

**ДОГОВОР**  
**об участии в программе лояльности «Сладкоешь-ка»**  
**(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)**

Настоящий Договор является официальной публичной письменной офертой (предложением) Общества с ограниченной ответственностью «Ритейл» в лице исполнительного директора Шевцовой Людмилы Васильевны, действующей на основании доверенности № 32 АБ 1753224 от 10.11.2020 г. (далее — Организатор) адресованной всем заинтересованным лицам (далее - Клиенты), вместе именуемые Стороны, заключить на определенных в настоящем документе условиях Договор об участии в программе лояльности «Сладкоешь-ка» (Далее - Договор). Текст данного Договора является публичной офертой в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ. Предметом настоящего Договора является возможность Клиентов пользоваться поощрениями, предоставляемыми Предприятиями – Партнерами Программы (Далее – Партнеры). Партнеры предоставляют Клиентам поощрения за совершаемые в их торгово-сервисных предприятиях покупки, приобретение товаров, работ, услуг Партнёров с предъявлением карты лояльности Программы.

**1. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА (Акцепт Оферты)**

1.1. В связи с тем, что настоящий Договор является публичной офертой (предложением) Организатора заключить Договор, и опубликован на официальном Сайте Программы в сети Интернет по адресу: [lk.sladkoezka.com](http://lk.sladkoezka.com), Договор считается заключенным в момент акцепта физическим лицом оферты Организатора.

1.2. Организатор и Клиент признают, что акцептом оферты (принятием предложения заключить настоящий Договор) является факт совершения физическим лицом (заявителем) одного из следующих действий:

1.2.1. Первое использование Карты в момент совершения покупки в торгово-сервисном предприятии любого из Партнёров.

1.2.2. Активация Карты одним из следующих способов:

- на Сайте Программы. Активация производится путем совершения последовательных действий, описанных на Сайте в соответствующем разделе;
- путем обращения в call-центр (центр телефонного обслуживания Клиентов) Программы;
- иным способом, указанном на Сайте Программы и/или в справочно-информационных материалах Программы, в том числе прилагаемых к Карте.

1.3. Совершив Акцепт, Клиент считается подтвердившим, что он: - целиком и полностью ознакомлен и согласен с условиями настоящего Договора; - полностью ознакомился с условиями предоставления поощрений за совершаемые покупки в торгово-сервисных предприятиях Партнеров, приобретение товаров, работ, услуг Партнеров; - получил и использует Карту исключительно для личных, семейных или иных, не связанных с предпринимательской деятельностью нужд, и такие нужды не противоречат действующему законодательству РФ.

1.4. С момента совершения физическим лицом хотя бы одного из действий, указанных в п.1.2. настоящего Договора физическое лицо становится Участником Программы – Клиентом. Подтверждением совершения указанных действий (принятием Договора-оферты) является отражение соответствующих действий в журнале операций Системы.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Активация карты** – совершение последовательных действий, описанных на Сайте в соответствующем разделе. Карта считается активированной в случае получения Системой: анкетных данных физического лица, отмеченных на Сайте как обязательные для активации Карты; привязки к карте Бонусного счета; прикрепления к Карте актуального номера телефона, физического лица, активирующего Карту. На один номер телефона может быть активирована только одна карта.

**Акции** – маркетинговые мероприятия, проводимые Партнерами и/или Организатором, направленные на формирование и повышение лояльности Клиентов.

**Анкета** – форма, которую заполняет физическое лицо для участия в Программе. Заполнение Анкеты является добровольной передачей персональных данных физическим лицом Организатору. Анкета может быть заполнена Клиентом в электронной форме на Сайте, в мобильном приложении, через оператора call-центра. Способ заполнения Анкеты определяется Организатором.

**Баланс Карты/ Остаток на Карте/Баланс бонусного счета** – суммарный результат операций начисления и списания Бонусов с Бонусного счета, к которому привязана Карта с момента первого начисления Бонусов на Бонусный счет, к которому привязана Карта, по текущий момент времени.

**Бонусная операция** – операции начисления, списания, в т.ч. безакцептное списание Бонусов с Бонусного счета, в результате которой происходит изменение Баланса Карты/Баланса бонусного счета.

**Бонусный счет** - счет Клиента, к которому привязывается Карта соответствующего Клиента, на который в соответствии с Правилами, по инициативе и поручению Партнеров, Организатором зачисляются и с которого Организатором списываются Бонусы. Бонусный счет не является банковским счетом.

**Безакцептное списание Бонусов** – операция списания Бонусов, ранее зачисленных на Бонусный счет Клиента по инициативе Организатора либо Партнера, без предоставления возможности обмена Бонусов на Скидки Партнёров, либо получения иных поощрений в рамках Программы.

**Возвратная операция** – операция списания и/или начисления Бонусов на Бонусный счет Клиента в случае возврата Клиентом товара (работы, услуги), приобретенного с использованием Карты в торгово-сервисном предприятии Партнера, если при таком приобретении проводилась операция начисления и/или списания Бонусов на Бонусный счет соответствующего клиента.

**Начисление Бонусов** – операции, в результате которых производится увеличение количества Бонусов на Бонусный счет.

**Списание Бонусов** – операции связанные с уменьшением количества Бонусов на Бонусном счете в результате: Безакцептного списания Бонусов, обмена Бонусов на Скидки Партнеров, либо получением иных поощрений, предусмотренных Программой.

**Бонусы** – виртуальные условные единицы, начисляемые на Бонусный счет Клиента (Карту клиента) за покупки товаров (услуг, работ), совершаемые/получаемые им в торгово-сервисных предприятиях Партнеров на определенных условиях, устанавливаемых Партнером и Организатором. Бонусы дают право на получение Скидок у Партнера, путем обмена Бонусов на Скидку, либо получение иных привилегий и поощрений, предусмотренных Акциями. Бонусы используются в учетных целях и не являются средством платежа, не могут быть выданы в денежном эквиваленте.

**Буклет** – бумажный информационно-справочный материал, прилагаемый к Карте в момент её выдачи. Буклет содержит краткое описание Программы, основных условий Программы, логотипы Партнёров, а также может содержать индивидуальный штрих-код Буклета и Пароль для активации Карты.

**Договор-оферта** - Договор, заключаемый между Организатором и физическим лицом в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ, опубликованный на официальном Сайте Программы в сети Интернет по адресу: [lk.sladkoezka.com](http://lk.sladkoezka.com). Договор-оферта считается заключенным в момент акцепта Участником – физическим лицом (Клиентом) оферты Организатора.

**Карта Программы (Карта)** – пластиковая карта, зарегистрированная в Системе Организатора. Карта предназначена для идентификации её Держателя (Клиента) в Системе и предоставления ему Скидок и Бонусов Партнерами при расчете за товары (услуги, работы) в торгово-сервисных предприятиях Партнёров, а также иных поощрений, предусмотренных Программой.

**Личный кабинет** — информационный раздел, размещенный на Сайте Программы, обеспечивающий доступ Клиента в Систему для просмотра информации по Карте/Бонусному счету (история операций, Баланс карты/Баланс бонусного счета, индивидуальные предложения, анкетные данные Клиента и пр.).

**Обслуживание карты** – осуществление операций, производимых с использованием Карты (активация Карты, авторизация, идентификация Клиента, блокировка Карты и т.п.), предусмотренных Программой.

**Программа лояльности «Сладкоешь-ка» (далее – «Программа)** - программа потребительской лояльности, объединяющая Партнеров из различных сфер бизнеса (коалиционная). Программа

построена на системе накопления и использования Бонусов и предоставлении Клиентам Скидок и/или иных поощрений Партнёрами Программы. Поощрения Клиентам представляются Партнёрами за совершение Клиентами покупок в торгово-сервисных предприятиях Партнеров при соблюдении условий предоставления данных поощрений у каждого из Партнеров.

**Сайт Программы (Сайт)** - информационный ресурс Программы, расположенный в сети Интернет по адресу: [lk.sladkoezka.com](http://lk.sladkoezka.com). Сайт предназначен для размещения справочно-информационных и рекламных материалов Программы, а также для предоставления доступа Клиенту к информации по его Карте через личный кабинет.

**Сервисы** – финансовые или информационные услуги, предоставляемые Организатором и/или Партнёрами посредством Системы. Порядок и условия использования Сервисов, оказания услуг с использованием Сервиса описываются в Правилах Сервиса.

**Система** – совокупность программно-аппаратных средств, обеспечивающих взаимодействие между Участниками Программы.

**Скидка** — сумма, на которую снижается продажная цена товара, реализуемого Клиенту.

**Статус Карты** – совокупность параметров Карты, определяющих условия начисления на Бонусный счет, к которому привязана Карта, Бонусов и предоставления Скидок.

**Товары (работы, услуги)** — не запрещенные и не ограниченные законодательством РФ к обороту товары (работы, услуги). Ответственность за качество товаров (работ, услуг) и соблюдение всех иных к ним требований, предъявляемых законодательством РФ о защите прав потребителей, возложена на Партнеров, реализующих данный товары (работы, услуги).

**Торгово-сервисное предприятие/торговый объект** - территориально обособленные подразделения (магазины, торговые точки, торговые объекты, места обслуживания и т.п.) Партнёров, реализующие товары (работы, услуги)

**Участники Программы** – участниками Программы являются: юридические лица и индивидуальные предприниматели (Организатор Программы, Партнеры); физические лица (Клиенты).

**Партнеры** – юридические лица и индивидуальные предприниматели, заключившие с Организатором лицензионный договор/договор коммерческой концессии и взявшие на себя обязательство предоставлять Скидки и/или проводить специальные Акции для Клиентов, предъявляющих Карту в момент проведения расчета за приобретаемые у Партнера товары (услуги, работы). Полный и актуальный перечень Партнеров Программы Организатор размещается на Сайте Программы.

**Организатор** – ООО «Ритейл» 241035 г. Брянск, мкр. Московский, д.44Б, офис №11. ИНН 3254004420;КПП 325701001;ОГРН № 1063254003174.), обеспечивает взаимодействие между Участниками, отвечает за координацию, развитие и обслуживание Программы, определяет

Правила Программы, организует информационно-техническое обслуживание Участников Программы. Организатор обладает исключительными правами на управление и развитие Программы.

**Клиенты** - физические лица, достигшие четырнадцати лет, выразившие добровольное согласие на присоединение к Программе, путем получения Карты и её добровольной активации и/или использующие Карту в торгово-сервисных предприятиях Партнеров. Клиент предоставляет Организатору право хранить, обрабатывать и использовать свои персональные данные, указываемые Клиентом в анкетах, опросах, заявлениях, в том числе переданные Организатору путем заполнения соответствующих форм на официальном Сайте Программы либо через операторов Call-центра Клиентов. Клиенты уведомлены о том, что в случае звонка Клиента в Call-центр производится запись телефонных разговоров с оператором. Клиентом может быть только физическое лицо, получающее товар (работу, услугу) исключительно для личных либо семейных нужд, несвязанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Call-центр Программы** – центр телефонного обслуживания Клиентов Программы и оказания информационной поддержки Клиентам по вопросам: активация Карты, блокировка карты, Баланс Бонусного счета, условия обслуживания Карты Партнёрами, действующие Акции, регистрация обращений по техническим проблемам и другие вопросы участия Клиентов в Программе. Номер телефона call-центра указан на Сайте Программы.

### **3. УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ**

3.1. Участие в Программе для Клиентов является бесплатным. Условия выдачи Карт Клиентам определяется правилами программы лояльности «Сладкоешь-ка». Карта является собственностью Организатора программы.

3.2. Любое дееспособное физическое лицо становится Участником Программы в качестве Клиента с момента совершения акцепта Договора-оферты.

3.3. Договор-оферта (далее – Договор) заключается путем присоединения физического лица к данному Договору в виде акцепта публичного предложения, размещенного на Сайте Программы [lk.sladkoezka.com](http://lk.sladkoezka.com), в соответствии со ст. 428, п.2 ст.437 и п.3 ст.438 Гражданского Кодекса Российской Федерации. Совершением акцепта оферты (принятием предложения заключить Договор) является факт совершения физическим лицом (заявителем) одного из следующих действий:

- Первое использование Карты в момент совершения покупки в торгово-сервисном предприятии любого из Партнёров.
- Активация Карты одним из следующих способов:
- на Сайте Программы. Активация производится путем совершения последовательных действий, описанных на Сайте в соответствующем разделе;
- путем обращения в call-центр (центр телефонного обслуживания Клиентов) Программы;
- иным способом, указанном на Сайте Программы и/или в справочно-информационных материалах Программы.

3.4. С момента совершения лицом хотя бы одного из действий, указанных в п.3.3. физическое лицо становится Участником Программы – Клиентом. Подтверждением совершения указанных действий (принятием Договора-оферты) является отражение соответствующих действий в журнале операций Системы.

3.5. Организатор вправе отказать физическому лицу в участии в Программе, в случае отсутствия технической или иной возможности для этого на момент обращения, а также в случае некорректного запроса на активацию Карты или несоблюдением всех необходимых требований для активации Карт, предусмотренных условиями активации.

3.6. Совершая действия, направленные на присоединение к Программе, а также действия, связанные с начислением, списанием Бонусов и/или получением иного поощрения в рамках Программы, Клиент/Держатель Карты подтверждает, что он ознакомился с настоящим Договором, согласен с его условиями и обязуется их соблюдать.

3.7. В рамках Программы Клиенты накапливают Бонусы, используют их для получения Скидок и/или получают иные поощрения, предусмотренные условиями Акций, размещаемыми Организатором на Сайте Программы либо в торгово-сервисных предприятиях Партнёров.

3.8. Клиент имеет возможность получать скидки, воспользоваться накопленными на Бонусном счете Бонусами, только при соблюдении условий, предусмотренных п.6.10 настоящего Договора, а также в случае использования активированной, действительной Карты, привязанной к соответствующему Бонусному счету. В случае блокировки Карты Клиент не имеет права на получение скидок, а так же воспользоваться накопленными на Бонусном счете Бонусами в течение всего срока блокирования Карты.

3.9. Условия участия в Программе, порядок обслуживания Карт Партнёрами и прочие условия для Клиентов размещаются Организатором на Сайте Программы [lk.sladkoezka.com](http://lk.sladkoezka.com).

#### **4. КАРТА ПРОГРАММЫ И ЕЁ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

4.1. Карта используется Клиентом для получения особых условий обслуживания у Партнеров.

4.2. В случае утраты, кражи или повреждения Карты Клиент обязан сообщить об этом Организатору по телефону Call-центра либо путем самостоятельной блокировки Карты в личном кабинете Клиента на Сайте. После получения данного сообщения Организатор производит блокировку такой Карты. Организатор не несет ответственности за несанкционированное использование Карты третьими лицами. Получение новой карты производится в соответствии с п.3.1. настоящего Договора, при этом информация, существующая в Личном кабинете (в том числе количество бонусов на момент блокировки карты) остается прежней (в том виде коком она была до блокировки карты). Для использования новой карты Клиенту необходимо привязать к Бонусному счету новую Карту. Обновление данных осуществляется автоматически в Личном кабинете Клиента при изменении Клиентом в Анкете номера утерянной/испорченной/блокированной Карты на номер новой Карты.

4.3. При совершении покупки у Партнера, Клиент предъявляет Карту, с помощью которой покупка регистрируется в Системе. Партнёр предоставляет Клиенту Скидку на товар (работу, услугу) либо производит начисление Бонусов за покупку только после получения Карты. Размер предоставляемой Скидки может зависеть от Статуса Карты либо иных условий, установленных Партнёром. Правила предоставления Скидок и начисления Бонусов Партнёром размещаются на Сайте Программы и/или в торгово-сервисных предприятиях Партнёра. Особенности правил предоставления Скидок и начисления Бонусов необходимо уточнять у Партнёра предоставляющего их.

4.4. Товары (услуги, работы), полученные с использованием Карты, подлежат возврату либо обмену в точках их приобретения в соответствии с действующим законодательством.

4.5. Организатор имеет право заблокировать Карту в следующих случаях:

4.5.1 Нарушения Клиентом условий настоящего Договора.

4.5.2 Поступления Организатору претензий от других Клиентов, Партнёров и/или третьих лиц о нарушении Клиентом настоящего Договора и иных условий участия в Программе;

4.5.3 Выявления деятельности, запрещенной законодательством РФ;

4.5.4 Отказа Клиента от предоставления документов, идентифицирующих его как Участника Программы, при возникновении необходимости у Организатора идентифицировать Клиента;

4.6. Клиент имеет право получать информацию о Программе и её условиях одним из следующих способов:

- на Сайте Программы;
- путем обращения в call-центр Организатора (горячая линия) по телефону: 8 (4832)34-10-22. Время работы call-центра: ежедневно с 9-00ч. до 21-00ч. по местному времени. Способ предоставления информации Клиентам определяет Организатор.

-

## **5. УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ СКИДОК И НАЧИСЛЕНИЯ БОНУСОВ**

5.1. Предоставление Скидки на товары (услуги, работы) Партнёра, либо начисление Бонусов на Бонусный счет Клиента производится при предъявлении Карты. Размер предоставляемой Скидки и начисляемых Бонусов могут зависеть от Статуса Карты и условий, установленных Программой, в том числе и условий Акций, действующих для Клиентов в ограниченный период времени.

5.2. Для получения Скидки и/или начисления Бонусов необходимо зарегистрировать покупку. Для регистрации покупки у Партнера Клиенту необходимо передать Карту работнику торгово-сервисного предприятия Партнера, осуществляющего расчет покупателей на кассе (кассиру) до момента расчета.

5.3. В случае не предоставления либо несвоевременного предоставления Карты работнику Партнера (кассиру) предоставление Скидки и/или начисление Бонусов Бонусный счет не производится. Ответственность за своевременное предоставление Карты для получения Скидки и/или начисления Бонусов возлагается на Клиента.

5.4. Организатор не несет ответственности за какие-либо задержки в предоставлении Скидки, начислении Бонусов по вине Партнера, либо Клиента, в том числе за некорректную регистрацию покупки в Системе, не предоставление информации о покупке, либо иных деталей сделки, необходимых для расчета размера Скидки/начисления Бонусов в Системе, а также за отсутствие связи кассового оборудования Партнёра с Системой.

5.5. Документом, подтверждающим обязанность Партнёра предоставить Скидку и/или начислить Бонусы, является кассовый чек (или иной документ, подтверждающий покупку Клиента в рамках Программы) от Партнёра на бумажном носителе с информацией о сумме покупке, номером Карты и размером рассчитанной Скидки либо количеством начисленных Бонусов.

5.6. Претензии по факту предоставления Скидки и начисления Бонусов рассматриваются Организатором и Партнером только при предъявлении документов, указанных в п.5.5. настоящего Договора.

5.7. Предоставление Скидки и начисление Бонусов Клиентам Программы на приобретаемые товары (услуги, работы) в торгово-сервисных предприятиях Партнера, производится в соответствии с условиями Партнеров.

5.8. Правила начисления Бонусов и предоставления Скидок при приобретении товаров (услуг, работ) у разных Партнеров могут отличаться:

- видами действий Клиентов, за которые могут начисляться бонусы, предоставляться Скидки; - шкалой начисления;
- наличием различных порогов — количественных и/или качественных показателей действий Клиентов, при выполнении которых могут начисляться бонусы, предоставляться Скидки; - ограничениями начисления бонусов, предоставления Скидок; - условиями действия акций, проводимых Партнёрами.

5.9. При прекращении участия в Программе Партнёра по любым основаниям, Бонусы, начисленные на Бонусный счет данным Партнёром, сгорают (аннулируются). При прекращении участия в Программе Клиента по любым основаниям, Бонусы, хранящиеся на его Бонусном счете полностью сгорают (аннулируются).

5.10. Накопленные Бонусы не могут быть проданы Клиентом, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами.

## **6. УСЛОВИЯ СПИСАНИЯ БОНУСОВ**

6.1. Получение Бонусов наличными либо безналичными денежными средствами не допускается.

6.2. При списании Бонусов для их обмена на Скидку на товары (услуги, работы) Партнёра количество списываемых Бонусов определяется в соответствии с условиями списания, указанными в Программе.

6.3. Бонусы, хранящиеся на Бонусном счете могут быть обменены на Скидку Партнера в момент оплаты товара (работы, услуги) на кассе Партнёра. Бонусы, начисляемые на Бонусный счет за совершаемую покупку не могут быть обменены на Скидку на ту же покупку.

6.4. Обмен Бонусов на Скидку Партнёра может быть осуществлен только за счет Бонусов, начисленных на Бонусный счет Клиента за ранее совершенные покупки. В случае обмена Бонусов на Скидку Партнера размер предоставленной Скидки, не может превышать остатка Бонусов на Бонусном счете на момент проведения операции списания Бонусов, а также не может равняться полной стоимости покупки. При приобретении Клиентом товаров (работ, услуг) в торгово-сервисном предприятии Партнера с совершением операции обмена накопленных Бонусов на Скидку данного Партнера, Клиент обязан произвести оплату стоимости покупки в размере не менее 1 (Одного) рубля наличными либо безналичными денежными средствами на кассе Партнера. Количество Бонусов, подлежащих обмену на Скидку Партнера определяется Клиентом самостоятельно в момент оплаты товара (работы, услуги) на кассе.

6.5. Партнер имеет право установить ограничения на операцию обмена Бонусов на Скидку данного Партнера при реализации своих товаров (работ, услуг). А также имеет право осуществлять обмен Бонусов на Скидку, предоставляемую Клиенту при приобретении последним товаров (работ, услуг) в торгово-сервисных предприятиях данного Партнера, в размере 99% (девяносто девять процентов) от стоимости покупки, без взимания с Клиента оплаты в размере минимальной стоимости покупки на условиях п.6.4. настоящего Договора. Обязанность по информированию Клиентов об условиях и порядке списания Бонусов при их обмене на Скидку Партнера, либо получения иного вознаграждения, возлагается на Партнера. Данная информация должна быть размещена в торгово-сервисных предприятиях Партнера, а также предоставлена Организатору для размещения на Сайте Программы.

6.6. Организатор имеет право в любой момент заблокировать операции по списанию Бонусов с Бонусного счета Клиента в случае нарушения Клиентом условий настоящего Договора, а также в случае усмотрения/обнаружения мошеннических действий при операциях с Картой или Бонусным счетом данного Клиента.

6.7. Условия списания Бонусов публикуются Организатором и Партнёром на Сайте либо размещаются в торгово-сервисных предприятиях Партнёров.

6.8. Организатор вправе произвести Безакцептное списание Бонусов с Бонусных счетов Клиентов в следующих случаях:

6.8.1. В случае начала процесса ликвидации Партнера либо процедуры банкротства производится Безакцептное списание всех Бонусов, начисленных на Бонусные счета таким Партнером.

6.8.2. В случаях невозможности выполнения либо невыполнения Партнером обязательств по Договору, заключенному с Организатором производится Безакцептное списание Бонусов, начисленных на Бонусные счета Клиентов таким Партнером.

6.8.3. В случаях невозможности выполнения либо невыполнения Партнером обязательств по Акции, проводимой Партнером.

6.8.4. В случае ошибочного начисления Бонусов, в том числе и по причине технического сбоя как в работе программного обеспечения, так и в работе каналов связи, а также иных технических сбоев, производится Безакцептное списание ошибочно начисленных Бонусов.

6.8.5. В случае мошеннических действий, а также недобросовестных действий либо бездействий Клиентов и/или третьих лиц, производится Безакцептное списание всех Бонусов, хранящихся на Бонусных счетах таких Клиентов.

6.8.6 В случае если с момента последней операции по Карте прошло более 12 (Двенадцати) месяцев, Безакцептному списанию подлежат все Бонусы, хранящиеся на Бонусном счете, к которому привязана такая Карта.

6.8.7. В случае прекращения Программы по инициативе любой из сторон, в том числе и третьей стороной, либо в силу изменений в действующем законодательстве РФ, производится Безакцептное списание всех Бонусов со всех Бонусных счетов, зарегистрированных в Программе.

6.9. Безакцептное списание Бонусов по основаниям, указанным в п.6.8.1-6.8.3 производится Организатором в следующем порядке:

6.9.1. Общее количество Бонусов, подлежащих Безакцептному списанию равняется общей сумме задолженности Партнера перед Организатором и/или сумме невыполненных, а также невозможных для выполнения Партнером обязательств.

6.9.2. Порядок Безакцептного списания Бонусов производится с обязательным соблюдением очередности Бонусных счетов (Карт) для списания, определяемой в соответствии с условиями настоящего Договора. Для соблюдения процедуры Безакцептного списания устанавливаются Бонусные счета (Карты) Первой, Второй и Третьей очереди для списания.

6.9.3. Общее количество Бонусов, списываемых с Бонусных счетов каждой очереди, определяется как разница между общим количеством Бонусов, подлежащих Безакцептному списанию, и количеством Бонусов, списанных с Бонусных счетов предыдущих очередей.

6.9.4. Количество Бонусов, списываемых с Бонусных счетов, не может превышать остатка Бонусов на данном Бонусном счете на момент списания.

6.9.5. Порядок определения очередности Бонусных счетов (Карт) для Безакцептного списания:

6.9.5.1. К Бонусным счетам (Картам) Первой очереди для Безакцептного списания относятся все Бонусные счета (Карты), на которые производились начисления Бонусов от имени Партнера, не выполнившего своих обязательств, не зависимо от даты такого начисления.

6.9.5.2. К Бонусным счетам (Картам) Второй очереди относятся Бонусные счета (Карты) из Первой очереди, имеющие положительный остаток Бонусов после проведения списания в Первой очереди ( $O_i > 0$ ).

6.9.5.3. К Бонусным счетам (Картам) Третьей очереди относятся все прочие Бонусные счета (Карты), на которые производились начисления Бонусов от имени любого из Партнера, и имеющие положительный остаток на момент списания.

6.9.6. Правила Безакцептного списания Бонусов с Бонусных счетов (Карт) каждой очереди:

6.9.6.1. Количество Бонусов, подлежащие списанию с Бонусных счетов (Карт) Первой очереди, определяется как сумма Бонусов, списываемых с каждого Бонусного счета (Карты) данной очереди. При этом, количество Бонусов, списываемых с каждого Бонусного счета (Карты) Первой очереди, определяется по формуле:

$X_i = Y_i * X/Y$ , где

$X_i$  - количество Бонусов, подлежащих списанию с Бонусного счета (Карты);

$Y_i$  - количество Бонусов, начисленное на Бонусный счет (Карту) от имени Партнера, за весь период действия Бонусного счета (Карты);

$X$  – общее количество Бонусов, подлежащих списанию;

$Y$  – общая сумма Бонусов, начисленная Партнером на все Бонусные счета (Карты) за весь период участия Партнера в Программе;

$i$  – Бонусный счет (Карта) с которой производится списание;

В случае, если количество Бонусов, подлежащих списанию с Бонусного счета (Карты) ( $X_i$ ) больше либо равно остатку Бонусов на данном Бонусном счете (Карте) на момент списания, с Бонусного счета (Карты) списывается вся сумма Бонусов, хранящаяся на Бонусном счете (Карте).

6.9.6.2. Если количество Бонусов, списанное с Бонусных счетов (Карт) Первой очереди меньше Общего количества Бонусов, подлежащих Безакцептному списанию, производится списание с Бонусных счетов (Карт) Второй очереди.

6.9.6.3. Для Бонусных счетов (Карт) Второй и Третьей очереди устанавливаются единые правила Безакцептного списания, а именно: - Если остаток Бонусов на всех Бонусных счетах (Картах) той очереди, с которой производится Безакцептное списание, меньше оставшейся к списанию суммы Бонусов, то списанию подлежит вся сумма Бонусов, хранящаяся на Бонусных счетах (Картах) данной очереди. - Если остаток Бонусов на Бонусных счетах (Картах) этой очереди больше оставшейся к списанию суммы Бонусов, с каждого Бонусного счета (Карты) данной очереди списывается количество Бонусов пропорциональное оставшейся к списанию сумме. Количество Бонусов подлежащих списанию с каждого Бонусного счета (Карты) данной очереди в этом случае определяется по формуле:  $X_i = Y_i * X/Y$ , где  $X_i$  - количество Бонусов, подлежащих списанию с Бонусного счета (Карты);  $Y_i$  – остаток Бонусов на Бонусном счете (Карте);  $X$  – сумма Бонусов, оставшаяся списанию;  $Y$  – сумма остатков Бонусов на всех Бонусных счетах (Картах) с которых

производится списание в данной очереди; i – Бонусный счет (Карта) с которой производится списание;

6.10. Право требовать у Партнера особых условий обслуживания, предоставления Скидок и/или обмена Бонусов на Скидки Партнёра может быть реализовано Клиентом в момент приобретения у этого Партнера товаров (услуг, работ) только после ввода в Систему анкетных данных Клиента и активации карты. Ввод анкетных данных в Систему возможен следующими способами:

- Заполнение Анкеты Клиентом на Сайте.
- Заполнение Анкеты через оператора Call-центра. Для этого Клиенту необходимо позвонить в Call-центр с мобильного номера телефона и ответить на вопросы оператора.

Анкетные данные поступают в Систему в течении 1 (Одного) рабочего дня после заполнения Анкеты любым из способов.

## **7. ПРОВЕДЕНИЕ ВОЗВРАТНЫХ ОПЕРАЦИЙ**

7.1. При возврате товара (работы, услуги), расчет за который был произведен с применением операции обмена Бонусов, хранящихся на Бонусном счете Клиента на Сидку, возврат денежных средств Клиенту производится в размере суммы, принятой к оплате за данный товар (работу, услугу) на кассе Партнёра. Количество Бонусов, соответствующее размеру предоставленной Скидки за этот товар, подлежит зачислению на Бонусный счет Клиента.

7.2. При возврате товара (работы, услуги), при приобретении которого на Бонусный счет Клиента были начислены Бонусы, возврат денежных средств Клиенту производится в размере суммы, принятой к оплате за данный товар (работу, услугу) на кассе Партнёра. Количество Бонусов, начисленное на Бонусный счет Клиента за приобретение этого товара, подлежит списанию с Бонусного счета Клиента.

7.3. В случае возможности совершения операций по обмену товара (работы, услуги) на аналогичный либо его замене на иной товар (работу, услугу) у Партнёра, по желанию Клиента допускается такой обмен/замена возвращаемого товара (работа, услуги). В любом случае возможность обмена/замены товара (работы, услуги) определяется Партнером и производится в соответствии с действующим законодательством.

7.4. Ответственность за осуществления операций по возврату товара (работы, услуги) Клиентом, а также ответственность списание/зачисление Бонусов на Бонусный счет Клиента в соответствии с п.7.1-7.2 возлагается на Партнера.

## **8. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИ ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТОВ**

8.1. В случае если Клиент обратится к Организатору, с претензией, связанной с получением Скидки и/или начислением Бонусов на Бонусный счет, а также с любой иной претензией, связанной с использованием Карты у какого-либо Партнера, Организатор обязуется приложить все усилия для оперативного выяснения причин возникновения таких претензий.

Если причинами возникновения претензий явились ошибки, возникающие в Системе по вине Организатора, либо технические сбои на стороне Организатора, последний обязуется собственными силами и за свой счет устранить данные причины и урегулировать претензии Клиента. Если причинами возникновения претензий явились ошибки, действия и/или бездействия со стороны Партнера, либо третьих лиц за действия которых несет ответственность Партнер, либо технические сбои на стороне Партнера, Организатор направляет данную претензию в адрес Партнера с указанием предполагаемых причин ошибок. Партнер обязан приложить все усилия для урегулирования претензии Клиента в срок не более 10 (Десяти) календарных дней с момента получения такой претензии и устранить данные причины за свой счет.

8.2. В случае если Клиент обратится к Партнёру, с претензией, связанной с получением Скидки и/или начислением Бонусов на Бонусный счет, а также с любой иной претензией, связанной с использованием Карты, Партнер обязан приложить все усилия для оперативного урегулирования таких претензий и выявления причин её возникновения. Если урегулирование таких претензий невозможно без привлечения Организатора, Партнер обязан не позднее 2 (Двух) календарных дней с момента получения претензии, уведомить Организатора о таких претензиях путем направления в адрес Организатора, письма с изложением сути претензии, описанием предмета и иных существенных условий претензии, а также копий документов, имеющих отношение к предмету претензии, в т.ч. копии претензии Клиента. Организатор обязуется приложить все усилия для оперативного урегулирования таких претензий

8.3. Претензии Участников, связанные с предоставлением Скидки Партнером в обмен на накопленные Клиентом Бонусы в торгово-сервисных предприятия Партнера, подлежат урегулированию Партнером. Ответственность за урегулирование таких претензий и расходы, связанные с такими претензиями, несет Партнер.

8.4. Ответственность Организатора и Партнёров перед Клиентом за нарушение условий Договора в случае любой претензии, связанной с начислением Бонусов на Бонусный счет Клиента, ограничивается начислением надлежащего количества Бонусов на Бонусный счет данного Клиента.

## **9. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

9.1. Организатор обязан: 9.1.1. Не разглашать информацию о Клиентах и суммах платежей, кроме случаев, когда законодательством РФ предусмотрена обязанность по предоставлению такого рода информации, уполномоченному на то государственному органу, а также, если такая информация является общедоступной или раскрывается на основании разрешения самого Клиента.

9.1.2. Активировать Карту, при условии соблюдения требований настоящего Договора.

9.1.3. Обеспечить размещение информации о Партнерах на Сайте. Обеспечить Партнёрам возможность для размещения на Сайте условий предоставления Скидок, начисления Бонусов и иных поощрений для Клиентов.

9.1.4. Обеспечивать техническое обслуживание Карт: - выполнять работу по активации, блокировки и разблокировки Карт в случае обращения Клиентов; - по требованию Клиента предоставлять информацию по операциям с использованием Карты, данного Клиента;

9.2. Клиент обязан:

9.2.1. Выполнять условия настоящего Договора, а также иные условия Программы, размещаемые Организатором на Сайте Программы.

9.2.2. Заботиться должным образом о сохранности Карты. В случае передачи своей Карты третьим лицам, нести солидарную ответственность за действия третьих лиц по использованию Карты. Не использовать Карту в противоправных целях, нарушающих права третьих лиц, а также в целях совершения покупок товаров (работ, услуг) с целью осуществления предпринимательской деятельности и/или запрещенных к продаже в соответствии с законодательством РФ.

9.2.3. Клиент обязан ознакомиться с условиями приобретения товаров (услуг, работ), а также с условиями Программы и условиями действия Акций до момента приобретения товаров (работ, услуг) у Партнёров с использованием Карты.

9.2.4. Клиент обязан самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в настоящий Договор, Правила, а также в условия обслуживания Карт Партнерами, размещаемые на Сайте. Совершение Клиентом любых действий, связанных с использованием Карты (получение Скидок, начисление Бонусов, получение поощрений, участие в Акциях и пр.) после вступления в силу указанных изменений, является подтверждением согласия Клиента с внесенными изменениями (новой редакцией).

9.2.5. Исполнять иные обязательства, связанные с участием Клиента в Программе.

## **10. ПРАВА КЛИЕНТОВ**

В рамках Программы Клиент имеет право:

10.1. Получать Скидки, призы, льготы, специальные предложения и иные поощрения от Партнёров, предусмотренные Программой и условиями Акций и действующими на момент совершения покупки товара (работ, услуг) Клиентом в торгово-сервисных предприятиях Партнера, при предъявлении Карты на кассе Партнёра.

10.2. Получать информацию об операциях, осуществленных с использованием Карты, о количестве начисленных и списанных Бонусах, истории покупок и иную информацию, имеющую значение для использования сервиса Программы в течение срока действия настоящего Договора.

10.3. Использовать Бонусы, начисленные на Бонусный счет, к которому привязана Карта, по своему усмотрению в рамках возможностей, предоставляемых Программой (обмен Бонусов на Скидки Партнеров, участие в Акциях и прочее). Информацию о полном перечне товаров, работ и услуг доступных Клиенту можно получить у каждого из Партнёров, предоставляющих их. Полный список Партнёров Программы размещен на Сайте.

10.4. Клиент вправе прекратить своё участие в Программе и расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предусмотренном п.11.3.1 настоящего Договора.

## **11. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

11.1. Внесение изменений и дополнений в настоящий Договор, изменение Правил использования Карты производятся Организатором в одностороннем порядке путем размещения изменений на Сайте Программы. При внесении существенных изменений и дополнений Организатор уведомляет о них Клиента на Сайте Программы, либо иным способом, предусмотренным настоящим Договором, не менее чем за 1 (один) день до вступления изменений (новой редакции) в силу.

11.2. Настоящий Договор заключается на весь период реализации Программы.

11.3. Порядок расторжения Договора:

11.3.1. Клиент вправе прекратить своё участие в Программе и расторгнуть настоящий Договор, в одностороннем порядке в случае несогласия с условиями Договора, Правил, либо изменениями, внесенными в них. В случае добровольного прекращения участия в Программе Клиентом, Бонусы, начисленные на его Бонусный счет, сгорают (подлежат Безакцептному списанию). Фактом добровольного расторжения Договора и прекращения участия в Программе со стороны Клиента считается:

- Передача Карты Клиентом в офис Организатора, либо Партнера. Адреса Организатора и его Партнера указаны на Сайте.
- Не использование Карты Клиентом, в течение 12 (Двенадцати) месяцев с момента последней операции.

11.3.2. Организатор оставляет за собой право приостановить или прекратить реализацию Программы в любое время с уведомлением Клиентов за 30 (Тридцать) календарных дней через Сайт Программы. В течение периода, на который Программа будет приостановлена, а также с даты прекращения реализации Программы (в случае прекращения реализации Программы) Организатор не производит начисление Бонусов и предоставление Скидки в обмен на списываемые Бонусы, а также приостанавливает/прекращает исполнение своих обязательств по Договору. В случае не использования Бонусов, хранящихся на Бонусном счете, до момента прекращения реализации Программы, Бонусы хранящиеся на Бонусном счете Клиентов аннулируются в полном объеме, при этом Организатор не осуществляет никаких выплат и компенсаций в пользу Клиентов.

11.3.3. Договор может быть расторгнут в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

## 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

12.1. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ, с учетом условий настоящего Договора.

12.2. Организатор не несет ответственности за какие-либо косвенные/непрямые убытки или упущенную выгоду Клиента, или третьих лиц в результате участия в Программе.

12.3. Организатор не отвечает за неисправности, ошибки и сбои в работе программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего функционирование Системы, а также за временное отсутствие у Клиента доступа к программным и/или аппаратным средствам, возникшие по причинам, не зависящим от Организатора, а также связанные с этим убытки Клиента.

12.4. Организатор не отвечает за убытки Клиента, возникшие в результате: - наличия "вирусов" и иных вредоносных программ в оборудовании и программном обеспечении, используемом Клиентом для доступа к Системе; - неправильного заполнения реквизитов документов, используемых в Системе; - неправомерных действий третьих лиц, ставших доступными им по вине Клиента, в том числе в случае утери Карты либо её передачи третьему лицу;

12.5. Организатор не несет ответственности за какие-либо задержки в предоставлении Скидок и начислении Бонусов по вине Партнера, в том числе за некорректную регистрацию покупки в Системе, не предоставление информации о покупке, либо иных деталей сделки, необходимых для расчета Скидки в Системе, а также за отсутствие связи кассового оборудования Партнёра с Системой.

12.6. Организатор не несет ответственности перед Клиентами за приостановление или прекращение Программы в отношении любого из Партнёров, а также за изменения, вносимые Партнёрами, без предварительного уведомления Организатора, об изменениях в перечне товаров и услуг, в отношении которых Клиентам предоставляются Скидки и иные льготы.

12.7. Ответственность Организатора перед Клиентом за нарушение условий настоящего Договора в случае любой претензии, связанной с начислением Бонусов на Бонусный счет Клиента, ограничивается начислением надлежащего количества Бонусов на Бонусный счет данного Клиента.

12.8. Организатор не несет ответственности за утерю Клиентом Карты, за её несанкционированное копирование после получения Клиентом, а также за иные мошеннические действия третьих лиц.

12.9. Организатор не несет ответственности за качество, порядок и сроки предоставления товаров (услуг, работ) Партнёрами. Все претензии по качеству продаваемых товаров, оказываемых услуг, выполняемых работ должны направляться непосредственно Партнерам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».

### **13. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

13.1. Все споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением настоящего Договора, рассматриваются с обязательным соблюдением претензионной процедуры.

13.2. Претензия к Организатору подается в письменной форме и подлежит рассмотрению в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента ее получения. В случае не достижения согласия между Сторонами и невозможности урегулирования спора путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Организатора в соответствии с действующим законодательством РФ.

### **14. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

14.1. Клиент самостоятельно указывает в Анкете свои персональные данные. Обязательными для заполнения являются поля со следующими данными: имя, фамилия, пол, дата рождения, адрес электронной почты, номер мобильного телефона, согласие на участие в рассылках для получения специальных предложений.

14.2 Заключая настоящий Договор, Участник Программы – Клиент в соответствии с действующим законодательством предоставляет Организатору и Партнёрам, право хранить и обрабатывать персональные данные Клиента в целях реализации Программы, а также рекламирования товаров (работ, услуг) Партнеров и/или Организатора, совместных товаров (работ, услуг) Партнёров/Организатора и третьих лиц.

Такое согласие дается в отношении персональной информации, относящейся к Участнику - Клиенту, включая: фамилию, имя, отчество, (в т.ч. прежние); пол; данные документа, удостоверяющего личность; гражданство; дату и место рождения; адрес места жительства (по паспорту и фактический), контактная информация; сведения об образовании, семейное, социальное положение, а также иная информация, предоставленная Участником-Клиентом и необходимая для реализации Программы, Акций и иных маркетинговых мероприятий Партнерами и/или Организатором.

Такое согласие предоставляется на обработку персональных данных (включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, (удаление, уничтожение) как с использованием средств автоматизации (автоматизированная обработка), так и без использования средств автоматизации (неавтоматизированная обработка).

Участник - Клиент также предоставляет Организатору право передавать любому Партнёру данные имеющие отношение к Карте Клиента – номер Карты, статус Карты Участника, историю операций по Карте и другую информацию по Карте, необходимую для реализации маркетинговых мероприятий Партнёрами.

Такое согласие действительно в течение всего срока действия Программы, с даты заключения Клиентом настоящего Договора, в случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Такое согласие может быть отозвано Участником – Клиентом посредством предоставления в офис Организатора заявления в простой письменной форме в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

14.3. Заключая настоящий Договор, Участник - Клиент предоставляет свое согласие на получение, как от Организатора, так и от Партнеров, рекламной, коммерческой и иной информации, связанной с реализацией Программы по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной связи, SMS-, MMS-сообщений, сети интернет, мессенджеров (Viber, Whatsapp и др.), включая Личный кабинет Клиента на Сайте и электронную почту Клиента, почтовому адресу и иным каналам связи, указанным Клиентом в Анкетах, заявлениях, опросах и иных формах, имеющих отношение к реализации Программы как на бумажных носителях, так и формируемых посредством электронной связи, в т.ч. сети интернет. Такое согласие может быть отозвано Участником –

Клиентом путем предоставления в офис Организатора заявления в простой письменной форме в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

14.4. Организатор и Партнеры вправе осуществлять Клиентам периодические рассылки информационных материалов, связанных с Программой.

14.5. При прекращении участия в Программе, согласно пункту 5 статьи 21 ФЗ «О персональных данных» удаление персональных данных осуществляется на основании письменного запроса Клиента в адрес Организатора. Запрос на удалении персональных данных составляется в свободной форме и должен содержать следующую информацию: фамилия, имя, отчество (если имеется), данные документа, удостоверяющего личность Клиента, контактные данные. Запрос необходимо направить в адрес Организатора указанный на сайте с пометкой «Программа лояльности». Удаление персональных данных осуществляется в течение 30 (тридцати) дней со дня (даты) получения Организатором запроса от Клиента. По результатам обработки запроса Клиенту направляется уведомление о прекращении обработки персональных данных и удалении их из Системы.

## **15. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

15.1. Использование наименования Программы, а также логотипов, брендов и продуктов, описанных и выложенных на Сайте Программы и в иных документах Программы не может производиться без письменного согласования с Организатором.

15.2. Организатор оставляет за собой право производить модификации (усовершенствования) Программы и Системы с учетом новых требований и возможностей информационных технологий.

15.3. Организатор имеет право определять Правила Программы, условия работы Системы, а также условия участия Клиентов и Партнёров в Программе. Самостоятельно в одностороннем порядке вносить изменения в действующие Правила и условия.

15.4. Продолжая использовать Карту после внесения изменений, Клиент такими действиями соглашается на изменения, внесенные Организатором в Договор. Актуальный текст Оферты/Договора размещается на Сайте.

15.4. Для осуществления действия по реализации Программы Организатор вправе привлекать третьих лиц, как на возмездной, так и на безвозмездной основе.

15.5 Партнёры не уполномочены представлять, делать заявление или давать гарантию от имени Организатора. Организатор не берет на себя обязательств в отношении таких заявления или гарантий.

15.6. Участник Программы – Клиент гарантирует, что все условия настоящего Договора ему ясны, и он принимает их безусловно, и в полном объеме.

**ООО «Ритейл»**

241035 г. Брянск, мкр. Московский, д.44Б, офис №11  
директором  
ИНН 3254004420; КПП 325701001  
Васильевой.  
ОГРН № 1063254003174;  
2022г

Утверждён ООО «Ритейл»  
Исполнительным

Шевцовой Людмилой

*Редакция №3 от 3 апреля*

**РЕКВИЗИТЫ ОРГАНИЗАТОРА**

ООО «Ритейл»

241035 г. Брянск, мкр. Московский, д.44Б, офис №11.

ИНН 3254004420;

КПП 325701001;

ОГРН № 1063254003174;

Р/с 40702810908000101635;

Банк ПАО Сбербанк России

К/с 30101810400000000601;

БИК 041501601