

# СОГЛАШЕНИЕ

## Общие положения

Настоящее соглашение определяет порядок и условия участия в Программе лояльности “Карта друга”, основные принципы функционирования Программы и условия поощрения постоянных покупателей с использованием Бонусных карт Программы. Настоящее соглашение распространяет свое действие на всех участников Программы. Участие в программе является подтверждением ознакомления, и согласия участника Программы со всеми положениями настоящего соглашения.

## Термины и определения

**Предмет соглашения** – Оператор предоставляет возможность потенциальным Участникам программы, отвечающим требованиям для участия в Программе, присоединиться к Программе и, совершая действия, указанные в данном соглашении, получать поощрения и привилегии в виде Бонусных баллов.

**Оператор** - юридическое лицо, которое обеспечивает ведение и сопровождение базы данных участников Программы, учет баллов, взаимодействие с участниками Программы, осуществляет управление Программой и ее развитие. В рамках настоящего Соглашения Оператором является ООО «Стенлей»

**Участник** – физическое лицо, подтвердившее свое согласие на участие в Программе путем заполнения анкеты участника или регистрационной формы на Веб-сайте Программы, и допущенное Оператором к участию в соответствии с настоящим Соглашением.

**Привилегия** – возможность приобретения товаров и/или услуг у Оператора по специальной цене. Привилегии предоставляются в виде отложенных скидок – начисления и списания Баллов с Бонусного счета Участника;

**Бонусный счет** – виртуальный счет, открываемый Оператором Программы в своей информационной системе на имя держателя Бонусной карты. Счет Участника, держателя Бонусной карты, содержит информацию о Бонусных баллах.

**Бонусные баллы** – виртуальная условная единица, которая начисляется Оператором на персональный бонусный счет участника Программы за совершение покупки товаров или совершения определенных действий, определяющих степень вовлеченности участника. Баллы начисляются и списываются с Бонусного счета Участника Программы с использованием Бонусной карты.

**Бонусная карта** - пластиковая карта, которая выпускается в рамках Программы, и содержит уникальный номер Участника. Карта программы служит для идентификации Участника в рамках бизнес-процессов программы лояльности при приобретении товаров и/или услуг у Оператора.

**Веб-сайт** – информационный ресурс Программы, расположенный в сети интернет по адресу <https://yabloko-supermarket.ru/>;

**Личный кабинет** – раздел на Веб-сайте Программы для зарегистрированных участников Программы, в котором находятся необходимые инструменты для управления состоянием Бонусного счета;

## 1. Участие

- 1.1. Участником Программы может стать любое физическое лицо, достигшее совершеннолетнего возраста.
- 1.2. Для участия в Программе необходимо:
  - 1.2.1. Получить Бонусную карту Участника Программы;
  - 1.2.2. Зарегистрироваться в Личном кабинете на Веб-сайте Программы путем заполнения регистрационной формы и активации карты.
- 1.3. Предоставляя свои персональные и контактные данные, участник Программы соглашается с их использованием для реализации интересов участника в рамках Программы. Оператор Программы в целях реализации интересов участника Программы осуществляет обработку его персональных данных.
  - 1.3.1. Под обработкой персональных данных участника Программы понимаются любые действия и операции с персональными данными, включая сбор,

- систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, передачу, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных;
- 1.3.2. Участник программы соглашается с передачей его персональных данных партнерам и третьим лицам – контрагентам партнеров в случаях, когда такая передача необходима для реализации интересов участника Программы.
  - 1.4. Бонусная карта Участника является собственностью Оператора и подлежит возврату по первому его требованию.
  - 1.5. Участник Программы должен предпринять все необходимые меры для исключения возможности несанкционированного использования своего персонального счета, в частности, обеспечить сохранность карты и пароля для входа в Личный кабинет и отсутствие доступа к ним третьих лиц. Оператор не несет ответственности за несанкционированное использование Бонусной карты Участника.
  - 1.6. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию о накопленных Баллах, состоянии Бонусного счета, и прочую информацию Программы.
  - 1.7. Оператор вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, в том числе если:
    - 1.7.1. Участник не соблюдает настоящие Правила;
    - 1.7.2. Участник злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми в рамках Программы;
    - 1.7.3. Участник предоставляет информацию, не соответствующую действительности, вводящую в заблуждение или неправильные сведения;
    - 1.7.4. Участник не совершает операций с использованием Бонусной карты в течение 12 месяцев с момента ее получения или совершения последней операции.
  - 1.8. Участник вправе прекратить свое участие в Программе путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия в программе.

## **2. Начисление баллов**

- 2.1. Баллы начисляются на Бонусный счет Участника Программы при совершении покупок Участником у Оператора. Баллы могут начисляться на счет Участника в случае проведения рекламных акций, мотивирующих к участию в Программе. Количество начисляемых Баллов и перечень товаров и услуг, по отношению к которым осуществляется начисление, определяется Оператором.
- 2.2. Для начисления Баллов Участник перед непосредственным совершением покупки должен уведомить Оператора Программы о том, что Участник будет совершать покупку в рамках Программы с использованием Бонусной карты.
- 2.3. В случае не предоставления либо несвоевременного предоставления Карты работнику Оператора (кассиру) предоставление Скидки и/или начисление Бонусов на Карту не производится. Ответственность за своевременное предоставление Карты для получения Скидки и/или начисления Бонусов возлагается на Участника.

## **3. Списание баллов**

- 3.1. Бонусы не имеют денежного выражения и не могут быть обменены на денежные средства.
- 3.2. Списание бонусов для их обмена на предоставление привилегий у Оператора определяется в соответствии с условиями списания. Условия списания бонусов определяются Оператором Программы и размещаются на Веб-сайте Программы.
- 3.3. Бонусы могут быть обменены на привилегии, в том числе скидку, в момент оплаты товара на кассе Оператора. Обмен Бонусов может быть осуществлен только за счет Бонусов, накопленных за предыдущие покупки.

## **4. Возвратные операции**

- 4.1. При возврате товара, возврат денежных средств производится в размере суммы, принятой к оплате за данный товар. Бонусы, начисленные за возвращаемый товар, подлежат списанию с бонусного счета участника.

- 4.2. При возврате товара, который был приобретен с использованием бонусов, возврат денежных средств производится в размере суммы, принятой к оплате за данный товар. Бонусы, списанные со счета участника при оплате покупки, зачисляются обратно на счет участника.

## **5. Обязательства**

- 5.1. Оператор обязан:
- 5.1.1. Активировать карту, при условии соблюдения требований настоящего соглашения.
  - 5.1.2. Обеспечить техническое обслуживание карт, выполнять работы по активации, блокировке и разблокировке карт в случае обращения Участников.
  - 5.1.3. По требованию Участника предоставлять информацию по операциям с использованием карты Участника.
- 5.2. Участник обязан:
- 5.2.1. Выполнять условия настоящего соглашения, а также иные условия Программы, размещаемые Оператором на сайте программы.
  - 5.2.2. Заботиться должным образом о сохранности карты. Не передавать карту третьим лицам. Не использовать карту в противоправных целях.
  - 5.2.3. Участник обязан самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в настоящее соглашение и правила участия в Программе. Совершение Участником любых действий с использованием карты после внесения изменений в соглашение и правила, является подтверждением согласия Участника с внесенными изменениями.

## **6. Прочие условия**

- 6.1. Оператор имеет право в одностороннем порядке определять правила Программы, условия работы Системы и правила участия. Самостоятельно в одностороннем порядке вносить изменения в действующие правила и соглашение.
- 6.2. Участник Программы подтверждает что все условия настоящего соглашения ему ясны, он принимает их безусловно, и в полном объеме.

Реквизиты Оператора

## ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

### Термины и определения

**«Программа Лояльности»** («ПЛ» или «Программа») – комплекс взаимоотношений, осуществляемый между Оператором и Участниками, в результате которых Торговые точки (далее ТТ), участвующие в ПЛ, предоставляют Участникам, совершившим покупки, Привилегии в соответствии с Правилами Программы.

**«Правила Программы»** («Правила») – документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе, размещенный на сайте Программы, в маркетинговых и/или рекламных материалах.

**Оператор** - юридическое лицо, которое обеспечивает ведение и сопровождение базы данных участников Программы, учет баллов, взаимодействие с участниками Программы, осуществляет управление Программой и ее развитие. В рамках настоящего Соглашения Оператором является ООО «Стенлей»

**«Торговая точка»** («ТТ») – территориально обособленные Предприятия (торговые точки), с которыми у Оператора в рамках Программы имеются заключенные соглашения, в рамках которых Участникам Программы предоставляется возможность пользоваться привилегиями при приобретении товаров и/или услуг у этих лиц в соответствии с Правилами. Актуальный перечень ТТ указан на сайте [www.yabloko-supermarket.ru](http://www.yabloko-supermarket.ru).

**Участник** – физическое лицо, подтвердившее свое согласие на участие в Программе путем заполнения анкеты участника или регистрационной формы на Веб-сайте Программы, и допущенное Оператором к участию в соответствии с настоящим Соглашением.

**«Регистрационная форма участника»** («Форма», «Анкета») – форма, предоставляемая Оператором Программы, при заполнении которой, физическое лицо выражает согласие с данными Правилами и выражает намерение стать Участником Программы. Заполнение Анкеты является добровольной передачей данных физическим лицом Оператору. Анкета может быть заполнена Клиентом в электронной форме на Сайте или в мобильном приложении. Способ заполнения Анкеты определяется Оператором.

**Привилегия** – возможность приобретения товаров и/или услуг у Оператора по специальной цене. Привилегии предоставляются в виде отложенных скидок – начисления и списания Баллов с Бонусного счета Участника;

**Бонусный счет** – виртуальный счет, открываемый Оператором Программы в своей информационной системе на имя держателя Бонусной карты. Счет Участника, держателя Бонусной карты, содержит информацию о Бонусных баллах.

**Бонусные баллы** – виртуальная условная единица, которая начисляется Оператором на персональный бонусный счет участника Программы за совершение покупки товаров или совершения определенных действий, определяющих степень вовлеченности участника. Баллы начисляются и списываются с Бонусного счета Участника Программы с использованием Бонусной карты.

**Бонусная карта** - пластиковая карта, которая выпускается в рамках Программы, и содержит уникальный номер Участника. Карта программы служит для идентификации Участника в рамках бизнес-процессов программы лояльности при приобретении товаров и/или услуг у Оператора.

**«Виртуальная карта»** - электронная карта, оформленная Клиентом в Мобильном приложении «Яблоко», либо Основная карта, зарегистрированная Участником в Мобильном приложении «Яблоко».

**«Мобильное приложение»** - программное обеспечение, устанавливаемое (загружаемое) на мобильное устройство (смартфон, планшет и т.п.) на базе платформ IOS и Android, представляющее собой совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования мобильного устройства. Правообладателем Мобильного приложения является Оператор.

**«Экспресс-Баллы»** - Баллы, имеющие ограниченный срок действия, начисляемые Участникам в рамках специальных акций, проводимых Оператором.

**«Курс»** – соотношение Бонусных баллов к рублю, определяемое Оператором и доводимое до сведения Участников путем размещения информации на сайте Программы, в маркетинговых и/или рекламных материалах. Курс настоящей ПЛ 10 руб = 1 Бонусному Баллу

**«Активация Карты»** – предоставление возможности списывать Бонусные баллы с Бонусного Счета. На не активированную Карту возможно только начисление Бонусов, функция

списания заблокирована. Для активации карты необходимо зарегистрироваться в Программе. Активация Карты означает, что Участник Программы ознакомлен с настоящими правилами, выражает свое безусловное согласие с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.

**Веб-сайт** – информационный ресурс Программы, расположенный в сети интернет по адресу <https://yabloko-supermarket.ru/>;

**Личный кабинет** – раздел на Веб-сайте Программы для зарегистрированных участников Программы, в котором находятся необходимые инструменты для управления состоянием Бонусного счета;

### **Получение карты**

1. Приобрести в универсаме Яблоко.
2. Оформить Виртуальную карту в Мобильном приложении

### **Активация в Программе**

Для Активации в Программе необходимо получить Карту и воспользоваться одним из следующих способов ее активации:

1. Вместе с *сотрудником ТТ*. Сотрудник с помощью компьютера заполнит регистрационную форму Участника и вышлет на номер телефона клиента код смс для подтверждения номера телефона. Далее сотрудник в программе введет код подтверждения Участника ПЛ, тем самым регистрирует Участника в Программе.

2. *Заполнить Регистрационную форму участника на сайте Программы.*

Порядок активации:

- Зайти на сайт [www.yabloko-supermarket.ru](http://www.yabloko-supermarket.ru), перейдите в раздел «Личный кабинет»
  - Ввести номер карты. Заполнить поля. Нажать кнопку «Выслать смс код».
  - На указанный мобильный телефон в течение 3 минут придет СМС с кодом активации, ввести его в специальное поле на сайте.
  - Нажать кнопку «Зарегистрироваться».
3. *Установить мобильное приложение «Яблоко»*
- Ввести номер карты. Заполнить поля. Нажать кнопку «Выслать смс код».
  - На указанный мобильный телефон в течение 3 минут придет СМС с кодом активации, ввести его в специальное поле на сайте.
  - Нажать кнопку «Зарегистрироваться».
4. *Осуществить звонок по телефону «Горячей линии»*. Сообщить необходимые учетные данные, номер карты и номер телефона. На указанный номер будет выслан код активации, который необходимо будет сообщить оператору.

### **Основные правила программы**

- На одно физическое лицо может быть оформлена только одна Карта (в случаях утери и замены Карты утерянная Карта блокируется). При выявлении нескольких Карт, оформленных на одного Участника, Оператор Программы вправе заблокировать все карты Участника, за исключением первоначальной Карты, оформленной ранее других, с аннулированием накопленных на блокируемых картах баллов.

- Оператор Программы вправе отказать физическому лицу в регистрации в Программе при обнаружении действующей регистрации в Программе на данное физическое лицо.

- С момента регистрации Участник самостоятельно контролирует изменения данных, указанных при регистрации.

- Регистрируясь в Программе, Участник подтверждает, что все указанные данные (в том числе номер телефона и e-mail адрес) верны и принадлежат Участнику. В случае указания неверных (недостовверных) сведений о себе, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений, Участник самостоятельно несет риск любых негативных последствий. В том случае, если Участник предоставил данные третьих лиц, Участник несет ответственность за информирование третьей стороны об использовании этих данных и за получение соответствующего согласия.

- Регистрируясь в Программе, Участник соглашается на получение информации о Бонусном счёте, накопленных Бонусах, рекламно-информационных материалов в виде смс-сообщений и входящих звонков на указанный Участником номер телефона и/или e-mail рассылок

на указанный Участником e-mail адрес, а также на обработку, систематизацию, уточнение (обновление, изменение), извлечение, хранение и использование данных, с целью направления указанной выше информации, в том числе на передачу данных третьим лицам, привлекаемым к исполнению указанных действий.

- Срок действия согласия: с даты заполнения Анкеты и по истечению 30 дней с момента получения отзыва согласия на обработку персональных данных и получения указанной в настоящем пункте информации.

Для отзыва согласия необходимо подать заявление в письменной форме по месту нахождения Оператора.

### **Блокировка Карты**

- При наличии сомнений в законности проведенных по Карте операций Оператор Программы оставляет за собой право заблокировать Карту до выяснения обстоятельств.

- Допускается самостоятельная блокировка Карты клиентом при ее утере. Блокировка осуществляется путем подачи заявления через личный кабинет участника. Если имеющиеся на утраченной Карте Бонусы были потрачены до того, как Участник заблокировал счет, Бонусы не восстанавливаются.

- Оператор не несет ответственности за любые убытки Участника Программы, включая, но не ограничиваясь убытками, нанесенными в результате несанкционированного использования Карты и доступа к Бонусному счету по вине и/или небрежности Участника и/или без таковых.

### **Восстановление Карты**

- Восстановление Карты с сохранением количества Бонусных баллов на момент восстановления при ее утере возможно только при условии, что карта была активирована.

- Для восстановления карты, необходимо обратиться через форму обратной связи на сайте [www.yabloko-supermarket.ru](http://www.yabloko-supermarket.ru), личном кабинете или в мобильном приложении.

- В обмен на заполненное Заявление Участнику выдается новая Карта в соответствии с типом утерянной Карты;

- Оператор Программы в течение 14 дней с момента принятого обращения осуществляет перенос Бонусных баллов на новую Карту, либо предоставляет Клиенту мотивированный отказ на перенос Бонусных баллов.

- Оператор Программы не несет ответственности за задержку оформления Карты или за использование утраченной Карты третьими лицами.

### **Правила начисления Бонусных баллов**

- Бонусные баллы начисляются при совершении Участником покупки товаров в любой ТТ, участвующей в Программе.

- Бонусные баллы начисляются при авторизации Бонусной Карты на кассе путем считывания штрих-кода на Карте или по номеру мобильного телефона, указанного при заполнении регистрационной формы Участника.

- Бонусные баллы начисляются только при предъявлении Карты Участника / номера мобильного телефона до момента оплаты покупки.

- Начисление Бонусных баллов после совершения покупки, по чеку, не производится.

- Бонусные баллы начисляются автоматически на Бонусный счет в течение 1 (одних) суток после совершения покупки.

- На одном бонусном счету может быть накоплено не более 250 000 (двести пятьдесят тысяч) бонусов

- При совершении Участником покупки товаров у Оператора с использованием (списанием) Баллов для получения скидки, Баллы начисляются только за ту часть покупки, которая была оплачена денежными средствами (наличными или банковской картой) в соответствии с настоящими Правилами.

- Баллы не начисляются при совершении покупки табака и табачной продукции. Данное ограничение введено на основании Федерального закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Действующим законодательством РФ, а также Оператором могут быть предусмотрены иные ограничения по начислению Баллов.

- При совершении Участником в течение 24 часов покупок товаров, на Балльный счет начисляются только за первые три покупки (каждая из покупок подтверждается одним кассовым чеком), совершенные Участником в течении 24 часов. За четвертую и все последующие покупки, совершенные Участником в рамках одних календарных суток в одной и той же ТТ, Баллы на счет не начисляются.
- Максимально возможное количество бонусных баллов на одном бонусном счете не более 250 000 (двести пятьдесят тысяч).
- При совершении покупки товаров в соответствии с настоящими Правилами Участник самостоятельно принимает решение о начислении либо списании Баллов и сообщает о своем решении кассиру до закрытия чека.
- Оператор Программы вправе по своему усмотрению установить иные условия для начисления / не начисления Бонусных баллов, в отношении отдельных товаров и/или для отдельных категорий Участников.

### **Правила списания Бонусных баллов**

- Бонусные баллы списываются при совершении Участником покупки товаров, в отношении которых предусмотрено списание бонусных баллов в любой ТТ, участвующей в Программе в соответствии с перечнем, опубликованном на Сайте Программы, а также в рекламно-информационных материалах.
- Для списания Бонусов Участнику Программы необходимо уведомить сотрудника ТТ о намерении совершить списание, предъявив кассиру Карту Участника до совершения покупки и сообщив о намерении произвести списание, иначе списание не будет произведено, и скидка в обмен на бонусы не будет предоставлена. При покупке товаров, Участник добровольно делает выбор, желает ли он использовать скидку по карте Участника за счет списания бонусов или использовать скидки, предоставляемые по другим программам и акциям.
- Списание Бонусных баллов возможно только с активированной Карты.
- В обмен на списанные с Участника Бонусные баллы Оператор предоставляет Участнику скидку по курсу 10 Бонусных Баллов = 1 рубль.
- Доступно два варианта списания:
  - списание максимального количества Бонусных баллов, допустимого при данной покупке в данной ТТ;
  - списание определенного количества Бонусных баллов по желанию Участника, но не более максимального количества Бонусных баллов, допустимого при данной покупке в данной ТТ.
- Бонусные баллы списываются с Бонусного счёта Участника по принципу FEFO (first expire first out) т.е. первыми подлежат к списанию Бонусы, срок жизни которых меньше.
- Бонусные баллы, срок жизни которых истек, аннулируются путем списания со Счета Участника в безусловном порядке.
- Аннулированные по сроку жизни Бонусные баллы восстановлению не подлежат.
- Если сумма Бонусных баллов на Бонусном счете списана не полностью, неиспользованный остаток остается доступным для списания.
- При возврате товара начисленные за товар Бонусные баллы списываются со Счета участника. Допускается отрицательное значение количества Бонусных баллов на Бонусном счету Участника.
- При возврате товара, частично оплаченного Бонусными баллами, Участнику возвращается фактически оплаченная сумма покупки, указанная в чеке.
- Технически установлены следующие лимиты на списание:
  - лимит на списание Бонусных баллов по 1 Карте за 1 день в одном ТСП: 5 операций;
  - лимит на % списания от суммы чека: до 50% от суммы чека.
- Оператор Программы вправе, по своему усмотрению, установить иные условия для списания / не списания Бонусных баллов, в отношении отдельных товаров и/или для отдельных категорий Участников

### **Прочие условия**

С правилами Программы и всеми изменениями Участник может ознакомиться на сайте: [www.yabloko-supermarket.ru](http://www.yabloko-supermarket.ru).

- Размещение настоящих Правил на сайте считается надлежащим Уведомлением Участников об их содержании и изменении. Участник обязан самостоятельно ознакомиться со всеми изменениями Правил и поддерживать свою осведомленность об актуальных Правилах Программы. Оператор Программы не несет ответственность за незнание или не ознакомление Участником с настоящими Правилами, а все риски по негативным последствиям Участник принимает на себя.

- Участник Программы гарантирует, что все условия настоящей Программы ему ясны, и он принимает их в полном объеме.