

УТВЕРЖДЕНО:
Директором
ООО ЛОМБАРД «ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ»
С.Ю. Знайченко



**УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ
ООО ЛОМБАРД «ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ»**

1. Термины и определения:

Программа лояльности (далее «Программа») – программа поощрения клиентов, оформляющих займы и совершающих покупки в любом обособленном подразделении ООО Ломбард «Золотой Стандарт» и на сайте <https://zstandart.ru>.

Организатор программы (далее – Организатор, Ломбард) – Общество с ограниченной ответственностью Ломбард «Золотой Стандарт», зарегистрированное в качестве юридического лица по законодательству Российской Федерации, имеющее место нахождения 117393, Россия, г. Москва ул. Гарибальди, д. 28, корп. 1, кв. 235; ИНН 9728020859, ОГРН 1207700455423.

Сайт <https://zstandart.ru> (далее «Сайт») – сайт Организатора, на котором расположен каталог товаров с возможностью оформить заказ.

Участник программы (далее «Участник, Клиент») – физическое лицо, достигшее 18 лет, допущенное к Программе в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и данными Правилами.

Бонусные баллы - расчетные единицы, начисляемые Участнику на его Бонусный Счет в соответствии с Правилами, которые могут быть использованы в качестве Скидки при оплате товаров, приобретенных в филиалах Организатора и заказанных на Сайте. Бонусные баллы не подлежат обмену на наличные денежные средства. 1 бонусный балл равен 1 рублю РФ.

Правила – настоящие правила участия в Программе Лояльности.

Бонусный Счет (далее «Счет») - электронный реестр в информационной базе данных Организатора с информацией о зачисленных и списанных бонусных баллах Участника Программы, а также их текущем остатке.

Скидка – снижение стоимости покупки в соответствии с Правилами.

Акция - мероприятие, проводимое Организатором в рамках Программы, с целью привлечения новых Участников, стимулирования потребления существующих Участников, либо с иной целью. Принимая участие в Акции, Участник выражает свое согласие с условиями Акции.

Привилегия – возможность приобретения изделий Организатора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом увеличения суммы займа или отложенной скидки — начисления бонусных баллов на Счет Участника и последующего расходования Участником накопленных бонусных баллов при покупке товаров Организатора. Также, возможны иные способы предоставления Привилегий Участникам.

Статус – статус, отражающий степень активности Участника и уровень доступных ему Привилегий. Статус Участника отображается в Личном кабинете Участника.

Личный кабинет - это персональный раздел Участника на сайте Организатора. В своем персональном разделе Участник отслеживает все свои займы и/или покупки, а также начисление или списание бонусных баллов за эти операции. Участник получает доступ в свой личный кабинет при регистрации на сайте Организатора.

2. Цели и показатели:

Цели программы лояльности:

Привлечение новых клиентов и удержание имеющихся клиентов, уже вступивших в Программу.

3. Описание механики Программы лояльности:

Условия вступления в Программу лояльности:

Клиент становится Участником Программы лояльности сразу после заведения карточки клиента в системе 1С или сразу после регистрации на сайте <https://zstandart.ru>.

Для получения первичного статуса Участнику Программы необходимо совершить покупку в Рознице или оформить займ в Ломбарде. Хранение и обработка персональных данных Участника регламентируется политикой конфиденциальности Организатора.

Статусы Программы лояльности:

В Программе лояльности для клиентов предусмотрены 3 статуса:

- Бронзовый
- Серебряный
- Золотой

Статусы присваиваются в зависимости от суммы покупок в Рознице или суммы уплаченных процентов по займам в Ломбарде (далее по тексту – сделки).

Статусы имеют сквозной характер: полученный статус в Ломбарде дает соответствующие преимущества в Рознице и наоборот. Итоговый статус клиента в Программе лояльности определяется по наивысшему статусу в Ломбарде или в Рознице.

Формирование статуса Программы лояльности:

- Для получения статуса «Участник» клиенту необходимо пройти регистрацию онлайн на сайте <https://zstandart.ru> или зарегистрироваться офлайн в одном из обособленных подразделений в системе 1С в Ломбарде или в Рознице.

Преимущества статусов Программы лояльности:

«Бронзовый статус»

Как получить? Регистрация в программе лояльности и совершение любой сделки.

Бонус: 5000 баллов за регистрацию

Преимущества:

- Оплата до 10% стоимости золота и 5% техники баллами
- Кешбэк 5% за покупки, оплату процентов и скупку
- +3000 баллов ко дню рождения (за 7 дней до, действуют 14 дней)

«Серебряный статус»

Как получить? Сумма выплаченных процентов — от 30 000 рублей или совершить покупки общей стоимостью от 300 000 до 699 999 рублей.

Преимущества:

- Кешбэк 7% за покупки, оплату процентов и скупку
- Оплата до 10% золота и 5% техники баллами
- +5000 баллов ко дню рождения

«Золотой статус»

Как получить? Сумма выплаченных процентов — от 100 000 рублей или совершить покупки общей стоимостью от 700 000 рублей.

Преимущества:

- Кешбэк 10% за покупки, оплату процентов и скупку
- Оплата до 10% золота и 5% техники баллами
- +7000 баллов ко дню рождения

Начисление бонусных баллов:

Кешбэк начисляется на Счет Участника в виде бонусных баллов в соответствии с установленными условиями Программы лояльности. Счет создается автоматически после регистрации пользователя. У Участника может быть только один Счет, 1 бонусный балл = 1 рубль РФ.

Организатор оставляет за собой право не начислять бонусные баллы в случае нарушения Участником правил Программы.

Доступность бонусных баллов:

Бонусные баллы становятся доступны для использования с момента начисления.

Срок использования бонусных баллов:

Срок, в течение которого можно использовать бонусные баллы в соответствии с условиями Программы составляет 3 (три) месяца с момента их начисления на Счет клиента. По истечении установленных 3-х (трех) месяцев, неиспользованные бонусные баллы автоматически списываются со Счета клиента.

Для баллов, начисленных в качестве подарка на День Рождения срок действия ограничен в соответствии со статусом Участника. По истечении установленных дней/или месяцев, неиспользованные бонусные баллы автоматически списываются со Счета клиента.

Проверка бонусных баллов осуществляется в личном кабинете на сайте <https://zstandart.ru> или в мобильном приложении Ломбарда.

Порядок возврата бонусных баллов:

При возврате товара, оплаченного бонусными баллами, клиенту возвращаются денежные средства, фактически уплаченные им за единицу приобретенного товара, бонусные баллы, потраченные на такую покупку, возвращаются в соответствующем размере. Если клиенту начислили баллы за покупку, эти бонусы после возврата покупки будут списаны.

4. Личный кабинет:

В рамках реализации Программы лояльности разработан специальный инструмент для Участников Программы – Личный кабинет. Участник получает доступ в свой личный кабинет при регистрации на сайте Организатора.

В Личном кабинете Участник Программы может **отслеживать следующую информацию:**

- актуальность своих персональных данных
- текущий Статус в Программе лояльности
- текущий баланс бонусных баллов на Бонусном счете
- доступные по Статусу преимущества
- история заказов и их статусы
- история движения бонусных баллов
- текущую задолженность по открытым залоговым билетам
- статус подписки

В Личном кабинете Участник Программы может **осуществлять следующие действия:**

- дополнять или изменять свои персональные данные
- изменять пароль для входа в Личный кабинет
- привязать к учетной записи профиль в социальных сетях для удобства входа в Личный кабинет
- отменять свои онлайн заказы
- оплачивать онлайн проценты по открытым залоговым билетам
- подписываться или отменять подписку на рассылки

5. Описание используемых коммуникаций:

Коммуникация с Участниками Программы лояльности проводится по следующим каналам:

- контакт-центр

- личный кабинет
- онлайн чат
- отправка SMS, Email и Web-push рассылок

Для коммуникации с Участниками Программы предусмотрены два типа рассылок:

Сервисные рассылки:

- информирование о регистрации на сайте
- проверочный код для входа в Личный кабинет
- информирование о принятии/отмене и сроках доставки онлайн брони
- информирование о подарочном бонусе в честь дня рождения
- информирование о изменении Статуса в Программе лояльности
- информирование о доступности акционного промокода
- информирование о дате окончания льготного срока по залоговым билетам
- информирование о дате выкупа по залоговым билетам

Маркетинговые рассылки:

- информирование о персональных предложениях, акциях и распродажах
- информирование о открытии/закрытии/переезде филиалов сети

6. Прекращение действия Программы лояльности:

Ломбард вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию бонусной программы в любое время по своему усмотрению.

В течении периода, на который реализация бонусной программы будет приостановлена, а также с даты прекращения реализации бонусной программы, Ломбард не производит начисление и списание бонусов, а также приостанавливает/прекращает предоставление привилегий по акциям.

С даты прекращения бонусной программы, начисленные клиенту бонусы аннулируются в полном объеме, при этом Ломбард не осуществляет какие бы то ни было выплаты и/или компенсации в пользу клиента.

Ломбард вправе в одностороннем порядке, по своему усмотрению, прекратить/приостановить участие клиентов, а также аннулировать начисленные участнику бонусы или приостановить начисление бонусов в следующих случаях:

- наличие у Ломбарда подозрений в нарушении Участниками условий любого из договоров, заключенных с Ломбардом;
- злоупотребление Участниками представленными им правами;
- возникновение у Ломбарда сомнений в законности действий Участника;
- обнаружение фактов недостоверности данных и/или сведений, предоставленные Участниками;
- нарушение Участниками условий программы лояльности;
- если Участник совершил и/или намеревается совершить действия, расцененные как мошеннические, которые повлекли или могли повлечь за собой материальный, моральный, либо иной ущерб, репутационные риски и прочие негативные последствия для Ломбарда, и третьих лиц;
- иные случаи, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами.

7. Дополнительная информация:

Ломбард с целью ознакомления Участников с изменениями в Правилах по своему усмотрению вправе информировать Участником путем размещения соответствующей информации на сайте, в мобильном приложении или СМС-рассылкой.

Информирование Участников об изменениях, не требуют получения от Участников доказательств получения информации.

Участники обязуются проявлять заинтересованность и регулярно самостоятельно знакомиться с информацией, касающейся обслуживания в рамках Правил, в том числе проверять сайт, мобильное приложение, а также иные значимые источники информации, относящиеся к участию

в программе лояльности Клиента, просматривать уведомления, сообщения, интерфейс и т.д. В случае неисполнение или ненадлежащего исполнения Участником вышеуказанной обязанности, Участники не вправе ссылаться на неполучение (незнание) информации об изменении Правил программы лояльности.

Ломбард не несёт ответственности, если Участник не ознакомился и не принял к сведению информацию об изменении Правил программы лояльности, доведённую до Участника в порядке и на условиях, установленных данным разделом.

Если прямо не предусмотрено иное, изменения, внесенные в Правила программы лояльности, считаются её неотъемлемой частью, имеют юридическую силу для Участника с момента:

- публикации новых редакций документов на сайте или в мобильном приложении Ломбарда;
- безусловного акцепта Участника таких изменений, которым признается:

неосуществление Участником отказа от программы лояльности в течение 7 (семи) календарных дней с момента осуществления информирования об изменениях в Правилах программы лояльности;

совершение Участником в любое время, с момента информирования об изменениях в Правилах программы лояльности, любого действия в том числе, но не ограничиваясь получением/использованием бонусов, авторизация в личном кабинете на сайте или в мобильном приложении Ломбарда, просмотр информации, использование любого функционала Правил программы лояльности.

Правила обработки персональных данных указаны в «Политика обработки персональных данных», расположенном по адресу <https://zstandart.ru/upload/iblock/f3e/ry95cbkezut87xtz37oy1igq1yv3oes6.pdf>

Организатор не несет ответственности за сохранность бонусных баллов в случае доступа в личный кабинет Участника третьими лицами путем ввода логина и пароля на Сайте, выданных Участнику при регистрации на Сайте. Участник обязуется участвовать в Программе лично, не передавать логин и пароль от личного кабинета третьим лицам.

Дополнительную информацию о Программе, можно получить по телефону Контактного центра Организатора +78442202019, на Сайте, мобильном приложении или у сотрудников обособленных подразделений Ломбарда.