

ОФІЦІЙНІ ПРАВИЛА ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ ФК «ШАХТАР» (Донецьк) «ВУГЛИКИ»	OFFICIAL RULES OF THE FC SHAKHTAR DONETSK COAL POINTS LOYALTY PROGRAMME
1. Загальні положення 1.1. Програма лояльності ФК «Шахтар» (Донецьк) «Вуглики» (далі – Програма) – це програма заохочення вболівальників, організована Товариством з обмеженою відповідальністю «Футбольний клуб «Шахтар» (Донецьк)» (далі – Організатор / Клуб), метою якої є нагородження зареєстрованих користувачів, які придбали квитки на футбольні матчі через офіційний сайт ФК «Шахтар» (Донецьк) та відвідали матчі за такими квитками, а також користуються офіційними сервісами Клубу й беруть участь у додаткових акціях, спеціальних пропозиціях Клубу. 1.2. Програма є безстроковою та діє до моменту її припинення Організатором. 1.3. Участь у Програмі є добровільною та безкоштовною. 1.4. Участь у Програмі означає повне та безумовне прийняття її умов. 2. Терміни • Вуглик – умовна бонусна одиниця Програми. • Учасник – фізична особа, яка зареєструвала Особистий кабінет та бере участь у Програмі. • Особистий кабінет – персональний обліковий запис користувача на офіційному сайті або в інших офіційних цифрових сервісах Клубу. • Каталог винагород – перелік товарів, послуг, цифрових продуктів та інших винагород, доступних для отримання за Вуглики. • Домашній матч – офіційний матч команди ФК «Шахтар» (Донецьк) в УПЛ, визначений Клубом як домашній незалежно від місця його проведення. • УПЛ – Українська Прем'єр-Ліга, перша за рангом футбольна ліга в Україні. • Футбольний сезон – період з 1 липня поточного календарного року до 30 червня наступного календарного року, протягом якого здійснюється накопичення та використання Вугликів, якщо інше не передбачено умовами окремих акцій або спеціальних пропозицій. 3. Учасники Програми	1. General Provisions 1.1. The FC Shakhtar Donetsk Coal Points Loyalty Programme (the Programme) is a fan rewards programme organised by Limited Liability Company “Football Club “Shakhtar” (Donetsk)” (the Organiser / Club), the purpose of which is to reward registered users who purchase tickets for football matches through the official FC Shakhtar Donetsk website and attend such matches using those tickets, as well as who use the Club's official services and participate in additional promotions and special offers organised by the Club. 1.2. The Programme is open-ended and shall remain in effect until terminated by the Organiser. 1.3. Participation in the Programme is voluntary and free of charge. 1.4. Participation in the Programme constitutes full and unconditional acceptance of its terms. 2. Definitions • Coal Point means the Programme's notional bonus unit. • Participant means an individual who has registered a Personal Account and participates in the Programme. • Personal Account means a user's personal account on the Club's official website or other official digital services. • Rewards Catalogue means the list of products, services, digital products and other rewards available in exchange for Coal Points. • Home Match means a competitive match of FC Shakhtar Donetsk in the UPL designated by the Club as a home match, regardless of where it is played. • UPL means the Ukrainian Premier League, the highest tier of football in Ukraine. • Football Season means the period from July 1 of the current calendar year to June 30 of the following calendar year, during which Coal Points may be earned and used, unless otherwise provided for under the terms of specific promotions or special offers.

3.1. Учасником може бути будь-яка фізична особа, якій виповнилося 18 років і яка зареєструвала Особистий кабінет та погодилася з правилами Програми. 3.2. Один Учасник може використовувати лише один Особистий кабінет. 3.3. Організатор має право вимагати підтвердження особи Учасника у випадках, необхідних для забезпечення належного функціонування Програми або видачі винагород. 3.4. У разі створення декількох акаунтів одним Учасником Організатор має право об'єднати їх, анулювати Вуглики або заблокувати участь у Програмі. 4. Нарахування та строк дії Вугликів 4.1. Вуглики є дійсними протягом Футбольного сезону, в якому Учасник їх отримав. Після завершення Футбольного сезону всі невикористані Вуглики, нараховані в межах такого сезону, автоматично анулюються. Наприклад, Вуглики, нараховані за Футбольний сезон-2026/27 (з 01.07.2026 до 30.06.2027) можуть бути використані Учасником не пізніше 30.06.2027 року. 4.2. Для додаткових акцій, спеціальних пропозицій Організатор може встановлювати інший строк, протягом якого Учасник має право використати Вуглики. Така інформація зазначається Клубом в умовах відповідних акцій або пропозицій. 4.3. Інформація про баланс Вугликів, строк їх дії та дату анулювання відображається в Особистому кабінеті Учасника. 4.4. Однією з основних умов отримання Вугликів є відвідування домашніх матчів Клубу за квитками, придбаними на офіційному сайті Клубу. 4.5. Для отримання Вугликів за відвідування матчу Учаснику необхідно: - придбати квиток або абонемент; - пройти контроль доступу на стадіон у день проведення матчу шляхом сканування квитка або абонементу.	3. Programme Participants 3.1. Any individual aged 18 or over who has registered a Personal Account and accepted the Programme Rules may become a Participant. 3.2. A Participant may use only one Personal Account. 3.3. The Organiser may require a Participant to verify their identity where necessary to ensure the proper operation of the Programme or to issue rewards. 3.4. If a Participant creates multiple accounts, the Organiser may merge those accounts, cancel any Coal Points or block the Participant's participation in the Programme. 4. Crediting and Validity of Coal Points 4.1. Coal Points are valid for the Football Season in which they are credited. Upon the end of the Football Season, all unused Coal Points earned during that season will be automatically cancelled. For example, Coal Points earned during the 2026/27 Football Season (from July 1, 2026 to June 30, 2027) may be used by the Participant no later than June 30, 2027. 4.2. For additional promotions or special offers, the Organiser may specify a different period during which Participants may use Coal Points. Such information will be set out in the terms and conditions of the relevant promotion or offer. 4.3. Information about the Participant's Coal Points balance, validity period and expiry date is available in the Participant's Personal Account. 4.4. One of the main requirements for earning Coal Points is attending the Club's home matches using tickets purchased through the Club's official website. 4.5. To earn Coal Points for attending a match, a Participant must: - purchase a ticket or season ticket; - enter the stadium on the day of the match by scanning the ticket or season ticket.
---	---

Якщо квиток або абонемент не було використано для входу на стадіон, Вуглики не нараховуються. 4.6. Вуглики нараховуються протягом 2 (двох) робочих днів після завершення матчу, якщо інше не визначено Організатором. 4.7. Нарахування Вугликів здійснюється одному Учаснику за одне фактичне відвідування одного матчу, незалежно від кількості квитків, придбаних ним через свій Особистий кабінет. 4.8. Організатор може нараховувати Учаснику Вуглики також за: • здійснення покупки у Fan Shop; • оформлення абонементів; • участь у спеціальних акціях; • користування мобільним застосунком; • виконання персональних або загальних завдань; • участь в опитуваннях; • участь у конкурсах; • реєстрацію або використання нових сервісів Клубу; • участь у партнерських програмах; • інші спеціальні пропозиції. 4.9. Інформація про умови нарахування Вугликів публікується у офіційних каналах комунікації Клубу. 5. Статус Вугликів 5.1. Вуглики є виключно бонусними одиницями Програми. 5.2. Вуглики не є грошовими коштами, електронними грошима, платіжним засобом або фінансовим активом. 5.3. Вуглики не можуть бути продані, подаровані, передані іншій особі, обміняні на гроші або використані поза межами Програми. 5.4. Нарахування Вугликів не створює майнових прав Учасника щодо них. 6. Використання Вугликів 6.1. Вуглики можуть бути використані після накопичення необхідної кількості.	If the ticket or season ticket is not used to enter the stadium, no Coal Points will be credited. 4.6. Coal Points will be credited within two (2) business days after the end of the match, unless otherwise determined by the Organiser. 4.7. Coal Points are credited to one Participant for each match they actually attend, regardless of the number of tickets purchased through their Personal Account. 4.8. The Organiser may also award Coal Points to Participants for: • purchases made at the Fan Shop; • obtaining season tickets; • participating in special promotions; • using the mobile application; • completing personal or general tasks; • participating in surveys; • participating in competitions; • registering for or using new Club services; • participating in partner programmes; • and other special offers. 4.9. Information on the conditions for crediting Coal Points will be published through the Club's official communication channels. 5. Status of Coal Points 5.1. Coal Points are solely bonus units of the Programme. 5.2. Coal Points are not money, electronic money, a means of payment or a financial asset. 5.3. Coal Points may not be sold, gifted, transferred to another person, exchanged for money or used outside the Programme. 5.4. The crediting of Coal Points does not create any proprietary rights in favour of the Participant. 6. Use of Coal Points 6.1. Coal Points may be used once the required number has been accumulated. 6.2. Coal Points may be exchanged through the Organiser's official services (website and mobile application).
---	--

6.2. Обмін Вугликів здійснюється через офіційні сервіси Організатора (сайт, мобільний застосунок). 6.3. Після підтвердження Учасником обміну відповідна кількість Вугликів автоматично списується. 6.4. Після завершення операції обміну Вугликів списання не може бути скасоване, якщо інше не визначить Організатор. 7. Каталог винагород 7.1. За нараховані Вуглики Учаснику можуть бути доступні такі винагороди: • квитки; • атрибутика; • екіпірування; • сувеніри; • підписана продукція; • цифрові товари; • промокоди; • знижки; • зустрічі з командою; • екскурсії; • VIP-досвід; • партнерські винагороди; • інші подарунки. 7.2. Організатор має право: • змінювати перелік винагород; • змінювати кількість Вугликів для отримання винагород; • встановлювати обмеження щодо кількості подарунків із переліку винагород, на які Учасник може обміняти Вуглики; • припинити видачу будь-якої винагороди. 7.3. Кількість окремих винагород може бути обмеженою, про що буде визначено Організатором в описі винагороди. 7.4. Зображення винагород на сайті мають інформаційний характер і можуть відрізнятися від фактичного вигляду. 7.5. Якщо винагорода стала недоступною, Організатор може запропонувати аналогічну або рівноцінну заміну. 8. Отримання винагород	6.3. Once the Participant confirms the exchange, the corresponding number of Coal Points will be automatically deducted. 6.4. Once the exchange of Coal Points has been completed, the deduction of Coal Points cannot be reversed unless otherwise determined by the Organiser. 7. Rewards Catalogue 7.1. The following rewards may be available to Participants in exchange for credited Coal Points: • tickets; • merchandise; • sportswear; • souvenirs; • signed items; • digital products; • promo codes; • discounts; • meetings with the team; • tours; • VIP experiences; • partner rewards; • other gifts. 7.2. The Organiser reserves the right to: • amend the list of rewards; • change the number of Coal Points required to receive a reward; • set limits on the number of rewards from the Rewards Catalogue for which a Participant may exchange Coal Points; • discontinue the availability of any reward. 7.3. The quantity of certain rewards may be limited. Such limitation will be specified by the Organiser in the relevant reward description. 7.4. Images of rewards on the website are for illustrative purposes only and may differ from the actual appearance of the rewards. 7.5. If a reward is no longer available, the Organiser may offer a similar or equivalent replacement. 8. Receiving Rewards 8.1. The method of receiving a reward shall be determined by the Organiser.
---	--

8.1. Спосіб отримання винагород визначається Організатором. 8.2. Для окремих винагород можуть діяти спеціальні умови отримання. 8.3. Якщо передбачена доставка, умови доставки та її вартість зазначаються в описі винагороди. 8.4. Якщо Учасник не отримав винагороду протягом строку, визначеного Організатором, вважається, що Учасник відмовився від її отримання, і списані Вуглики не підлягають поверненню, якщо інше не передбачено умовами видачі конкретної винагороди. 9. Особливості отримання нематеріальних винагород 9.1. До нематеріальних винагород можуть належати, зокрема, зустрічі з футболістами або представниками ФК «Шахтар» (Донецьк), екскурсії, участь у передматчевих активностях, відвідування тренувань, фотосесії, автограф-сесії, VIP-досвід, а також інші заходи, визначені Організатором. 9.2. Дата, час, місце проведення та формат нематеріальної винагороди визначаються виключно Організатором з урахуванням спортивного календаря, тренувального процесу, участі команди у офіційних турнірах, вимог безпеки, логістичних можливостей та інших організаційних обставин. 9.3. Нематеріальні винагороди можуть проводитися із визначеною Організатором періодичністю, зокрема, один або декілька разів протягом календарного року. Організатор не гарантує проведення таких заходів у конкретні дати або з певною регулярністю. 9.4. Після підтвердження отримання нематеріальної винагороди Учасник зобов'язаний самостійно забезпечити свою присутність у визначені Організатором дату, час та місце. 9.5. Перенесення дати участі, заміна Учасника, передача права на участь іншій особі або зміна формату винагороди за ініціативою Учасника не допускаються. 9.6. У разі неявки Учасника без поважної причини або запізнення, невиконання	8.2. Certain rewards may be subject to additional conditions. 8.3. Where delivery is available, the delivery terms and costs will be specified in the relevant reward description. 8.4. If the Participant fails to receive a reward within the period specified by the Organiser, the Participant shall be deemed to have declined the reward, and the deducted Coal Points will not be refunded unless otherwise provided for in the conditions applicable to that reward. 9. Special Provisions for Receiving Non-Material Rewards 9.1. Non-material rewards may include, among others, meetings with FC Shakhtar Donetsk players or representatives, tours, participation in pre-match activities, attending training sessions, photo sessions, autograph sessions, VIP experiences and other events determined by the Organiser. 9.2. The date, time, venue and format of a non-material reward shall be determined solely by the Organiser, taking into account the sporting calendar, the team's training schedule, participation in official competitions, safety requirements, logistical considerations and other organisational circumstances. 9.3. Non-material rewards may be offered at such intervals as determined by the Organiser, including once or several times during a calendar year. The Organiser does not guarantee that such events will take place on specific dates or at regular intervals. 9.4. Once the Participant has confirmed receipt of a non-material reward, they shall be responsible for ensuring their presence at the date, time and venue specified by the Organiser. 9.5. Rescheduling participation, substituting a Participant, transferring the right to participate to another person or changing the format of the reward at the Participant's request shall not be permitted.
--	--

Учасником додаткових вимог, передбачених п. 9.8 цього розділу, що унеможлиблює участь у заході (отриманні нематеріальної винагороди), винагорода вважається використаною / наданою, а списані Вуглики не повертаються. 9.7. Організатор має право змінити дату, місце, формат проведення або скасувати нематеріальну винагороду в разі виникнення обставин, що не залежать від Організатора, зокрема, через зміни спортивного календаря, участь команди у офіційних матчах, рішення тренерського штабу, вимоги безпеки, форс-мажорні обставини або інші об'єктивні причини. У такому випадку Організатор може запропонувати іншу дату, аналогічну винагороду або повернути Учаснику списані Вуглики. 9.8. Якщо для участі в заході встановлено додаткові вимоги (реєстрація, надання документів, дотримання спеціальних правил поведінки, вікові обмеження, дрес-код, проходження контролю безпеки тощо), Учасник зобов'язаний їх виконати. У протилежному випадку Організатор має право відмовити Учаснику в участі, і така відмова не буде вважатися порушенням правил Програми з боку Організатора. 9.9. Транспортні витрати, проживання, харчування та інші витрати, пов'язані з участю в нематеріальній винагороді, покладено на Учасника, якщо інше прямо не зазначено в описі відповідної винагороди. 9.10. Організатор має право, а Учасник надає згоду на здійснення фото- та відеозйомки під час проведення заходів, пов'язаних із наданням Учаснику нематеріальної винагороди, й використання Організатором отриманих матеріалів в інформаційних, маркетингових і рекламних цілях відповідно до чинного законодавства України. 9.11. Організатор не гарантує участь конкретних футболістів, тренерів або інших представників Клубу в заході. Склад учасників визначається Організатором з урахуванням спортивних, організаційних та інших обставин. 10. Помилкові нарахування 10.1. У разі технічної або системної помилки Організатор має право скоригувати баланс Вугликів.	9.6. If the Participant fails to attend without a valid reason, arrives late, or fails to comply with the additional requirements set out in Clause 9.8 of this Section, thereby preventing their participation in the event (receipt of the non-material reward), the reward shall be deemed to have been used / provided, and the deducted Coal Points will not be refunded. 9.7. The Organiser reserves the right to change the date, venue or format of, or cancel, a non-material reward due to circumstances beyond the Organiser's control, including changes to the sporting calendar, the team's participation in competitive matches, decisions of the coaching staff, safety requirements, force majeure or other objective circumstances. In such cases, the Organiser may offer an alternative date, a similar reward or refund the deducted Coal Points to the Participant. 9.8. Where additional requirements apply to participation in an event (including registration, the submission of documents, compliance with specific rules of conduct, age restrictions, dress code, security screening, etc.), the Participant must comply with them. In such cases, the Organiser may refuse the Participant's participation, and such refusal shall not be considered a breach of the Programme Rules by the Organiser. 9.9. Unless expressly stated otherwise in the description of the relevant reward, the Participant shall bear all travel, accommodation, meal and other expenses associated with participation in the non-material reward. 9.10. The Organiser shall have the right to photograph and record video during events relating to the provision of non-material rewards, and the Participant consents to such photography and video recording, as well as to the Organiser's use of the resulting materials for information, marketing and promotional purposes in accordance with the laws of Ukraine. 9.11. The Organiser does not guarantee the participation of any particular player, coach or other Club representative in an event. The participants in each event shall be determined by the Organiser, taking into account sporting, organisational and other relevant circumstances.
---	---

10.2. Помилково нараховані Вуглики не є підставою для отримання винагород. 11. Заборонені дії Учаснику забороняється: • створювати декілька акаунтів; • використовувати чужі персональні дані; • продавати або передавати акаунти третім особам; • продавати чи передавати Вуглики; • використовувати автоматизовані засоби накопичення; • здійснювати шахрайські дії; • втручатися в роботу інформаційних систем Програми. 12. Припинення участі Організатор має право: • анулювати Вуглики; • скасувати видачу винагород; • тимчасово призупинити участь; • заблокувати Особистий кабінет; • виключити Учасника з Програми. Підставами можуть бути: • порушення Правил; • шахрайські дії; • створення кількох акаунтів; • маніпуляції з квитками; • інші дії, що можуть завдати шкоди Програмі або Організатору. 13. Звернення та розгляд звернень 13.1. З питань роботи Програми Учасник може звернутися до служби підтримки через офіційні канали зв'язку Клубу. 13.2. Звернення щодо ненарахування Вугликів рекомендується подати не пізніше 14 календарних днів після відвідування відповідного матчу або закінчення акції, спеціальної пропозиції. 13.3. Організатор розглядає звернення Учасника протягом строку, встановленого внутрішніми процедурами або чинним законодавством України. 14. Відповідальність	10. Incorrect Crediting 10.1. In the event of a technical or system error, the Organiser may adjust the Coal Points balance. 10.2. Coal Points credited by mistake shall not constitute grounds for receiving rewards. 11. Prohibited Actions Participants are prohibited from: • creating multiple accounts; • using other people's personal data; • selling or transferring accounts to third parties; • selling or transferring Coal Points; • using automated tools for accumulation; • committing fraudulent actions; • interfering with the operation of the Programme's information systems. 12. Termination of Participation The Organiser reserves the right to: • cancel Coal Points; • cancel the issuance of rewards; • temporarily suspend participation; • block the Personal Account; • remove the Participant from the Programme. The grounds may include: • breach of the Rules; • fraudulent actions; • creation of multiple accounts; • ticket manipulation; • other actions that may harm the Programme or the Organiser. 13. Requests and Review of Requests 13.1. For matters related to the operation of the Programme, the Participant may contact the support service through the Club's official communication channels. 13.2. Requests regarding Coal Points not being credited should preferably be submitted no later than 14 calendar days after attending the relevant match or the end of a promotion or special offer.
--	--

14.1. Організатор не несе відповідальності за невиконання своїх зобов'язань внаслідок обставин непереборної сили, зокрема, війни, бойових дій, терористичних актів, кібератак, технічних збоїв, аварій, перебоїв у роботі мереж зв'язку, рішень державних органів або інших обставин, що не залежать від Організатора.

14.2. Організатор не несе відповідальності за доступ третіх осіб до Особистого кабінету Учасника у випадку недотримання ним вимог щодо збереження логіна та пароля.

14.3. У випадках, передбачених законодавством України, питання оподаткування винагород вирішуються відповідно до вимог чинного законодавства.

15. Внесення змін та припинення Програми

15.1. Організатор має право в будь-який час:

- змінювати Правила;
- змінювати перелік винагород;
- змінювати порядок нарахування та використання Вугликів;
- змінювати Каталог винагород;
- запроваджувати рівні участі, статуси та додаткові переваги;
- залучати партнерів до Програми;
- повністю або частково припинити дію Програми.

15.2. Нова редакція Правил набирає чинності з моменту її опублікування на офіційному сайті ФК «Шахтар» (Донецьк).

16. Прикінцеві положення

16.1. Усі питання, не врегульовані цими Правилами, вирішуються Організатором відповідно до законодавства України.

16.2. Якщо окремі положення Правил будуть визнані недійсними, це не впливає на чинність інших положень.

16.3. Актуальна редакція Правил завжди розміщується на офіційному сайті ФК «Шахтар» (Донецьк).

13.3. The Organiser reviews the Participant's request within the period established by internal procedures or applicable legislation of Ukraine.

14. Liability

14.1. The Organiser shall not be liable for failure to fulfil its obligations due to force majeure circumstances, including war, hostilities, terrorist acts, cyberattacks, technical failures, accidents, disruptions to communication networks, decisions of state authorities or other circumstances beyond the Organiser's control.

14.2. The Organiser shall not be liable for third-party access to the Participant's Personal Account if the Participant fails to comply with the requirements for keeping their login and password secure.

14.3. In cases provided for by the legislation of Ukraine, taxation issues related to rewards shall be resolved in accordance with the requirements of applicable legislation.

15. Amendments and Termination of the Programme

15.1. The Organiser reserves the right at any time to:

- amend the Rules;
- amend the list of rewards;
- change the procedure for crediting and using Coal Points;
- change the Rewards Catalogue;
- introduce participation levels, statuses and additional benefits;
- involve partners in the Programme;
- fully or partially terminate the Programme.

15.2. The new version of the Rules shall enter into force upon its publication on the official website of FC Shakhtar Donetsk.

16. Final Provisions

16.1. All matters not regulated by these Rules shall be resolved by the Organiser in accordance with the legislation of Ukraine.

	16.2. If any provisions of the Rules are deemed invalid, this shall not affect the validity of the remaining provisions. 16.3. The current version of the Rules shall always be available on the official website of FC Shakhtar Donetsk.
--	---