

# Правила программы лояльности сети СТО «Масленка» и «G-Energy service»

## 1. Используемые термины

В настоящих Правилах используются следующие основные термины, которые подлежат толкованию в соответствии с их приводимыми ниже определениями:

**Акция** – маркетинговое и/или рекламное мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности Участников к Оператору, Продавцам и Программе в целом, проводимое по инициативе Оператора и/или Оператора и Продавца.

**Бонусный балл** – условная единица, зачисляемая на Бонусный счет Участника и списываемая с Бонусного счета Участника в соответствии с настоящими Правилами Программы лояльности и дающая Участнику право на получение Бонусного поощрения. Бонусные баллы используются только в учетных целях и ни в коем случае не являются и не могут являться средствами платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, подарены третьим лицам или переданы по наследству.

**Бонусная операция** – совершенная Участником операция по оплате Товара Продавца, в результате которой Товар был получен Покупателем, и являющаяся в соответствии с настоящими Правилами основанием для начисления и списания на/с Бонусный (-ого) счет (-а) Участника соответствующего количества Бонусных баллов.

**Бонусное поощрение (Поощрение)** – форма поощрения Участников, предоставляемая Продавцами Участникам в соответствии с настоящими Правилами, в том числе выражающаяся в виде предоставления скидки при приобретении Участниками Товаров Продавца на Сайте.

**Бонусный счет** – счет Участника, на который в соответствии с настоящими Правилами Оператором зачисляются и с которого списываются Бонусные баллы. Бонусный счет не является банковским счетом.

**Злоупотребление Правилами** – недобросовестные действия Участника, противоречащие Правилам Программы и/или Акций, в том числе направленные на злоупотребление Участником какими-либо привилегиями и Поощрениями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы и/или Акции, и/или связанные с предоставлением Участником недостоверной информации (сведений) при участии в Программе и/или Акции, и/или на накопление количества Бонусных баллов на своем Бонусном счете без фактического приобретения Товаров в целях личного потребления.

**Курс** – соотношение Бонусных баллов к рублю (один балл = 1 рублю), определяемое Оператором и доводимое до сведения Участников путем размещения информации на

Сайте, в маркетинговых и/или рекламных материалах, либо в настоящих Правилах. Оператор вправе изменять Курс время от времени по своему усмотрению без предварительного уведомления Участников Программы.

**Оператор Программы лояльности (Оператор)** – ООО «Бурятшинторг»

**Продавец** – юридическое лицо/ индивидуальный предприниматель, заключившее с Оператором договор возмездного оказания услуг по размещению товарных предложений на Сайте и предоставляющий Участникам возможность приобретать Товары с использованием Поощрения.

**Правила Программы лояльности** – настоящий документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе, размещенный в точках продаж Продавца

**Программа** – построенная на системе накопления и применения Бонусных баллов программа потребительской лояльности, реализуемая и управляемая Оператором на основе специального программного обеспечения.

**Процедура Аннулирования Бонусных баллов (Аннулирование)** – процедура списания Бонусных баллов, ранее начисленных на Бонусный счет Участника без предоставления Участникам соответствующего Поощрения.

**Процедура Начисления Бонусных баллов (Начисление)** – процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусных баллов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах. В результате данной Процедуры Бонусные баллы становятся доступными к применению.

**Процедура Списания Бонусных баллов (Списание)** – процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусных баллов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.

**Процедура Блокирования Бонусного счета** – процедура, в результате которой устанавливается ограничение на Списание и/или Начисление Бонусных баллов с/на Бонусного счета и, соответственно, Участник не имеет возможность использовать Поощрение.

**Товар** – товарные предложения, размещаемые Продавцами, содержащие адресованную Пользователям публичную оферту Продавца о заключении розничных договоров купли-продажи

**Участник Программы (Участник)** – физическое лицо, участвующее в Программе на условиях, изложенных в Правилах программы лояльности.

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящие Правила Программы лояльности определяют условия и порядок участия Участников в Программе, в том числе при проведении Акций, которая управляется Оператором с целью привлечения и поощрения Участников, удержания существующих, и направлена на формирование и увеличение лояльности Участников к Продавцам и Оператору, Программе в целом, сокращение временных затрат и маркетинговых расходов Продавцов и Оператора по разработке и ведению Акций, а также для расширения доли на рынке и увеличения прибыли за счёт участия в Программе.

2.2. В рамках Программы Участники накапливают Бонусные баллы и получают Поощрение, которое может быть применено в соответствии с настоящими Правилами.

2.3. Оператор осуществляет техническое, консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение участия Участников и Продавцов в Программе.

2.4. Физические лица присоединяются к Программе при заполнении анкеты в точках продаж Продавца и приобретая при этом Бонусную карту участника Программы лояльности.

2.5. Принимая участие в Программе лояльности Участник подтверждает, что ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать.

### **3. Права и обязанности Участника, Оператора и Продавцов**

3.1. Продавец обязуется:

3.1.1. Предоставлять Участникам возможность получать Бонусное поощрение за Бонусные операции при волеизъявлении Участника в обмен на Бонусные баллы на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами и указаниями, предоставленными Оператором;

3.2. Участник вправе:

3.2.1. Получать Бонусные поощрения от Продавца за Бонусные операции.

3.2.2. Получать информацию о Программе, Акциях и балансе своего Бонусного счета путем обращения в офис оператора по телефону 8(3012) 44-11-88 или в розничных точках Продавца.

3.3. Участник обязуется:

3.3.1. Соблюдать настоящие Правила.

3.4. Оператор обязуется:

3.4.1. Осуществлять управление и оказывать техническое, консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение участия Участников и Продавцов в Программе, в том числе при проведении Акций.

3.4.2. Начислять и списывать Бонусные баллы с Бонусного счета Участника в порядке и сроки, определенные настоящими Правилами.

3.5. Оператор вправе:

3.5.1. Определять, дополнять и изменять Правила в одностороннем порядке без согласования с Участником.

3.5.2. Приостановить участие Участника в Программе на период рассмотрения ситуации на предмет усмотрения в действиях Участника элементов Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий и\или нарушения настоящих Правил и\или злоупотребления правилами Акций и\или Поощрениями, какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участникам в рамках Программы. В период указанного рассмотрения Бонусные баллы Участнику не начисляются. В случае принятия решения о восстановлении участия Участника в Программе Бонусные баллы за Бонусные операции, совершенные в период рассмотрения, который длился более 30 календарных дней, начисляются только за 30 календарных дней, предшествующих дате восстановления участия.

3.5.3. Блокировать Бонусный счет Участника и Аннулировать Бонусные баллы Участника в случаях Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий и\или нарушения настоящих Правил и\или злоупотребления правилами Акций и\или Поощрениями, какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участникам в рамках Программы.

3.5.4. Определить условия Акций и проводить Акции в рамках Программы.

3.5.5. Информировать Участников о новостях и Акциях Программы.

## **4. Порядок начисления, списания, аннулирования Бонусных баллов**

4.1. Начисление Бонусных баллов

4.1.1. Оператор начисляет на Бонусный счет Участника соответствующее количество Бонусных баллов за Бонусные операции, в том числе в рамках проводимых Акций, при отсутствии признаков злоупотребления настоящими Правилами Программы.

4.1.2. В случае совершения Участником Бонусной операции Оператор производит расчет и начисление Бонусных баллов исходя из курса начисления, установленного Оператором в виде процента от суммы такой Бонусной операции в срок, указанный в п. 4.1.3. настоящих Правил.

4.1.3. Бонусные баллы начисляются не позднее чем через 7 (Семь) календарных дней после совершения Бонусной операции, если иное не установлено правилами конкретной Акции.

4.1.4. Курс начисления Бонусных баллов за совершение Бонусных операций устанавливается Оператором и составляет 10% от стоимости Товара. Для разных категорий Товаров может устанавливаться разный Курс. Оператор вправе устанавливать повышенный Курс начисления для Бонусных операций при выборе различных типов оплаты Товаров.

4.1.5. При расчете количества начисляемых Бонусных баллов указанная сумма округляется автоматически до целого числа.

4.1.6. При начислении Бонусных баллов не учитывается часть Бонусной операции, совершенная с применением Бонусных Баллов.

4.1.7. Максимальное количество Бонусных баллов, которое может быть начислено Участнику за совершение Бонусных операций в течение 30 календарных дней, не ограничено. По истечению 6 (месяцев) при отсутствии движения по Бонусному счету Бонусные баллы аннулируются.

4.1.8. Оператор вправе устанавливать дополнительные условия начисления и списания Бонусных баллов в рамках Акции, в дополнение к основаниям, перечисленным в настоящем разделе настоящих Правил. Информация о правилах начисления и списания Бонусных баллов в рамках Акции размещается на точках продаж Продавцов и в маркетинговых и/или рекламных материалах.

## 4.2. списание Бонусных баллов

4.2.1. Операции с применением Бонусных баллов могут осуществлять зарегистрированные Участники.

4.2.2. Оператор списывает с Бонусного счета Участника Бонусные баллы в случае предоставления Участнику Поощрения Продавцом по курсу 1 Бонусный балл = 1 рубль. Поощрение предоставляется Участнику только при наличии на Бонусном счете необходимого количества Бонусных баллов. Бонусными баллами можно оплатить до 100% стоимости Товара.

4.2.3. Оператор производит списание Бонусных баллов с Бонусных счетов Участников при приобретении Участниками Товаров с использованием Поощрения при совершении Бонусных операций. В случае полного или частичного отказа Участника от Заказа до подтверждения Заказа Продавцом, при оформлении которого были применены Бонусные баллы, примененные Бонусные баллы восстанавливаются на Бонусный счёт Участника. В случае полного или частичного отказа Участника от подтвержденного Продавцом Заказа, Бонусные баллы восстанавливаются в течение 30 (тридцати) календарных дней. При этом после восстановления списанных Бонусных баллов срок действия Бонусных баллов, установленный согласно п.

4.3.1.1.1. Правил или соответствующей Акцией, сохраняется как до момента списания. В случае, если срок действия Бонусных баллов истек до возврата их на Бонусный счет Участника, срок действия этих Бонусных баллов возобновляется: Участнику предоставляется 10 (Десять) дополнительных дней для применения возвращенных Бонусных баллов.

4.2.4. Количество Бонусных баллов, используемых Участником при оплате Товаров, определяется им самостоятельно в пределах ограничений, которые установлены в соответствии с пунктом 4.2.5. Правил. При наличии на Бонусном счете Участника Бонусных баллов с различными сроками действия Оператор производит при совершении Участником Бонусных операций списание необходимого количества тех Бонусных рублей, срок действия которых истекает прежде остальных.

4.2.5. Участник может применить Бонусные баллы при приобретении Товаров в количестве, составляющем до 100% от стоимости Товара.

4.2.6. При возврате купленного товара Бонусные баллы, начисленные за соответствующую Бонусную операцию, списываются с Бонусного счёта Участника в объеме ранее начисленных.

4.2.7. Бонусные баллы можно применить при оформлении Заказа из нескольких Товаров, при этом Бонусные баллы будут распределены между позициями Заказа пропорционально стоимости выбранных Товаров. Распределенные между позициями Заказа Бонусные баллы округляются до целого значения. В случае возврата одного из Товаров из такого Заказа на Бонусный счёт Участника возвращается количество Бонусных баллов, списанных пропорционально в отношении данного Товара при совершении оплаты Заказа, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подтверждения возврата Продавцом и/или Оператором.

4.2.8. В случае возврата Товара, приобретенного Участником с предоставлением Бонусного поощрения, Бонусные баллы возвращаются на Бонусный счёт Участника в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подтверждения возврата Продавцом и/или Оператором.

### 4.3. Аннулирование Бонусных баллов

4.3.1. Оператор производит Процедуру Аннулирования Бонусных баллов в следующих случаях:

4.3.1.1. По истечении установленного Правилами и/или правилами соответствующей Акции срока.

4.3.1.1.1. Бонусные рубли, начисленные на Бонусный счет Участника, должны быть применены Участником в течение 6 (шести) месяцев с даты Начисления Бонусных баллов, если иное не установлено правилами конкретной Акции (срок действия Бонусных баллов). В случае если Бонусные баллы не были использованы Участником в течение 6 (Шести) месяцев с даты Начисления Бонусных баллов,

Оператор проводит Процедуру Аннулирования Бонусных баллов, если иное не установлено правилами конкретной Акции.

4.3.1.2. В случае исключения Участника из Программы или отказа Участника от участия в Программе аннулируются все Бонусные баллы, накопленные на Бонусном счете.

4.3.1.3. В случае если Бонусные баллы были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя, сбоя работы программного обеспечения.

4.3.1.4. В случае если начисление Бонусных баллов явилось результатом Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий Участника или третьих лиц.

4.3.1.5. В случае если количество Бонусных баллов, подлежащих аннулированию по одному из оснований, изложенных в пункте 4.3. Правил, превышает текущее количество Бонусных баллов на Бонусном счете Участника, аннулируются все Бонусные баллы, находящиеся на Бонусном счёте Участника. В дальнейшем при начислении на Бонусный счет Участника Бонусных баллов по новым Бонусным операциям или по другим основаниям они будут подлежать аннулированию в соответствующем объеме однократно либо частями вплоть до того момента, пока не будет аннулировано с Бонусного счёта всё количество Бонусных баллов, подлежащих аннулированию за предыдущий период.

## **5. Ответственность сторон**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящих Правил.

5.2. Оператор не несет ответственность по спорам и разногласиям, возникающим между Продавцом и Участниками во всех случаях, когда такие споры и разногласия не вызваны нарушениями Оператором своих обязательств.

5.3. Оператор не предоставляет гарантий бесперебойной работы Программы. Обо всех возникших технических сбоях и ошибках системы должно быть сообщено по телефону Контакт-центра.

5.4. Оператор не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств и обязательств Продавцов в рамках Программы вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях, действий вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса Программы.

5.5. Оператор не несет ответственности за любые виды убытков Участников, возникших вследствие участия Участников в Программе.

5.6. Оператор вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Программы в любое время по своему усмотрению. Информация о приостановлении или прекращении реализации Программы доводится до Участников не менее чем за 7 (семь) календарных дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения Программы путем размещения соответствующей информации в точках Продавцов. С момента указанного уведомления Оператор не производит Начисление Бонусных баллов. При этом Списание Бонусных баллов и предоставление Поощрения продолжает производиться. В случае прекращения Программы и неприменения Участниками Бонусных баллов в течение срока, установленного настоящим пунктом Правил, Бонусные баллы, находящиеся на Бонусных счетах Участников, аннулируются в полном объеме.

5.7. Участник не вправе, помимо прочего:

5.7.1. Дарить, продавать либо иным образом отчуждать Бонусные баллы либо права на их получение другим Участникам или иным третьим лицам.

5.7.2. Распоряжаться Бонусными баллами любым образом и любым способом, за исключением определённых настоящими Правилами.

## **6. Урегулирование претензий Участников**

6.1. Все претензии Участников, связанные с зачислением Бонусных баллов на Бонусные счета Участников и списанием Бонусных баллов с Бонусных счетов Участников, разрешаются Оператором. Оператор не несет ответственности в случае, если претензии Участников возникли в результате технических сбоев в работе оборудования Продавца.

6.2. Претензии Участников, связанные с предоставлением Бонусного поощрения Продавцом, подлежат урегулированию Продавцом.