервисный центр Vaillant, Protherm, VGR, обязан выполнять требования владельца оборудования об изменении, удалении персональных данных или любые иные законные требования владельца оборудования в отношении его персональных данных. При отзыве Сервисным специалистом Vaillant, Protherm, VGR, согласия на обработку своих персональных данных Организатор прекращает обработку указанных персональных данных, уничтожает их и исключает Сервисного специалиста Vaillant, Protherm, VGR, из Программы.

1.5 Целью обработки персональных данных является: сбор сведений об установленных и введенных в эксплуатацию аппаратов Vaillant, Protherm, VGR, что означает, что владелец оборудования позволяет сервисному центру Vaillant, Protherm, VGR, собирать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять, использовать, обезличивать, блокировать, уничтожать и передавать персональные данные.

1.6 Администратор СЦ, предоставляя сотруднику СЦ доступ к Программе и Личному кабинету, подтверждает, что данный сотрудник СЦ является совершеннолетним дееспособным гражданином Российской Федерации, лицом, имеющим все необходимые разрешения на пребывание на территории Российской Федерации. Сервисному специалисту необходимо иметь разрешительную документацию для выполнения обозначенных в Программе сервисных работ.

1.7 Датой начала участия Сервисного специалиста в Программе является дата регистрации Сервисного специалиста в Программе. Баллы зачисляются только за работы, выполненные после даты начала участия в Программе.

2. Порядок участия в Программе

2.1 Регистрацию Администратора СЦ на интернет-ресурсе pro.vgr.direct подтверждает Модератор Программы. Для участия в программе Сервисному центру необходимо заключить Соглашение об оказании информационных услуг. Обязательным условием участия является наличие сервисного договора с ООО «ВГР».

2.2 После получения доступа в Личный кабинет Администратор СЦ получает возможность подтверждать или отклонять Сервисных специалистов, которые при регистрации указывают сервисный центр, где работает Администратор СЦ, как своего Работодателя.

2.3 Каждый Сервисный специалист может проверить, сколько Баллов за регистрацию Видов работ по Оборудованию Vaillant, Protherm, VGR, он зачислил на счет Участника Программы.

2.4 Администратор СЦ может просматривать зарегистрированные Виды работ по Оборудованию Vaillant, Protherm, VGR своих Сервисных специалистов и накапливать бонусные баллы за их активность.

2.5 Администратор СЦ обязан заблокировать доступ в Личный кабинет Сервисного специалиста, если Сервисный специалист сменил Работодателя.

2.6 При закрытии доступа Сервисному специалисту, независимо от причин закрытия, Баллы, принесенные им за время работы в официальном сервисном центре Vaillant, Protherm, VGR, сохраняются и не передаются другому СЦ.

2.7 Список оборудования, участвующего в Программе, определяется Организатором. Список оборудования размещен в Личном Кабинете в меню Правила.

2.8 Перечень Видов работ и порядок начисления Баллов определяется и обновляется Организатором.

2.9 Организатор оставляет за собой право отказать в участии в Программе любому Участнику и Пользователю в любой момент.

2.10 Администратор СЦ не может редактировать и изменять предоставленные его Сервисным специалистом данные по зарегистрированному оборудованию.

2.11 Организатор Программы вправе осуществлять проверку регистрационных данных Участников Программы, Администраторов СЦ и Сервисных специалистов, а также проверку внесенных Сервисным специалистом сведений об установленном им Оборудовании Vaillant, Protherm, VGR, в любое время без ограничений.

2.12 Организатор Программы вправе исключить Участника из Программы в случае, если Участник предоставил ложную информацию при регистрации или в дальнейшем, в том числе ложную информацию о себе. Организатор Программы вправе исключить Сервисного специалиста из Программы, в том числе в случае предоставления Сервисным специалистом ложной информации в отношении установленного Оборудования Vaillant, Protherm, VGR или в отношении персональных данных владельца оборудования.

3. Порядок начисления баллов

3.1 Общие правила по баллам

3.1.1 Администратор СЦ может посмотреть общее количество накопленных Сервисными специалистами его сервисного центра Баллов в Личном кабинете.

3.1.2 Баллы начисляются за зарегистрированную сервисную работу, входящую в Виды работ, проведенную в отношении Оборудования Vaillant, Protherm, VGR Сервисным специалистом.

3.1.3 Основной расчётной единицей Программы является Балл. Баллы, начисляемые в Программе «Pro.Expert Сервис», являются маркетинговым инструментом поощрения лояльности для работающих с Оборудованием Vaillant, Protherm, VGR официальных сервисных центров Vaillant, Protherm, VGR, и представляют собой неденежные условные единицы.

3.1.4 Баллы накапливаются Сервисным специалистом на счет Администратора сервисного центра.

3.1.5 Обязательным условием начисления баллов является полностью заполненная форма, содержащая достоверную информацию, требуемую для начисления баллов Организатором.

3.1.6 Администратор СЦ и Сервисный специалист не вправе передавать начисленные баллы третьим лицам.

3.1.7 В случае исключения Сервисного специалиста из Программы Организатором все накопленные Сервисным специалистом Баллы остаются на счету компании-Участника.

3.1.8 Баллы, полученные за участие в других акциях и программах, не учитываются и не суммируются с баллами, полученными по Программе.

3.1.9 Организатор вправе распоряжаться баллами участников по прекратившим своё действие программам Организатора по своему усмотрению. Организатор вправе переносить баллы в действующие программы и суммировать баллы программ или аннулировать баллы участников по прекратившим своё действие программам Организатора без переноса баллов в действующие программы. Организатор вправе учитывать или не учитывать перенесенные баллы участников при проведении Организатором Акции Программы. Организатор вправе не уведомлять участников о принятых решениях.

3.1.10 Сервисный специалист вправе регистрировать в Программе только установленное, запущенное или обслуженное им самим Оборудование Vaillant, Protherm, VGR. В случае регистрации Сервисным специалистом в Программе оборудования, установленного иными лицами, данные сведения будут считаться недостоверными, а данные действия Сервисного специалиста могут повлечь применение Организатором мер, предусмотренных настоящими Правилами и иными документами, размещенными на сайте Программы или в мобильном приложении Программы, в том числе исключение Сервисного специалиста из Программы и аннулирование его Баллов.

3.1.11 Установка оборудования должна быть осуществлена Сервисным специалистом в соответствии с требованиями документации к устанавливаемому оборудованию и требованиями действующего законодательства. В случае установки оборудования с нарушениями указанных требований Организатор вправе отказать в начислении баллов или аннулировать ранее начисленные баллы.

3.1.12 Оборудование, проданное в рамках тендерных поставок, не участвует в Программе. В случае регистрации такого оборудования в Программе Организатор вправе отказать в начислении баллов или аннулировать ранее начисленные баллы.

3.1.13 В рамках реализации настоящей Программы Организатор вправе на свое усмотрение проводить Акции, которые оформляются Правилами проведения каждой конкретной Акции и размещаются на сайте pro.vgr.direct.

3.1.14 Организатор вправе в одностороннем порядке прекратить или временно приостановить проведение Акции, если по какой-то причине Акция не может проводиться так, как это запланировано, включая любую причину, неконтролируемую Организатором, в том числе обстоятельства непреодолимой силы (эпидемии, эмбарго, действия государственных органов, изменения в нормативных актах РФ, забастовки, землетрясение, наводнение, ураган, пожар, военные действия, террористические акты, диверсии, ограничения перевозок, запретительные меры государств, запрет торговых отношений, в том числе с отдельными странами, вследствие принятия международных санкций и прочее). Преждевременное завершение/приостановка Акции не может служить причиной для предъявления претензии Организатору.

3.1.15 По итогам подведения результатов каждой конкретной Акции Организатор вручает Подарки Участникам. Условия проведения Акции, определение круга Участников, порядок выдачи подарков, вид подарков устанавливается по каждой конкретной Акции в Правилах проведения такой Акции. Подарком может выступать имущество, сертификаты, начисление дополнительных баллов, предназначенных для передачи Победителю/Победителям согласно условиям Акции, если иное не предусмотрено в Правилах конкретной Акции.

3.1.16 Организатор Программы вправе осуществлять аннулирование (сгорание) незаказанных к выплате баллов на счетах Участников-компаний (Администраторов СЦ) после предварительного информирования по e-mail Администраторов СЦ. Адрес e-mail Администратора СЦ указан в пункте меню «Мой профиль» сайта pro.vgr.direct.

3.2 Порядок начисления баллов

3.2.1 За зарегистрированное Сервисным специалистом Оборудование Vaillant, Protherm, VGR и указанный вид сервисной работы, входящей в Виды работ, Администратор сервисного центра (компания-СЦ) получает Баллы.

3.2.2 Организатор оставляет за собой право проверять достоверность регистрируемых работ и лишать Участника Программы Баллов за сервисные работы, сведения о которых недостоверны.

3.2.3 Баллы начисляются на оборудование не старше **24 месяцев** с даты отгрузки оборудования со склада ООО «ВГР» для работы по типу Монтаж, Монтаж взамен и Продажа, и **8 месяцев** – для работ типа Пусконаладка.

4. Статусы Участников Программы

4.1. Организатор устанавливает следующие статусы Участников в Программе: «Silver», «Gold», «Platinum». Дифференциация по статусам позволяет Участнику получать баллы с повышенным коэффициентом.

4.2. Статус «Silver» получает любой зарегистрировавшийся в Программе Участник. При регистрации оборудования на статусе «Silver» Участник получает баллы, отображенные в Сетке баллов в графе статуса «Silver».

4.3. Для того, чтобы получить статус «Gold», Участнику со статусом «Silver» необходимо набрать 25 000 баллов в течение календарного года. Переход на статус «Gold» будет осуществлен автоматически и отобразится в личном кабинете Участника. Количество баллов за каждую регистрацию конкретного оборудования указано в Сетке баллов в графе статуса «Gold».

4.4. Для того, чтобы получить статус «Platinum», Участнику со статусом «Gold» необходимо набрать 150 000 баллов в течение календарного года. Переход на статус «Platinum» будет осуществлен автоматически и отобразится в личном кабинете Участника. Количество баллов за каждую регистрацию конкретного оборудования отображено в Сетке баллов в графе статуса «Platinum».

4.5. Участникам, которым повышенный статус был присвоен в 2024 году, необходимо подтвердить его в период с 01.01.2025 по 31.12.2025 для сохранения статуса в 2026 году. Для подтверждения статуса «Gold» Участнику необходимо набрать 25 000 баллов. Для подтверждения статуса «Platinum» Участнику необходимо набрать 150 000 баллов. У Участников, которые не набирают нужного количества баллов для подтверждения своего текущего статуса в 2025 году, с 01.01.2026 г. будет понижен статус с «Platinum» до «Gold» и со статуса «Gold» до «Silver» соответственно. Участники, имеющие статус «Silver», не подтверждают статус. Статус «Silver» присвоен Участникам по умолчанию при регистрации в Программе.

4.6. Процедура подтверждения Участниками своих статусов осуществляется каждые 12 месяцев, начиная с 01.01.2024 г.

5. Порядок списания баллов

5.1. Накопленные Баллы могут быть обменены Администратором сервисного центра на денежное вознаграждение. Баллы списываются со Счета Администратора СЦ при заказе вознаграждения.

5.2. Количество списанных Баллов определяется стоимостью полученного вознаграждения.

5.3. Для получения вознаграждения необходимо предоставить в ООО «ВГР» пакет оригиналов документов, установленный в Соглашении об оказании информационных услуг.

6. Прочие условия

6.1. Действие Программы распространяется на Оборудование Vaillant, Protherm, VGR, установленное на территории Российской Федерации.

6.2. Организатор вправе по своему усмотрению в одностороннем внесудебном порядке вносить изменения в настоящие Правила, в том числе в порядок начисления Баллов, изменять список Оборудования Vaillant, Protherm, VGR, список Видов работ, участвующих в Программе, и в любые документы, размещенные на сайте Программы и/или в мобильном приложении Программы, в любое время без предварительного уведомления Участников Программы. Правила и вышеуказанные документы, включая внесенные в них изменения, публикуются на сайте Программы и/или в мобильном приложении Программы.

6.3. Участник Программы подтверждает свое согласие с изменениями в Правилах и любых иных документах Программы, если он продолжает принимать участие в Программе.

6.4. Участник Программы подтверждает свое согласие с фактом прекращения действия Программы по инициативе Организатора, а также с фактом обнуления всех баллов в случае прекращения действия Программы.

6.5. Программа действует бессрочно до момента ее прекращения по решению Организатора. Организатор вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке прекратить действие Программы без предварительного уведомления Участников Программы.

Данные правила действительны с 22.09.2025 г.