



Утверждаю:

Генеральный директор ООО «СПАР Тула»

Гуреев В.Н.

02.04.2018г.

Правила программы лояльности торговой сети «СПАР Тула»

1. Сокращения, термины и определения.

Программа Лояльности «SPAR Club» – накопительная бонусная программа торговой сети магазинов ООО «СПАР Тула» с возможностью начисления бонусов для Участников и возможностью списания ранее начисленных бонусов со Счёта Участника.

Бонус – это условная единица, служащая для поощрения Участника. Бонусы начисляются Организатором на Счёт Участника. Начисленные на Счёт Бонусы могут быть использованы Участником для обмена на привилегии Организатора. Бонусы не имеют наличного выражения. Бонусы не могут быть получены Участником в денежном эквиваленте.

Информационная система – аппаратно-программный комплекс автоматизации процессов Программы Лояльности (ПЛ).

Карта – инструмент идентификации Участника в программе, обладающий уникальным в рамках ПЛ номером, размещаемым в виде штрих-кода, расположенным на пластиковой карте. Карта позволяет Участнику копить Бонусы и списывать их на товары в сети магазинов ООО «СПАР Тула» и дающая право на получение скидки у партнеров ПЛ.

Клуб – групповое объединение Участников ПЛ с едиными интересами, для которого Организатор производит уникальную маркетинговую активность; в то время как Участники Клуба получают уникальный набор привилегий.

Контакт-центр – телефонный информационный центр.

Личный кабинет – часть сайта www.spartula.ru Программы лояльности с ограниченным доступом. Доступ к контенту Личного кабинета предоставляется по результату процедуры авторизации Участника. Личный кабинет транслирует контактную информацию Участника, а также предоставляет возможность узнавать актуальную информацию об акционных предложениях.

Начисление Бонусов – операция увеличения числа Бонусов на Счёте Участника в результате выполнения последним отдельных правил ПЛ.

Организатор – ООО «СПАР ТУЛА», собственник магазинов «SPAR», указанных в приложении № 1, обладающий исключительными правами на управление Программой Лояльности.

Правила ПЛ – публичная оферта, описывающая порядок работы ПЛ и условия участия в ПЛ.

Привилегия – уникальная возможность Участников ПЛ приобрести товары сети ООО «СПАР Тула» с финансовой выгодой, а также получить доступ к персональным предложениям и уникальному контенту. Финансовая выгода обеспечивается с помощью отложенной скидки, получаемой при обмене Участником накопленных на Счете Бонусов на товар сети ООО «СПАР Тула».

Программа лояльности (ПЛ) – маркетинговая программа, участники которой получают поощрения согласно Правилам ПЛ.

Регистрационная форма Участника – страница сайта Программы лояльности, транслируемая Участнику Организатором или от его имени, которая служит для передачи персональных данных и одновременно является заявлением Участника о вступлении в Программу.

Сгорание Бонусов – операция обнуления числа Бонусов на Счёте Участника.

Списание Бонусов – операция уменьшения числа Бонусов на Счёте Участника в момент приобретения товара в сети ООО «СПАР Тула»

Срок действия ПЛ – Программа лояльности может быть прекращена по решению Организатора, о чем Участники Программы должны быть извещены Организатором по e-mail, и/или sms, и/или на сайте ПЛ www.spartula.ru не менее, чем за 30 (тридцать) дней до её окончания.

Срок жизни Бонусов – период времени, определяемый Организатором для Участника, который исчисляется с момента зачисления и активации Бонусов на Счёт Участника, и по истечении которого Бонусы на Счёте аннулируются. Начисленные Бонусы могут быть списаны в период всего срока их жизни.

Счёт – персональный Счёт, открываемый Организатором Участнику для начисления и списания Бонусов.

- Управление Счётом Участника;
- Управления изменениями в контактной информации Участника;
- Управления персональными коммуникационными ограничениями Участника;

Участник – физическое лицо, покупатель сети ООО «СПАР Тула», согласившийся с офертой (Правилами ПЛ).

2. Общие положения.

2.1. Правила ПЛ сети ООО «СПАР Тула» являются офертой.

2.2. Участник подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами ПЛ, выражает свое безусловное согласие с настоящими Правилами ПЛ и обязуется их соблюдать, совершая одно или несколько действий, описанных в п.2.2.1-2.2.2:

2.2.1. проходя процедуру регистрации в ПЛ согласно разделу 6 настоящих Правил ПЛ;

2.2.2. совершая операции по Карте Начислению и/или Списанию Бонусов.

2.3. На всех Участников распространяется действие настоящих Правил ПЛ со всеми вносимыми в них изменениями.

2.4. Участие любого физического лица в ПЛ является добровольным.

2.5. Сбор и обработка персональных данных Участников осуществляется в целях последующей идентификации держателя Карты в качестве Участника, имеющего право на Начисление или Списание Бонусов, а также в целях осуществления коммуникаций с Участником ПЛ по различным каналам коммуникации, указанным Участником в Личном кабинете, в том числе таких как: SMS, E-mail, КЦ, социальные сети.

2.6. Участник подтверждает, что все персональные данные, переданные Организатору, в том числе оставленные в Личном кабинете, могут храниться и обрабатываться Организатором, а также обрабатываться уполномоченными и аффилированными с Организатором юридическими лицами исключительно в рамках и в целях действия ПЛ, а также во исполнение обязательств Организатора перед Участником.

2.7. На Участника распространяется действие настоящих Правил со всеми вносимыми в них изменениями с момента регистрации Участника в регистрационной форме на сайте.

2.8. На одного Участника может быть оформлена одна пластиковая Карта.

2.9. При замене или утере Карты Участника, а также при повторных оформлениях Карт на одного Участника дублирующие Карты блокируются, кроме последней Карты, и начисление Бонусов по дублирующим Картам не осуществляется.

2.10. Карта Участника действует в течение срока действия ПЛ или до любой другой даты прекращения действия Карты Участника, согласно настоящим Правилам.

2.11. Настоящие Правила опубликованы и размещены на сайте www.spartula.ru и в рекламной продукции в сети ООО «СПАР Тула».

3. Участие в программе.

3.1. К участию в ПЛ могут быть допущены только физические лица, достигшие 18 (восемнадцати) лет.

3.2. Для вступления в ПЛ физическое лицо, желающее стать Участником ПЛ, должно выполнить условия регистрации в ПЛ, согласно разделу 6 настоящих Правил.

3.3. Карта ПЛ приобретается в торговых точках в сети ООО «СПАР Тула», перечисленных в Приложении № 1 .

3.4. Карту ПЛ Участник может получить бесплатно, обменяв ранее действующую карту лояльности на новую карту «СПАР Клуб».

- 3.5. В случае утраты, кражи или повреждения Карты Участник может приобрести новую в магазинах сети ООО «СПАР Тула». Новая Карта должна быть привязана к профилю Участника в его Личном кабинете.
- 3.6. Ответственность за сохранность Карты, ограничение Карты от несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на Участнике.
- 3.7. Организатор не несёт ответственности за задержку замены Карты Участника или за несанкционированное использование Карты Участника.
- 3.8. Организатор вправе прекратить участие любого Участника в ПЛ и заблокировать Карту без предупреждения по любой причине, включая, но не ограничиваясь следующим, если Участник:
- 3.8.1. не соблюдает настоящие Правила ПЛ;
 - 3.8.2. злоупотребляет какими-либо привилегиями, предоставляемыми ему в рамках ПЛ;
 - 3.8.3. злоупотребляет какими-либо правами, предоставляемыми ему в рамках ПЛ;
 - 3.8.4. предоставляет Организатору:
 - 3.8.4.1. информацию, вводящую в заблуждение;
 - 3.8.4.2. информацию, несоответствующую действительности;
 - 3.8.5. не пользовался Счётом и картой в течение 12-ти месяцев и 1 дня;
- 3.9. Участие также прекращается в случае финансовой несостоятельности или смерти Участника.

3.10. В случае прекращения участия по указанным выше основаниям Бонусы на Счёте Участника аннулируются.

3.11. Участник подтверждает свое согласие на получение рекламно-информационных рассылок с использованием:

- 3.11.1. sms;
- 3.11.2. электронной почты;
- 3.11.3. личного кабинета Участника;
- 3.11.4. телефонной связи.

4. Права и обязанности Организатора.

4.1. Организатор имеет право определять и изменять в одностороннем порядке для Участников перечень товаров, на которые начисляются Бонусы.

4.2. Организатор имеет право определять в одностороннем порядке для Участников количество Бонусов к начислению за факт приобретения товаров, в том числе из соответствующего перечня товаров п.4.1.

4.3. Организатор вправе вносить изменения в настоящие Правила ПЛ в любое время без предварительного уведомления Участников, в том числе условия участия в ПЛ. Информация об указанных изменениях публикуется на странице ПЛ на www.spartula.ru за 1 (один) день до вступления таких изменений в силу.

4.4. Организатор вправе вносить любые изменения в Правила, в том числе менять правила привилегий: Начисления Бонусов и количество Бонусов, ограничивать товарную линейку, за которые начисляются Бонусы в результате приобретения таких товаров Участниками.

4.5. Организатор вправе ограничивать линейку товаров, на которые возможно Списание Бонусов.

4.6. Организатор вправе задавать и ограничивать объёмы максимального списания Бонусов, в том числе на отдельные товары, представленные в сети ООО «СПАР Тула».

4.7. Организатор оставляет за собой право в любое время приостановить или прекратить ПЛ с размещением соответствующей информации на Сайте ПЛ.

4.8. Организатор вправе отказать Участнику в участии в ПЛ в случае:

4.8.1. отсутствия технической или иной возможности регистрации для этого на момент обращения;

4.8.2. несоответствия Участника требованиям ПЛ согласно настоящих Правил;

4.8.3. нарушения Участником настоящих Правил;

4.8.4. подозрения на осуществление мошеннических действий Участником.

4.9. Организатор вправе привлекать юридические лица в качестве партнёров ПЛ с целью её развития и организации проведения акций для Участников ПЛ.

4.10. Ответственность Организатора в отношении предоставляемых в рамках ПЛ товаров и соответствующие гарантийные обязательства ограничены требованиями законодательства РФ.

4.11. Организатор имеет право списать со Счёта Участника Бонусы в случае ошибочного, по мнению Организатора, их начисления Участнику. Количество Бонусов, которое может быть списано, определяется и списывается Организатором в одностороннем порядке.

4.12. Организатор вправе отказать Участнику в Начислении и/или Списании Бонусов, а также применить другие действия, в случае наличия у Организатора подозрений на мошеннические действия со стороны Участника.

4.13. Организатор вправе самостоятельно определять, какие действия являются мошенническими.

5. Права и обязанности Участника.

5.1. Участник обязан выполнять настоящие Правила.

5.2. Участник имеет право полностью или частично отказаться от рассылок Организатора одним из перечисленных в п. 5.2.1-5.2.2. способов:

5.2.1. в Личном кабинете на сайте сети ООО «СПАР Тула» www.club.spartula.ru

5.2.2. отправив письменное заявление по юридическому адресу ООО «СПАР Тула».

5.3. Указанное в п. 5.2.2 письменное заявление составляется в свободной форме и должно содержать:

5.3.1. номер мобильного телефона Участника;

5.3.2. номер карты Участника.

5.4. Уплата налогов и исполнение обязательств, связанных с участием Участника в ПЛ, являются обязанностью Участника.

5.5. Участник вправе прекратить свое участие в ПЛ в любое время путем направления Организатору письменного заявления о прекращении участия.

После получения заявления о прекращении участия в ПЛ Организатором участие данного Участника прекращается, Бонусы Участника аннулируются.

5.6. Указанное в п.5.5 письменное заявление составляется в свободной форме и должно содержать:

- 5.6.1. номер мобильного телефона Участника;
- 5.6.2. номер карты Участника.

Регистрация в ПЛ.

6.1. Под регистрацией в ПЛ понимается:

- согласие физического лица с Правилами ПЛ;

- передача физическим лицом в базу данных ПЛ своего номера сотового телефона, который верифицируется в период процедуры регистрации / заполнения регистрационной формы;

- заполнение других обязательных полей в регистрационной форме.

6.2. Регистрация осуществляется посредством:

регистрационной формы на сайте ПЛ www.club.spartula.ru

6.3. Во время регистрации в ПЛ Участник вводит номер карты и номер мобильного телефона, затем вводит первый пароль, полученный по смс (пароль Участника в ПЛ). Участник может изменить свой пароль в Личном кабинете.

7. Статусы карт.

7.1. Статус: «Карта активна для начисления Бонусов». При использовании Карты, обладающей данным статусом, возможно только Начисление Бонусов на Счёт. Статус по умолчанию.

7.2. Статус: «Карта активна для списания Бонусов». При использовании карты, обладающей данным статусом, возможно Начисление и Списание Бонусов на Счёт / со Счёта. Возможен только после регистрации Участника в ПЛ.

7.3. Статус: «Карта заблокирована». Начисление и Списание Бонусов невозможно.

7.4. Статус: «Карта аннулирована». Карта заблокирована без возможности разблокировки.

8. Начисление Бонусов

8.1. Бонусы могут начисляться за действия, определяемые Участнику Организатором, в том числе:

- за покупки с предъявлением Карты для фиксации факта покупки в магазинах сети ООО «СПАР Тула»;

- за покупку товаров, участвующих в бонусных акциях в клубах и вне клубов;

- за привлечение в ПЛ новых Участников.

9. Принципы начисления Бонусов.

9.1. Бонусы начисляются Участнику с момента первой покупки и при всех последующих с условием обязательного предъявления Карты в сети магазинов ООО «СПАР Тула».

9.2. Бонусы начисляются в соответствии с правилами начисления или акциями после оплаты Участником покупки в сети ООО «СПАР Тула».

9.3. Бонусы начисляются в день покупки, совершённой в сети ООО «СПАР Тула».

9.4. В случае наличия технических сбоев период начисления Бонусов за покупки в сети ООО «СПАР Тула» может быть увеличен на срок устранения этих сбоев.

9.5. 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 Организатора. Бонусы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

9.6. Курс начисления Бонусов в сети ООО «СПАР Тула» – бонусы в размере 10% от суммы покупки за определенные товары. В кафе магазинов СПАР – 5% от суммы покупки за определенные товары. В день рождения Участника начисляются бонусы в размере 10% от суммы покупки, при сумме чека от 2000 рублей, 7 дней до даты рождения 7 дней после даты рождения.

10. Списание Бонусов

10.1. Списание Бонусов в Программе возможно на следующие привилегии:

- на покупки в сети ООО «СПАР Тула» с обязательным условием прохождения процедуры авторизации Участника.
- Бонусы не списываются при покупке сигарет и табачных изделий.
- Бонусы списываются частично, за алкоголь имеющий МРЦ (минимальную розничную цену).

10.2. Принципы Списания Бонусов:

- Участник, накопивший Бонусы на своем Счёте, вправе списать Бонусы со Счёта в соответствии с настоящими Правилами;
- Решение о Списании Бонусов делается Участником самостоятельно. Участник информирует о своем решении кассира до момента окончательного расчета на кассе.
- Невозможно списать Бонусы в количестве, превышающем количество Бонусов на Счёте Участника.
- Бонусы, списанные за предоставленную Привилегию, не восстанавливаются, в том числе в случае отказа Участника от Списания.
- Списание Бонусов возможно только по картам со статусом «карта активная на списание».
- Списание в кредит невозможно.

10.3. Сгорание Бонусов:

- Бонусы аннулируются в случае блокировки Счёта Участника;
- Бонусы сгорают спустя 10 дней после начисления – активации (день следующий за днем покупки) в случае неиспользования Бонусов в течение этого срока.

10.4. Отображение баланса Счёта:

- информацию о балансе, сумме начисленных и списанных Бонусов Участник видит на дополнительном слип - чеке;
- информация о балансе Бонусов, история Начисления и Списания Бонусов доступна Участнику в Личном кабинете ПЛ на сайте.

10.5. Контроль за Начислением и Списанием Бонусов.

В целях защиты от злоупотреблений по Начислению и Списанию Бонусов со стороны персонала Организатора и недобросовестных Участников, в процессинге вводятся специальные правила, ограничивающие возможности Начисления и Списания, которые определяются Политикой безопасности ПЛ.

11. Срок жизни Бонусов

Бонусы, которые были начислены на бонусный счёт подлежат сгоранию в случае, если они не были списаны Участником в срок до 10 календарных дней с даты их начисления.

12. Возврат товаров/ отмена финансовых транзакций.

В случае если после покупки Участником был осуществлён возврат товара, то такая покупка считается проведённой вне рамок ПЛ и Организатор списывает со Счёта этого Участника все Бонусы, начисленные по этой сделке, вне зависимости от числа товарных позиций и состава в чеке этой покупки, а также количества позиций, которое было возвращено.

14. Иные условия.

14.1. Организатор не несет ответственности за приостановку или прекращение ПЛ в отношении любого Счёта, включая, но не ограничиваясь, ответственностью за Бонусы на Счёте в момент приостановки или прекращения ПЛ.

14.2. Никакие иные лица кроме Организатора и/или его официальных представителей не уполномочены представлять, делать заявления или давать гарантию от имени Организатора, помимо соответствующих полномочий, предусмотренных настоящими Правилами или иными документами, согласованными с Организатором. Организатор не берет на себя обязательств в отношении таких заявлений или гарантий, превышающих предоставленные полномочия.

14.3. Уведомление о прекращении или приостановке действия ПЛ считается сделанным и переданным от имени Организатора Участнику, если оно было передано по одним из перечисленных способов:

14.3.1. передано по телефону;

14.3.2. отправлено по e-mail;

14.3.3. размещено объявление о прекращении ПЛ на веб-сайте ПЛ www.club.spartula.ru

14.4. Участники, принимающие участие в ПЛ, должны ознакомиться с Правилами данной ПЛ на сайте www.spartula.ru принять их и следовать им.

14.5. До момента регистрации держатель Карты может использовать Карту для начисления Бонусов, однако его возможности по Списанию Бонусов ограничены Организатором.

15. Разрешение споров по ПЛ

В случае если спор между Организатором и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.