

Договор об участии в Программе поощрения клиентов «Каравай»(Caraway) (проект от 24.04)

Программа поощрения клиентов «Каравай» (далее — Программа) внедряется с целью увеличения привлекательности продукции и сервисов Партнеров и направлена на формирование и увеличение лояльности конечных потребителей к Партнерам и Программе в целом.

Программа определяет единые принципы работы с физическими лицами при розничной реализации товаров и услуг Партнерами Программы.

В Программе используются следующие термины:

Программа – совокупность взаимоотношений, возникающих между Участником, Оператором и Партнерами, в которых Участник набирает Бонусные баллы после каждой покупки и может обменять их в определенных торговых точках Партнеров Программы на поощрительные товары или услуги (далее по тексту Товары).

Участник Программы (Участник) — физическое лицо, достигшее 18 лет, заключившее договор на участие в программе поощрения.

Оператор — лицо (ООО «Джиэф»), осуществляющее управление и операционную поддержку Программы.

Партнер — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее с Оператором договор о присоединении к Программе.

Договор — публичный договор-оферта между Участником и Оператором об участии в Программе. Документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе.

Карта — пластиковая или электронная информационно-учетная карта, применяемая для идентификации Участника при совершении операций в торговых точках Партнеров, предоставляемая Участнику Оператором, а также пластиковая информационно-учетная карта, которой Участник владеет на иных основаниях, но применяемая для тех же целей.

Товар — товар (работа, услуга), реализуемый Партнером в рамках Программы. Перечень Товаров может быть изменен без предварительного уведомления Участника.

Каталог - перечень товаров с их описанием.

Бонусный балл — условная единица, зачисляемая Оператором на Бонусный счет Участника, списываемая Оператора с Бонусного счета Участника в соответствии с Правилами и дающая Участнику право на получение Бонусного поощрения. Бонусы используются только в учетных целях и не являются, и не могут являться средством

платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, подарены третьим лицам или переданы по наследству.

Бонусное поощрение – форма поощрения Участников, предоставляемая Участникам в соответствии с Правилами, в том числе выражающаяся в виде предоставления скидки при приобретении Участниками Товаров в Торговых точках Партнеров.

Бонусный счет — информация о Бонусных баллах, предоставленных Участнику Программы.

Достижение – перечень действий, которые необходимо выполнить Участнику программы для получения поощрения. Полученные поощрения в результате выполнения достижения обмену на другие призы и денежные средства не подлежат.

Торговая точка — место реализации Товаров Партнером в рамках Программы. Актуальный Перечень Торговых точек с указанием их местонахождения публикуется на Интернет-представительстве Программы или в мобильном приложении. Перечень Торговых точек может быть изменен без предварительного уведомления Участника. Интернет-представительство Программы — Интернет-представительство Программы, расположенное по адресу: www.caraway.club.ru

Личный кабинет — защищенный персональный раздел Интернет-представительства Программы, доступ в который возможен только после введения Участником пароля.

Горячая линия — телефонный центр обслуживания Участников. Единый телефонный номер Горячей линии: 8 (800) 550-10-84

1. Общие условия участия в программе

1.1 Участником Программы может стать любое дееспособное физическое лицо, достигшее на момент заключения Договора 18-летнего возраста.

1.2 Для того, чтобы стать Участником Программы, необходимо заключить Договор в Интернет-представительстве программы (или в мобильном приложении Программы) с помощью электронной регистрации или пройти регистрацию в торговых точках Партнеров, путем заполнения анкеты.

1.2.1 Участник может заключить только один Договор.

1.2.2 Договор вступает в действие с момента прохождения Участником электронной регистрации путем заполнения соответствующей регистрационной формы (анкеты) в разделе «Регистрация в бонусной программе», принятия условий Программы, введения полученного на указанный в анкете номер телефона смс-сообщения с паролем в окно регистрации и нажатием клавиши «Зарегистрироваться». Моментом присоединения к

Программе и заключения Договора является момент нажатия кнопки «Зарегистрироваться» или подписи Участника в анкете, заполняемой на торговых точках Партнеров.

1.3 Карта выдается Участникам в Торговых точках Партнеров.

1.4 Участник имеет возможность воспользоваться Бонусным поощрением только в случае использования активированной Карты.

1.5 Активация Карты для расходования Бонусного поощрения производится автоматически после прохождения электронной регистрации и введения полученного по смс пароля в окно авторизации.

Обязательные поля для заполнения:

- Фамилия
- Имя
- Отчество
- Пол
- Дата рождения
- Номер телефона
- E-mail

Достоверность указанных в анкете сведений участник программы подтверждает вводом пароля, полученного по смс на указанный номер телефона и нажатием клавиши «Зарегистрироваться».

1.6 Совершая действия, направленные на присоединение к Программе и получение Бонусного поощрения в рамках Программы, Участник, таким образом, подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать.

1.7 Карта приобретается Участником для личного использования. Единовременное использование (предъявление при покупке товаров и услуг) более одной Карты Участником не допускается. Передача Карты третьим лицам не допускается.

1.8 Оператор вправе приостановить либо прекратить участие в Программе любого Участника без уведомления в случаях, если: — Участник не соблюдает настоящие Правила участия; — Имеются достаточные основания полагать, что посредством Карты осуществляются мошеннические операции, связанные с Участием в Программе и неправомерным получением Участником Бонусных баллов; — Участник не предъявляет

Карту для накопления или расходования Бонусных баллов в течение 24 (двадцати четырех) месяцев от даты последнего предъявления.

1.9 В случае прекращения участия по указанным выше основаниям (п.1.8.) Бонусные баллы, накопленные данным Участником, аннулируются ввиду невыполнения Участником обязательств.

1.10 Участник вправе прекратить свое участие в Программе или аннулировать Карту в любое время путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия. После получения уведомления участие в Программе Участника прекращается Оператором, а сумма накопленных Бонусных баллов аннулируется.

1.11 Карта действительна в течение срока существования Программы или до любой другой даты прекращения участия в Программе согласно настоящим Правилам участия.

1.12 Заключая договор, Участник, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, дает свое разрешение Оператору Программы, а также третьим лицам по его поручению, осуществлять обработку персональных данных указанных в анкете. Обработка персональных данных включает: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обезличивание, уничтожение иное использование персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется в целях, связанных с возможностью информирования Участников о предлагаемых товарах, услугах, бонусах, специальных цен на товары и услуги для держателей Карт Программы. Участник имеет право отказаться от информирования путем направления Оператору уведомления о том, что он не хотел бы получать информацию по какому-либо каналу связи.

2. Использование интернет-представительства Программы

2.1 На Интернет-представительстве Программы Оператор размещает полную информацию о Программе с учетом последних обновлений, изменений и дополнений, список Партнеров и Торговых точек, систему доступа в Личные кабинеты Участников. Указанная информация может предоставляться Оператором Участнику и по иным средствам связи.

2.2 Личный кабинет позволяет Участнику узнавать информацию о состоянии Бонусного счета, а также получать от Оператора сообщения о Программе.

3. Порядок предоставления Бонусных баллов

3.1 Бонусные Баллы предоставляются Участнику за покупку Товара при оплате наличными денежными средствами и банковскими картами в Торговых точках Программы и учитываются на Бонусном счете.

3.2 Для предоставления Бонусных Баллов Участник должен до приобретения Товара предъявить Карту Партнеру или сообщить свой идентификационный номер в Программе (номер телефона).

3.2.1 Оператор не несет ответственности за непредоставление Бонусных баллов в том случае, если Участник своевременно не предъявил Карту Партнеру или сообщил неверные идентификационные данные.

3.3 Бонусные баллы начисляются Участнику в соответствии с Системой поощрения, принятой Партнером Программы.

3.4 Бонусные баллы начисляются при совершении Участником покупки товаров/услуг в любой Торговой точке, участвующей в Программе.

3.5 Запись информации о Бонусных баллах на Бонусный счет производится Оператором в течение 1 (одних) суток с момента совершения Участником покупки Товара.

3.6 Участник имеет право проверить правильность записи информации о Бонусных баллах на Бонусный счет, используя Личный кабинет или обратившись на Горячую линию.

3.7 Бонусные баллы могут быть использованы Участником в течение шести месяцев с момента записи информации о Бонусных баллах на Бонусный счет. По истечении указанного периода Участник утрачивает право на получение Бонусного поощрения. Бонусные баллы, не использованные Участником в рамках шести месяцев с момента записи информации о них на Бонусный счет Участника, сгорают. Бонусные баллы, предоставленные первыми, списываются в первую очередь.

3.8 В случае возникновения вопросов, связанных с правильностью записи информации о Бонусных баллах на Бонусный счет, Участник в течение 21 рабочего дня с момента совершения покупки Товара может направить в адрес Оператора соответствующую претензию с указанием Ф.И.О. Участника и номера Карты, которая должна сопровождаться копиями чека контрольно-кассовой техники Партнера с информацией о количестве Бонусных баллов, информация о которых должна быть записана на Бонусный счет.

3.8.1 В указанном в настоящем пункте случае, Оператор обязуется рассмотреть претензию и выслать ответ Участнику в течение 10 рабочих дней с момента получения.

3.9 Порядок расчёта бонусов размещён на сайте www.caraway-card.ru и в иных информационных материалах Оператора и Партнёров.

3.10 Если по техническим причинам операции с Картами в режиме он-лайн не были возможны в момент приобретения Товара, запись информации о Бонусных баллах на Бонусный счет может производиться дольше 1 (одних) суток.

3.11 Дополнительные бонусы, начисляемые при покупке товара по акции, начисляются только при оплате данного товара наличными денежными средствами и/или банковскими картами.

3.12 Начисление баллов при оплате подарочными картами на производится.

4. Порядок получения Бонусных поощрений

4.1 Для получения Бонусного поощрения Участник должен до приобретения Товара сообщить Партнеру о своем желании использовать Бонусные баллы, предъявить Партнеру Карту. Поощрение предоставляется Участнику только при наличии на Бонусном счете необходимого количества Бонусных баллов. Списание Бонусных баллов производится по более ранней дате их начисления.

4.2 Участник может обменять накопленные бонусные Баллы на определенные Товары в магазине и кафе при АЗС; определенные Товары партнеров Программы (при появлении таковых). Также Покупатель может предоставить свои Баллы в качестве пожертвования в ходе благотворительных акций, проводимых Оператором. Бонусные балл не могут быть обналичены.

4.3 При приобретении Участниками Товаров с использованием Бонусного поощрения в Торговых точках Партнеров происходит списание Бонусных баллов с Бонусного счета Участника по курсу 1 Бонус = 1 рубль.

4.4 Участник вправе оплатить покупку Товара за счет накопленного Бонусного поощрения, имеющегося на момент покупки Товара у Партнера, при условии внесения в кассу Партнера наличных денежных средств в размере 1,00 рубль.

4.5 Ограничения на использование Бонусного поощрения:

4.5.1 Партнер имеет право установить ограничения на использование Бонусного поощрения при продаже Товаров. С условиями предоставления Бонусного поощрения Партнерами Программы Участники вправе ознакомиться в Торговых точках соответствующих Партнеров или на Интернет-представительстве Программы.

4.5.2 Не допускается списание Бонусных баллов за оплату товаров и услуг, попадающих под запреты, установленные действующим законодательством или Оператором. Например, запрещается оплата Бонусными баллами табака и табачной продукции согласно Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от

воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Также не допускается и начисление Бонусных баллов за табак и табачную продукцию. Не допускается полная оплата Бонусными баллами алкогольной продукции согласно Приказа Росалкогольрегулирования от 13.12.2012 N 372 "Об установлении цен, не ниже которых осуществляются закупка (за исключением импорта), поставки (за исключением экспорта) и розничная продажа алкогольной продукции крепостью свыше 28 процентов" (Зарегистрировано в Минюсте России 21.12.2012 N 26274). Оплата Бонусными баллами допускается при условии оплаты алкогольной продукции по цене не ниже минимальной розничной цены алкоголя (МРЦ), предусмотренной указанным Приказом.

4.5.3 Не допускается списание всех бонусных баллов с лицевого счета Участника Программы, минимальный неснижаемый остаток баллов -1 бонусный балл.

4.6 Если по техническим причинам операции с Картами в режиме он-лайн невозможны, использование Карты для списания Бонусных баллов не допускается.

4.7 Списание Бонусных баллов доступно только зарегистрированным Участникам.

4.8 Бонусные баллы могут быть аннулированы по следующим основаниям:

4.8.1 В случае возврата Товара, при приобретении которого на Бонусный счет Участника были зачислены Бонусные баллы, аннулируется сумма Бонусных баллов, зачисленная при приобретении Товара, который был возвращен;

4.8.2 В случае ликвидации Партнера производится аннулирование Бонусных баллов, начисленных данным Партнером;

4.8.3 В случае признания банкротом Партнера производится аннулирование Бонусных баллов, начисленных данным Партнером;

4.8.4 В случае невыполнения Партнером обязательств, принятых им на себя;

4.8.5 В иных случаях, когда Партнер, не в состоянии нести расходы, связанные с участием в Программе;

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

4.8.7 В случае, если начисление Бонусов явилось результатом злоупотребления Участником Правилами, недобросовестных действий Участника или третьих лиц;

4.9 Накопленные Бонусные баллы, предоставленные Участнику, не могут быть проданы Участником, переданы, уступлены другому лицу или использованы, кроме как в соответствии с настоящими Правилами.

5. Корректировка записи о количестве баллов на счете при возврате/обмене Товара

5.1 Обмен/возврат Товара, приобретенного Участником в рамках Программы, производится при предъявлении Участником Карты в Торговой точке, в которой был приобретен Товар, в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. При обмене/возврате Товара, приобретенного Участником в рамках Программы, Оператор списывает с Бонусного счета информацию о количестве Бонусных баллов, которая была записана на Бонусный счет при приобретении Участником Товара.

5.3. В случае частичного возврата Товара, полностью или частично оплаченного бонусными баллами, и в ситуациях, когда на Бонусном счете Участника недостаточное количество Бонусных баллов, Участнику может быть возвращена денежная сумма за покупку Товара за вычетом списанных за покупку Бонусных баллов (при этом Бонусные баллы сохраняются на счете Участника и могут быть израсходованы в общем порядке) или Оператор Программы списывает все Бонусные баллы, находящиеся на Бонусном счете Участника, а оставшуюся часть подлежащих списанию Бонусных баллов Оператор списывает с Бонусного счета при зачислении на него новых Бонусных баллов вплоть до того момента, пока не будут списаны все Бонусные баллы подлежащие списанию.

5.4. В случае обмена/возврата Товара, приобретенного Участником путем оплаты Бонусными баллами на Бонусный счет записывается информация о количестве Бонусных баллов, которая была списана с Бонусного счета при оплате Товара, Запись информации осуществляется только при предъявлении Участником Карты.

6. Восстановление утерянной или поврежденной участником Карты

6.1. В случае утраты/повреждения Карты Участник должен уведомить об этом Оператора, отправив письменное заявление по электронному адресу: info_caraway@bk.ru или позвонив на Горячую линию. После идентификации Участника Оператор должен в течение 3-х дней заблокировать Kartu. Бонусные баллы фиксируются на Бонусном счете Участника на момент блокировки Карты. Для организации переноса Бонусных баллов Участнику необходимо приобрести новую Kartu.

6.2 Оператор в течение 1 (одной) недели осуществляет проверку полученной от Участника информации и переносит Бонусные баллы на новую Kartu, либо предоставляет Участнику мотивированный отказ в переносе Бонусных баллов.

6.3 Оператор Программы не несет ответственности за задержку переноса Бонусных баллов или за несанкционированное использование Карты Участника третьими лицами.

6.4 Восстановление Карты Участника, Бонусные баллы по которой перенесены на новую Карту, невозможно.

7. Прекращение действия Программы

7.1 ООО «Джиэф». оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить действие Программы.

7.2 В случае прекращения действия Программы Оператор должен опубликовать на Интернет-представительстве Программы сообщение о прекращении действия Программы не менее чем за 7 календарных дней до прекращения действия Программы.

7.3 В случае прекращения действия Программы Участник имеет право на использование Бонусных баллов до даты прекращения действия Программы

7.4 Бонусные баллы, оставшиеся на Бонусном счете после даты прекращения действия Программы, аннулируются. С момента прекращения действия Программы Участник утрачивает право на использование Бонусных баллов.

8. Прочие условия

8.1 В силу постоянного совершенствования Программы Оператор без дополнительного извещения Участников оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в действующие Правила Программы, условия и ставки предоставления Бонусных баллов. Оператор оставляет за собой право: изменять состав Партнеров Программы. Продолжая использовать Карту после внесения изменений, Участник дает свое согласие на изменения, внесенные Оператором в Программу. Все вышеуказанные изменения Оператор указывает на Интернет-представительстве Программы.

8.2 Карта является персональной. Карта предоставляется Оператором Участнику для выполнения обязательств по Договору и является собственностью Оператора. Передача Карты Участником третьему лицу не допускается.

8.3 Участник несет риски и ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевшие место при корректном введении пароля доступа, необходимого для входа в Личный кабинет на Интернет-представительстве Программы, и/или при корректном указании анкетных данных оператору Горячей линии, а также за их последствия.

8.4. Оператор не несет ответственности за качество Товара.

8.5. Оператор не несет ответственности за сбои в работе Интернет-представительства Программы и прекращение его работы по причине неправомерных действий третьих лиц (несанкционированный/неправомерный доступ и т.д.).

8.6. По техническим причинам (отказ или сбой в работе каналов связи, перебои в электропитании, а также в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и программного обеспечения) Оператор имеет право временно приостановить выполнение операций по Карте. Ответственности за перечисленные технические причины Оператор не несет.

8.7. Программа не допускает объединение Бонусных счетов Участников.

8.8. Оператор оповещает Участников о проведении в рамках Программы акций для Участников путем размещения информации на Интернет-представительстве Программы и/или иным способом.

8.9. Участник вправе в любое время прекратить дальнейшее участие в Программе, письменно уведомив об этом Оператора, отправив письмо на эл. почту: info_caraway@bk.ru.

8.10 В случае одностороннего расторжения Оператором Договора с Участником Оператор по своему выбору сообщает об этом Участнику одним из следующих способов:

- путем направления соответствующего сообщения в Личный кабинет;
- путем направления сообщения e-mail или SMS на номер телефона, указанный Участником в Договоре;

8.11. В случае если Участник оплатил топливо и по каким-либо причинам не может забрать весь оплаченный объем топлива, то в срок до 23 часов 59 минут дня оплаты указанного топлива, разница между суммой внесенной предоплаты и суммой фактически полученного топлива может быть возвращена Участнику по его просьбе. При этом размер начисленной предоплаты пересчитывается в соответствии с фактической суммой заправки.

8.12. Участник и Оператор признают обязательным соблюдение претензионного (досудебного) порядка урегулирования споров, вытекающих из и/или возникающих в связи с участием в Программе и/или исполнением Договора.

8.13. В случае не достижения согласия, а именно: полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, спор подлежит разрешению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.14. Участник и Оператор несут ответственность за нарушение обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.15. В случае, если период исполнения обязательств Оператора включает праздничные или выходные дни продолжительностью более трех календарных дней подряд, сроки исполнения Оператором своих обязательств сдвигаются на количество выходных/праздничных дней.