Правила участия в программе лояльности «Клуб Друзей»

г. Калининград, 22.02.2019 г.

1. Общие положения

Настоящие Правила участия в программе лояльности «Клуб Друзей» (далее — Правила) определяют условия участия в Программе лояльности «Клуб Друзей» (далее — Программа, ПЛ) на территории Российской Федерации. Используя Карту участника ПЛ, Участник подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами, понял их, выражает своё безусловное согласие с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.

2. Термины и определения

2.1 «Акция» — условия программы, согласно которым происходит начисление Бонусов на Бонусный счёт Участника и списание Бонусов с Бонусного счёта Участника, а также предоставление Участнику иных Привилегий в рамках Программы в соответствии с настоящими Правилами.

2.2 «Бонусный счёт Участника ПЛ» (далее — Бонусный счёт) — персональный счёт, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника в соответствии с настоящими Правилами для начисления и списания Бонусов. В случае наличия у Участника пластиковой и виртуальной Карт одновременно, на обе Карты открывается единый Бонусный счёт. Бонусы начисляются на Бонусный счёт и списываются с него в соответствии с Правилами.

2.3 «Бонусы» — условные единицы, служащие для поощрения Участника. Бонусы начисляются Оператором на Бонусный счёт Участника в соответствии с Правилами. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Бонусы не имеют наличного выражения и не могут быть получены Участником в денежном эквиваленте.

2.4 «Карта Участника ПЛ» (также «Карта Друга», далее — Карта) — инструмент идентификации Участника в Программе при приобретении товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнёров, а также совершении Участником иных действий в рамках Программы, обладающий уникальным в рамках Программы номером. Карта позволяет Участнику получать Привилегии у Оператора и Партнёров в Программе. Предусматривается использование двух форматов Карты: пластиковая карта и виртуальная карта (без физического носителя).

2.5 «Код подтверждения» — код, который предоставляется Участнику для подтверждения совершения Участником определённых действий в Программе.

2.6 «КЦ» - контактный центр Программы, телефон которого указан на сайтах Программы и Партнёров.

2.7 «Личный кабинет» (далее — ЛК) — персональная часть Сайта Программы и Мобильного приложения для Участника с ограниченным доступом. Доступ к контенту Личного кабинета предоставляется по результату процедуры авторизации Участника. Личный кабинет транслирует персональную информацию Участника, включая контактную информацию, состояние Бонусного счета Участника, персональные предложения для Участника, но не ограничиваясь ими.

2.8 Мобильное приложение Программы (далее — МП) — программное обеспечение для мобильных устройств с информацией о программе и доступом к ЛК Участника, актуальная информация о Мобильном приложении Программы доступна на Сайте Программы по адресу: http://www.friendsclub.ru/app.

2.9 «Начисление Бонусов» — операция увеличения числа Бонусов на Бонусном счёте Участника в результате выполнения Участником отдельных правил ПЛ, указанных в пункте 4 настоящих Правил.

2.10 «Оператор» — ООО «Робот Икс», юридическое лицо, обладающее исключительными правами управления и развития Программы, являющееся стороной всех сделок по накоплению и списанию Бонусов в Программе.

2.11 «Партнёры» — торгово-сервисные предприятия, подписавшие партнёрский договор с Оператором, реализующие товары и/или услуги, в отношении которых предоставляются Привилегии Участникам. Партнёры при осуществлении всех действий, связанных с предоставлением Привилегий Участникам в Программе, действуют в рамках заключенных с Оператором договоров.

2.12 Политика конфиденциальности Программы лояльности (далее — Политика конфиденциальности) — документ, описывающий права и обязанности Оператора при работе с персональными данными Участников.

2.13 «Привилегия» (также «Комплименты») — право приобретения товаров и/или услуг Партнёров с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут быть реализованы методом отложенной скидки — начисления Бонусов на Бонусный счёт и последующего расходования Участником накопленных Бонусов на товары и/или услуги Партнёров одним из способов:

а) получение скидки на оплату товаров и/или услуг Партнёров в момент совершения покупки по курсу обмена бонусов на 1 рубль скидки, установленному настоящими Правилами;

b) получение скидки на товар, доступной только Участникам ПЛ, по предъявлению Карты.

2.14 «Правила ПЛ» — публичная оферта, описывающая порядок работы ПЛ и условия участия в ПЛ.

2.15 «Программа лояльности» (далее — Программа, ПЛ) — комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, предоставляющих возможность Участникам получать Привилегии при покупке товаров и/или услуг Партнёров и совершении иных действий в рамках ПЛ.

2.16 «Списание Бонусов» — операция уменьшения числа Бонусов на Бонусном счёте Участника в результате выполнения Участником отдельных правил ПЛ, указанных в пункте 5 настоящих Правил.

2.17 «Статус Участника ПЛ» (далее — Статус) — состояние Участника в Программе, определяющее набор Привилегий и рассчитываемое в зависимости от суммы и/или регулярности покупок Участника за определённый период. Актуальные условия расчёта Статуса приведены в МП в разделе Программа лояльности – Статусы клуба друзей.

2.18 «Участник ПЛ» (далее — Участник) — физическое лицо, покупатель сетей Оператора и Партнёров, являющееся держателем Карты и подтвердившее своё согласие на участие в Программе путём принятия оферты (Правил) в соответствии с Правилами.

3. Условия участия в Программе

3.1. К участию в Программе могут быть допущены только физические лица, достигшие восемнадцати лет. Соглашаясь с Правилами, Участник подтверждает, что ему исполнилось 18 лет.

3.2. Лицо, желающее стать Участником, обязано предоставить Оператору и верифицировать номер телефона любым из предложенных способов:

3.2.1. Приобрести Карту в магазине Партнёров, получить Код подтверждения регистрации на распечатанном вместе с фискальным чеком покупки Слипе, отправить полученный Код подтверждения регистрации на короткий номер, указанный на Карте, или зарегистрировать виртуальную карту в мобильном приложении Клуб Друзей.

3.2.2. При первом входе в ЛК системы Программы предоставить Оператору номер мобильного телефона, который будет привязан к учётной записи Участника, получить на указанный номер Код подтверждения и ввести его в соответствующее поле ввода Кода подтверждения в ЛК;

3.2.3. Обратиться в КЦ Программы, предоставить оператору КЦ номер пластиковой Карты и мобильного телефона для привязки к учётной записи Участника ПЛ одним из способов:

3.2.3.1. позвонить с мобильного телефона, который будет использоваться в Программе, и сообщить оператору КЦ о своём желании использовать в Программе номер мобильного телефона, с которого осуществлён звонок;

3.2.3.2. позвонить с мобильного или домашнего телефона, отличного от того, который будет использоваться в Программе, сообщить оператору КЦ о своём желании указать для использования в Программе другой номер телефона, указать номер мобильного телефона для использования в Программе, получить на указанный номер Код подтверждения и сообщить его оператору КЦ.

Примечание: Код подтверждения регистрации распечатывается на Слипе, следующим за чеком, при каждой покупке в магазине Партнёров, осуществлённой с предъявлением карты, не привязанной к верифицированному номеру телефона Участника. Срок действия Кода подтверждения регистрации — до истечения суток, в которые он был получен участником. Для получения нового действующего Кода подтверждения регистрации Участнику необходимо совершить новую покупку с предъявлением Карты.

3.3. Лицо, желающее стать Участником, но не имеющее возможности предоставить Оператору номер мобильного телефона, может предоставить номер домашнего телефона для привязки к учётной записи Участника в Программе и верифицировать его следующим способом:

3.3.1. Обратиться в КЦ Программы, позвонив с домашнего телефона, который будет использоваться в Программе, по горячей линии, указанной на сайтах Программы и Партнёров, и сообщить оператору КЦ о своём желании использовать в Программе номер домашнего телефона, с которого осуществлён звонок.

3.4. Акцепт настоящих Правил ПЛ (Оферты) и Политики конфиденциальности производится физическим лицом любым из способов:

3.4.1. Верификация предоставленного Оператору номера телефона (п. 3.2.3.1 и п. 3.2.3.2 настоящих Правил);

3.4.2. Верификация номера телефона при регистрации в ЛК на Сайте Программы или в МП;

3.4.3. Совершение первой операции Бонусного начисления по Карте в рамках Программы.

3.5. Ответственность за сохранность Карты, ограничение Карты Участника от несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на Участнике. Оператор не несёт ответственности за несанкционированное использование Карты Участника.

3.6. Оператор вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но не ограничиваясь случаем, если Участник:

3.6.1. не соблюдает настоящие Правила;

3.6.2. злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;

3.6.3. предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или неправильные сведения Партнёрам и/или Оператору;

3.6.4. не осуществляет сделок с использованием Карты в течение 12 месяцев с момента её получения.

3.7. Участник вправе прекратить своё участие в Программе в любое время путём направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия. Лицо, направившее уведомление, перестаёт быть Участником после получения подтверждения от Оператора о рассмотрении уведомления и прекращении участия. Карта Участника не подлежит возврату после приобретения.

3.8. Карты Участника не являются кредитными или платежными картами, если они не будут в специальном порядке определены таковыми.

3.9. Оператор оставляет за собой право установить любую дату прекращения действия Карты Участника в соответствии с настоящими Правилами.

3.10. Принимая условия настоящих Правил и Политики конфиденциальности, Участник разрешает Оператору производить SMS-, e-mail-, и push-рассылки при наличии у Оператора соответствующей контактной информации об Участнике. При этом Участник может ограничить возможность осуществление таких рассылок в настройках ЛК на Сайте Программы.

4. Начисление Бонусов

4.1. Бонусы начисляются на Бонусный счёт Участника в следующих случаях:

4.1.1. При совершении покупок Участником у Партнёров в случае реализации Партнёрами товаров и/или услуг, в отношении которых происходит начисление Бонусов в рамках Программы;

4.1.2. При выполнении Участником дополнительных действий, не связанных с покупкой товаров/услуг Партнёров, но включённых Оператором в перечень действий, вознаграждаемых Бонусами, в случае установлении Оператором таких действий. Оператор определяет перечень установленных действий и количество Бонусов, начисляемых на Бонусный счёт Участника при выполнении Участником таких действий;

4.1.3. В случае проведения рекламных акций или поощрительных программ, периодически предлагаемых Оператором и/или Партнёрами. Оператор и Партнёры определяют перечень установленных товаров и услуг и количество Бонусов, начисляемых на Бонусный счёт Участника при приобретении Участником таких товаров и услуг.

4.2. При реализации Партнёрами товаров и/или услуг, в отношении которых происходит начисление Бонусов в рамках Программы, для начисления Бонусов Участник должен уведомить Партнёра непосредственно перед совершением покупки или получением услуги о том, что покупка товара или оказание услуги осуществляется в рамках Программы. Уведомление возможно путем предъявления своей Карты. Оператор не несёт ответственности за неначисление Бонусов в том случае, если Участник не известил Партнёра о том, что покупка сделана в рамках Программы, и не предъявил Карту Участника.

4.3. За одну покупку возможно начисление только на один Бонусный счёт Участника.

4.4. Если по техническим причинам Карта Участника не была просканирована до реализации товаров и/или услуг (до закрытия кассового чека), Участнику следует оформить возврат товара и/или услуги (если такой возврат может быть совершён в соответствии с действующим законодательством РФ) и совершить покупку ещё раз с использованием Карты Участника. В противном случае, жалобы о неначислении Бонусов не принимаются.

4.5. Оператор самостоятельно или совместно с Партнёрами формирует правила начисления Бонусов за покупки товаров и услуг. Текущие Правила Программы размещены на сайте Программы, в магазинах Партнёров, а также в ЛК Участника.

4.6. Бонусы и права, предоставленные Участнику, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами или с согласия Оператора. Бонусы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

4.7. Бонусы могут не начисляться на товары и/или услуги со скидкой или по сниженным ценам. Информация о товарах и/или услугах, реализуемых Партнёрами со скидкой или по сниженным ценам, должна быть доступна на ценниках в местах продаж, а также представлена в виде соответствующей отметки напротив товара в чеке.

4.8. Бонусы не начисляются на алкогольные товары, пиво, табачные изделия.

5. Списание Бонусов в обмен на Привилегии

5.1 Участник, накопивший Бонусы на своем Бонусном счёте, вправе получить Привилегию с одновременным списанием Бонусов с Бонусного счёта Участника в соответствии с настоящими Правилами.

5.2 Для списания Бонусов Участник должен уведомить Партнёра и/или Оператора при предоставлении Оператором и/или Партнёром Привилегий, в отношении которых происходит списание Бонусов в рамках Программы, непосредственно перед совершением обмена Бонусов на Привилегии, что обмен сопровождается также сделкой в рамках Программы, путем предъявления Карты Участника.

5.3 Количество Бонусов за запрошенную Участником Привилегию будет списано с Бонусного счёта Участника перед получением Привилегии, при этом Бонусы, начисленные ранее, списываются в первую очередь.

5.4 При получении Привилегии в виде скидки на оплату товаров и/или услуг Партнёров в момент совершения покупки курс обмена бонусов на 1 рубль скидки принимается следующий: 1 бонус = 1 рубль скидки. Курс обмена бонусов на 1 рубль скидки может быть изменён Оператором с внесением соответствующих изменений в настоящие Правила и размещением обновлённых Правил на сайте Программы, в магазинах Партнёров, а также в ЛК Участника.

5.5 При получении Привилегии в виде скидки на оплату товаров и/или услуг Партнёров в момент совершения покупки максимальный размер предоставляемой скидки равен сумме покупки за вычетом 1 рубля.

5.6 Бонусы не списываются на табачные изделия.

5.7 Бонусы не могут быть списаны на алкогольные товары ниже минимальной розничной цены, если таковая законодательно установлена для соответствующего товара.

5.8 Если давность покупки, совершенной Участником в магазине Оператора и/или Партнёров, превышает 24 месяца, бонусы, полученные за данную покупку и находящиеся на Бонусном счёте Участника, будут списаны с Бонусного счёта в безусловном порядке.

5.9 Оператор оставляет за собой право списать Бонусы с Бонусного счёта участника в безусловном одностороннем порядке в случаях, описанных в п. 3.9 настоящих Правил.

5.10 В случае возникновения у Участника вопросов, связанных с правильностью получения Привилегий в рамках Программы, или если Привилегия не была предоставлена по техническим причинам, Участник может направить Оператору соответствующую претензию с указанием Ф.И.О. Участника и номера Карты в течение 21 рабочего дня с момента получения Привилегии либо совершения покупки товаров и/или услуг Партнёра без предоставления Привилегии по техническим причинам. Претензия должна сопровождаться документом, подтверждающим факт

получения либо неполучения Привилегии при наличии оснований для предоставления Привилегии. Такими документами могут являться чек/копия чека Партнёра и Слип/копия Слипа. Претензия может быть отправлена по почте (на адрес: 236019 Калининград, Люблинское шоссе, 6; Оператору Программы лояльности «Клуб Друзей»), либо через Сайт Программы путём заполнения соответствующей формы, либо через МП путём заполнения соответствующей формы, либо в электронном письме на адрес info@friendsclub.ru. В случае соблюдения всех условий оформления претензии Оператор обязуется рассмотреть претензию и отправить Участнику ответ в течения 30 рабочих дней с момента получения претензии.

6. Иные условия

6.1. Оператор по своему усмотрению вправе вносить любые изменения в настоящие Правила и список Партнёров и/или Операторов в любое время. Информация об указанных изменениях будет размещаться на сайте Программы.

6.2. Оператор и Партнёры также оставляют за собой безусловное право вносить любые изменения и в любое время без предварительного уведомления и исключительно по их усмотрению в перечень товаров и услуг, в отношении которых начисляются Бонусы, и изменять количество Бонусов, которое Участники получают в результате приобретения таких товаров и услуг, список и доступность Привилегий для каждого Участника.

6.3. Оператор оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу в любое время с уведомлением Участника за один месяц. Оператор не несёт ответственности за приостановку или прекращение Программы в отношении любого Бонусного счёта Участника, включая, но не ограничиваясь, ответственностью за Бонусы на Бонусном счёте Участника в момент приостановки или прекращения Программы.

6.4. Ответственность Оператора в отношении предоставляемых в рамках Программы товаров и услуг и соответствующие гарантийные обязательства ограничены требованиями законодательства РФ.

6.5. Партнёры не уполномочены представлять, делать заявления или давать гарантию от имени Оператора, помимо соответствующих полномочий, предусмотренных настоящими Правилами или иными документами, согласованными с Оператором. Оператор не берет на себя обязательств в отношении таких заявлений или гарантий, превышающих предоставленные полномочия.

6.6. Уведомление о прекращении или приостановке действия Программы считается сделанным от имени Оператора Участнику, если оно было размещено на сайте Программы.

6.7. Участники, принимающие участие в специальных предложениях и Акциях Программы, должны ознакомиться с правилами данных предложений и акций на сайте Программы и следовать им.

6.8. С прочими Правилами, не включенными в данные Правила, можно ознакомиться в специальных разделах сайта Программы.

7. Разрешение споров по программе

7.1. В случае, если спор между Оператором и/или Партнёрами и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.

Обновлено 22.02.2019 г.