

Положение о программе лояльности Клуба «Цветы Голландии»

- 1.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в программе лояльности Клуба «Цветы Голландии» (далее – программа, клуб). С момента регистрации в Программе Участник вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на сайте svetok39.ru, а также в других источниках по усмотрению Оператора.
- 1.2. Программа действует на территории Калининградской области в магазинах «Цветы Голландии» и при заказе на сайте svetok39.ru. Полный перечень адресов магазинов размещен на сайте svetok39.ru.
- 1.3. Программа действует с момента ее запуска и до полной ее отмены по решению Оператора.

2. Термины и определения.

Акция — маркетинговое мероприятие, рассчитанное на определенный период времени, географию действия и/или перечень Участников, целью которого является формирование и увеличение лояльности участников клуба «Цветы Голландии». Инициатором организации и проведении Акции выступает Оператор.

Анкета — информация о Клиенте, желающем стать Участником Программы лояльности, вносимая Клиентом либо сообщаемая Клиентом при регистрации в Программе в порядке, предусмотренном Правилами.

Бонусы — расчетные бонусные единицы, зачисляемые на Бонусный счет Участника за приобретение товаров у Оператора в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно, являющихся основанием для начисления Бонусов. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения скидки на товары.

Бонусный счет — персональный счет, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника в момент регистрации в Программе в соответствии с настоящими Правилами, по которому учитывается информация по всем Транзакциям, совершаемым Участником с использованием Карты. Бонусный счет ведется в Бонусах. Бонусы начисляются на Бонусный счет и списываются с Бонусного счета при приобретении у Оператора товаров с использованием Карты Участника в соответствии с Правилами. Бонусный счет привязан к номеру мобильного телефона Участника. К одному номеру мобильного телефона в Программе может быть привязан только один Бонусный счет.

Карта Участника (также - Карта) — персональная карта Участника Программы является его номером телефона, предназначена для идентификации Участника в Программе при начислении/списании Бонусов по всем совершаемым Участником Транзакциям. Карта позволяет Участнику накапливать и списывать Бонусы в соответствии с Правилами Программы у Оператора, а также получать Привилегии в соответствии с настоящими Правилами.

Виды Карт Участника Программы лояльности клуба «Цветы Голландии»:

Группа «А» - члены клуба, принятые в клуб по обычной процедуре. Имеют постоянный процент накопления в размере 3% от стоимости покупок и участвуют в накопительной бонусной системе.

Группа «В» - привилегированные клиенты, принятые в клуб особым решением руководства сети. Имеют постоянную процент накопления в размере 10% и участвуют в накопительной бонусной системе.

Оператор — ИП Скепков Вадим Алексеевич» (ОГРН 317392600052710, ИНН 390701080352, юридический адрес: 236041, г. Калининград, ул. Курортная, д.75, кв.1), обладающий исключительными правами по управлению и развитию Программы лояльности Клуба «Цветы Голландии» и обеспечивающий предоставление Участникам Программы Привилегий, предусмотренных Правилами.

Привилегии — возможность приобретения товаров и/или услуг у Оператора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки — начисления Бонусов на Бонусный счет Участника за приобретение товаров и/или услуг у Оператора, в соответствии с Правилами Программы, и последующего списания Участником накопленных Бонусов при приобретении им товаров и/или услуг у Оператора в соответствии с Правилами.

Транзакции — операции, совершаемые Участником с использованием Карты, которые в соответствии с Правилами являются основанием для начисления Бонусов на Бонусный счет либо списания Бонусов с Бонусного счета Участника.

Уведомление — информация, в том числе рекламного содержания, передаваемая Участнику по одному или нескольким средствам (способам) связи: мобильному телефону, электронной почте, указанным им в Анкете, или иными способами.

Участник — клиент, являющийся держателем Карты любого вида, зарегистрированный в Программе в соответствии с настоящими Правилами.

3. Регистрация в Программе лояльности Клуба «Цветы Голландии».

3.1. Участие в Программе является добровольным. Участником может стать любой Клиент, которому на момент регистрации в Программе лояльности исполнилось 18 (восемнадцать) лет, и который совершил хотя бы одну покупку в магазин «Цветы Голландии».

3.2. Для участия в Программе необходимо зарегистрироваться в Программе в соответствии с настоящими Правилами.

3.3. Оформить Карту можно одним из следующих способов:

3.3.1. Прием в члены клуба осуществляется в любом из магазинов «Цветы Голландии». Принимаемый в клуб покупатель сообщает свои личные данные продавцу для занесения в базу данных:

- ФИО
- дата рождения
- номер мобильного телефона

Покупатель становится Участником клуба и получает все полагающиеся преференции после проверки номера мобильного телефона и внесения его в данных в базу данных.

3.3.2. Авторизоваться по номеру мобильного телефона на сайте svetok39.ru и заполнить полностью анкету участника клуба «Цветы Голландии».

3.4. Клиент/Участник соглашается с тем, что Оператор имеет право осуществлять с использованием средств автоматизации и/или без таковых обработку всех персональных данных, указанных Участником при регистрации в Программе, в т.ч. в Анкете, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, а также информации о произведенных Участником покупках, их сумме, способах и средствах их оплаты, в целях, связанных с возможностью предоставления Участнику информации (рекламы), в т.ч. о товарах и/или услугах, о проводимых рекламных акциях, о персональных предложениях, которые потенциально могут предоставлять для Участника интерес, а также в целях сбора, возможностью обеспечения предоставления Участникам Привилегий, предусмотренных Правилами, а также обработки статистической информации и проведения маркетинговых исследований, в том числе с возможностью коммерческого использования результатов данных исследований; поручать обработку всех персональных данных, указанных Участником при регистрации в Программе, в т.ч. в Анкете, другим лицам любым способом в вышеуказанных целях.

3.5. Согласие на обработку персональных данных в соответствии с указанными выше условиями предоставляется Участником бессрочно и может быть отозвано Участником посредством написания заявления в любом из магазинов «Цветы Голландии» на имя индивидуального предпринимателя.

3.6. Карта Участника программы лояльности Клуба «Цветы Голландии» действуют бессрочно до даты прекращения действия Программы согласно настоящим Правилам.

3.6.1. Срок действия накопленных бонусов неограничен.

3.6.2. Карта возврату и обмену на денежные средства не подлежит.

3.6.3. С не активированной карты бонусы не списываются (при авторизации на сайте, но не заполненной анкеты Участника Программы).

4. Начисление Бонусов.

4.1. Бонусы начисляются на Бонусный счет Участника при совершении покупок товаров у Оператора с использованием Карты в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно, являющихся основанием для начисления Бонусов.

4.2. Начисление Бонусов проводится при любом способе оплаты товаров, совершаемых у Оператора: наличными, банковской картой.

4.3. Для начисления Бонусов Участнику необходимо при совершении покупок товаров в магазинах «Цветы Голландии» сообщить о наличии Карты до оплаты покупок на

кассе, при совершении покупок на сайте svetok39.ru – произвести авторизации по номеру телефона.

4.4. Базовые правила начисления Бонусов при совершении покупок товаров в магазинах и на сайте «Цветы Голландии»:

- 4.4.1. Начисление бонусов члену клуба производится при очередной покупке после оплаты.
- 4.4.2. Начисление бонусов участников клуба производится строго при прохождении верификации номера телефона, зарегистрированного в системе.
- 4.4.3. Зачисление в клуб «Цветы Голландии» осуществляется на бесплатной основе
- 4.4.4. Размер начисленных бонусов (процент накопления) зависит от стоимости покупок цветов за предыдущие 3 месяца. При отсутствии покупок за данный период накопительная часть сгорает до минимального процента накопления в соответствии с видом карты Участника («А» – 3%, «В» – 10%).
- 4.4.5. При отсутствии телефона (либо иной невозможности дозвониться клиенту) скидки не предоставляются.
- 4.5. Бонусы начисляются на любую сумму покупки (чека), кроме товаров на которые не предусмотрено начисления бонусов.

Предоставляемая минимальная скидка на товары	Клиент группы «А»	Клиент группы «В»
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 0 до 3 999	3%	10%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 4 000 до 4 999	4%	10%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 5 000 до 5 999	5%	10%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 6 000 до 6 999	6%	10%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 7 000 до 7 999	7%	10%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 8 000 до 8 999	8%	10%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 9 000 до 9 999	9%	10%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 10 000 до 10 999	10%	10%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 11 000 до 11 999	11%	11%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 12 000 до 12 999	12%	12%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 13 000 до 13 999	13%	13%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 14 000 до 14 999	14%	14%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 15 000 до 15 999	15%	15%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 16 000 до 16 999	16%	16%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 17 000 до 17 999	17%	17%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 18 000 до 18 999	18%	18%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 19 000 до 19 999	19%	19%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 20 000 до 20 999	20%	20%
Сумма покупок за предыдущие 3 месяца находящаяся в пределах от 21 000 до ∞	20%	20%

- 4.6. Документом, подтверждающим обязанность Оператора начислить Бонусы на Бонусный счет Участника, является кассовый чек, подтверждающий факт совершенной покупки, в том числе не фискальный отчет, с информацией о дате,

сумме, месте совершения покупки, номере Карты (номере телефона). Обращения к Оператору по факту не начисления Бонусов/начисления неверного количества Бонусов, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного чека.

4.7. При совершении Участником покупки товаров/услуг с использованием (списанием) Бонусов для получения скидки, Бонусы начисляются только за ту часть покупки, которая была оплачена денежными средствами (наличными или банковской картой) в соответствии с настоящими Правилами.

4.8. Бонусы не начисляются:

- при совершении покупки упаковочных материалов, открыток, воздушных шаров и гелия.
- на товары, оплаченные уже накопленными баллами.
- на услуги, в том числе оплату доставки.
- действующим законодательством РФ, а также Оператором могут быть предусмотрены иные ограничения по начислению Бонусов.

4.9. Бонусы и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами. Бонусы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

4.10. Срок начисления Бонусов: при совершении покупок в магазинах «Цветы Голландии» и на сайте svetok39.ru Бонусы начисляются на Бонусный счет в дату совершения таких покупок.

5. Списание Бонусов.

5.1. Списание Бонусов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров или получения иных Привилегий возможно при авторизации под своим номером телефона в момент совершения покупки, при этом Клиент должен быть зарегистрирован в качестве Участника и зарегистрировать Карту в соответствии с настоящими Правилами.

5.1. Участнику необходимо проинформировать сотрудника магазина «Цветы Голландии» о своем желании использовать начисленные Бонусы и о количестве Бонусов, которые он желает списать при совершении покупки товара, перед закрытием кассового чека, при этом Бонусы, начисленные ранее, списываются в первую очередь.

5.2. Срок действия Бонусов равен 12 (двенадцати) месяцам с момента их начисления, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. По истечению данного срока неиспользованные Бонусы автоматически списываются с Бонусного счета Участника без возможности их восстановления.

5.3. Не допускается списание Бонусов:

- при совершении покупки упаковочных материалов, открыток, воздушных шаров и гелия.
- на товары, оплаченные уже накопленными баллами.
- на услуги, в том числе оплату доставки.
- действующим законодательством РФ, а также Оператором могут быть предусмотрены иные ограничения по начислению Бонусов.

5.4. Списание Бонусов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров у Оператора возможно до 100% (Ста процентов) стоимости таких покупок с учетом ограничений, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

5.5. Списание бонусов возможно произвести не более 2 раз в сутки.

6. Возврат товаров, приобретенных с использованием Карты.

6.1. Обмен и возврат товаров, приобретенных с использованием Карты, осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. При возврате Участником Оператору, товара/ отказа от услуги Бонусные бонусы за такие покупки Участнику не начисляются, а если были начислены, то аннулируются (списываются) с Бонусного счета Участника.

7. Иные условия

7.1. Участник несет ответственность за корректность и достоверность персональных данных указанных им при регистрации в Программе. При изменении персональных данных, указанных при регистрации в Программе, Участник обязан уведомить Оператора посредством написания заявления на исправление персональных данных в любом из магазинов «Цветы Голландии», либо изменения данных в Личном кабинете на Сайте. Неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете, полностью лежат на Участнике. Оператор не будет нести ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Правилами, возникших по вине Участника, в т.ч. в случае не уведомления Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете.

7.2. Правила Программы лояльности Клуба «Цветы Голландии» могут быть изменены Оператором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте. Оператор вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами программы.

7.3. Ответственность за несанкционированный доступ третьих лиц к Карте (номеру телефона) лежит на Участнике. Оператор не несет ответственности за несанкционированное использование Карты Участника третьими лицами.

7.4. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но не ограничиваясь, случаем, если Участник:

- не соблюдает настоящие Правила;
- злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;
- предоставляет недостоверные сведения или информацию, вводящую в заблуждение Оператора.

7.5. Участник вправе прекратить участие в Программе в любое время путем направления Оператору заявления о прекращении участия в письменной форме, написанного в любом магазине «Цветы Голландии». Участие соответствующего Участника в Программе будет считаться прекращенным с момента получения Оператором уведомления Участника.

7.6. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию о Бонусном счете Участника, содержащуюся в Личном кабинете на сайте, а также указанную на чеке. Если Участник выявляет несоответствие информации, то ему необходимо в течение 24 (Двадцати четырех) часов после обнаружения несоответствия сообщить об этом Оператору по электронной почте: marketing@cvetok39.ru либо по телефону +7 (4012) 922 600.

7.7. В случаях прекращения участия соответствующего Участника в Программе по основаниям, предусмотренным п.7.4. и п.7.5. настоящих Правил, Оператор удаляет данные Участника из информационной системы Программы лояльности «Цветы Голландии», при этом ранее накопленные Бонусы аннулируются. С момента прекращения участия Участника в Программе действие Карты прекращается, а Бонусы, находящиеся на Бонусном счете соответствующего Участника, автоматически списываются (обнуляются). При этом Участник не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения, в т.ч. в денежной форме, списанных (обнуленных) Бонусов.

7.8. Осуществив регистрацию в Программе и приняв Правила Программы в соответствии с п. 3.4., Участник соглашается на получение от Оператора Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами, но сохраняет за собой право отказаться от уведомлений рекламного характера одним из следующих способов:

- обратившись по электронной почте: marketing@cvetok39.ru

7.9. Оператор вправе приостановить или прекратить действие Программы в любое время в одностороннем порядке без уведомления. В случае приостановления или прекращения действия Программы Оператор не компенсирует Участникам остаток Бонусных бонусов, находящихся на Бонусных счетах Участников на момент приостановления или прекращения действия Программы. Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения Бонусов, в т.ч. в денежной форме.

7. Разрешение споров по Программе лояльности Клуба «Цветы Голландии»

8.1. Все споры между Оператором и Участником в рамках участия в Программе разрешаются путем проведения переговоров.

8.2. В случае если спор, возникший между Оператором и Участником, не может быть урегулирован в процессе переговоров, он разрешается в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

8. Иные положения Программы лояльности Клуба «Цветы Голландии»

8.1. Оператор оставляет за собой право изменить правила и условия Программы лояльности Клуба «Цветы Голландии» (ранее и далее по тексту «Программа») в одностороннем порядке без предварительного уведомления Участника. Актуальный текст Программы публикуется на сайте cvetok39.ru. Участник обязан самостоятельно отслеживать изменения, вносимые в настоящую Программу.

8.2. Не допускается использовать свои Бонусы в коммерческих целях, включая продажу/перепродажу Бонусов третьим лицам, а также покупку Бонусов Участником или третьими лицами. Не допускается продажа, приобретение и обмен Бонусов, а также выставление их на аукцион, что считается нецелевым использованием полученных Бонусов (коммерческое использование). Оператор вправе самостоятельно сделать вывод о коммерческом использовании Бонусов, основываясь на любой имеющейся у него в наличии информации, в том числе полученной из публикаций в печатных и интернет-изданиях и СМИ, или заявлений и жалоб третьих лиц, или по результатам самостоятельных внутренних проверок.

8.3. Оператор оставляет за собой право применить как отдельно, так и в совокупности следующие меры: заблокировать Бонусный счет Участника; запретить оформление Бонусов; аннулировать все набранные Участником Бонусы; аннулировать Бонусный счет Участника Программы без возмещения каких-либо расходов, убытков и компенсаций Участнику в любом из следующих случаев:

- коммерческое использование Бонусов;
- нарушение Участником правил поведения в магазинах «Цветы Голландии», в том числе поведение Участника в форме, противоречащей общепринятым правилам поведения;
- некорректное общение Участника с работниками магазинов «Цветы Голландии»;
- нарушение Участником правил и условий Программы;
- размещение Участником публикаций, содержащих заведомо ложную информацию, и/или сведений, порочащих деловую репутацию Оператора, в сети Интернет и/или печатных СМИ;
- совершение Участником действий по отношению к работникам магазинов «Цветы Голландии», совершенных как лично, так и посредством отзывов и публикаций в их адрес в сети Интернет и/или печатных СМИ, и направленных на унижение чести и достоинства человека, выраженных в неприличной форме или в негативной оценке личности либо внешности человека, его качеств, поведения в форме, противоречащей общепринятым правилам поведения;
- начисление Бонусов и/или оформление Бонусов с нарушением Правил Программы.

Оператор вправе самостоятельно сделать вывод о наличии в действии/бездействии Участника перечисленных случаев, основываясь на любой имеющейся у него в наличии информации, в том числе полученной из публикаций в печатных и интернет-изданиях и СМИ, или заявлений и жалоб третьих лиц, или по результатам самостоятельных внутренних проверок.

Совершение перечисленных действий является прямым выражением добровольного отказа Участника от участия в Программе.

8.4. Участник Программы несет полную ответственность перед третьими лицами в случае умышленного или неумышленного ввода в информационные системы, используемые Оператором, не принадлежащего ему номера телефона мобильной связи, на который Участнику направляются информационные SMS-сообщения. В случае ввода Участником Программы не принадлежащего ему номера телефона информация, предназначенная Участнику, будет направлена на указанный им номер.