

Правила программы лояльности покупателей «Куликовский»

Настоящие Правила определяют условия участия в Программе лояльности покупателей «Кондитерский дом Куликовский». Скачав мобильное приложение и пройдя регистрацию Участник подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами, выражает свое безусловное согласие с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.

1. Основные понятия и термины.

- 1.1. «Организатор Программы» (далее Организатор) – ОсОО «Кондитерский дом «Куликовский».
- 1.2. «Программа/Мобильное приложение» - специализированное программное обеспечение, обладающее достаточными техническими возможностями и функциями, необходимыми для регламентации взаимоотношений между Организатором и Участником, возникающих в процессе реализации Участником условий и технических возможностей, определенных Организатором, а также средством получения вознаграждения за произведенные действия.
- 1.3. «Участник Программы» (Участник) – физическое лицо, предоставляющее персональные данные и принимающее участие в Программе на условиях, установленных Правилами, а также участие которого подтверждено Организатором.
- 1.4. «QR-код» - электронное изображение Идентификатора лояльности на электронном носителе. «QR-код» служит для идентификации личности как Участника Программы с целью начисления /списания Баллов.
- 1.5. «Бонусный балл» - учетная единица, которая начисляется на счет Участника в соответствии со схемами начисления (п.п.6.2., 6.5. Правил) и которая списывается при приобретении продукции (п. 7.2. Правил).
- 1.6. «Вознаграждение» - товар (услуга или другая выгода), определенный Организатором. Получение вознаграждения в рамках Программы означает приобретение (покупку) Участником соответствующего Вознаграждения в соответствии с Правилами Программы. Размер вознаграждения исчисляется в определенной процентной пропорции от суммы приобретенного товара.
- 1.7. «Счет Участника» (Счет) - совокупность данных в информационной системе Программы Организатора о транзакциях начисления и списания баллов Участника.
- 1.8. «Регистрация» - электронный формуляр, который предлагается для заполнения лицу Организатором (в том числе с использованием веб-страницы Программы). В результате регистрации лицо дает свое согласие на участие в Программе в соответствии с данными правилами, а также позволяет передавать и обрабатывать предоставленные персональные данные и другую информацию в рамках Программы и в соответствии с действующим законодательством о защите персональных данных. Заполненная лицом и полученная Организатором Анкета является основанием для регистрации Участника Программы (подтверждения участия такого лица в Программе).
- 1.9. «Горячая линия Программы» - сервис, предоставляемый Организатором Участникам Программы для решения вопросов, связанных с участием в Программе.
- 1.10. «Персональная страница Участника» - отдельно выделенный раздел на веб-сайте сети «Куликовский», в котором Участник Программы имеет возможность ознакомиться с данными о начислении и списании баллов, изменить свои персональные данные Участника Программы. Вход Участников в свою учетную запись осуществляется через авторизацию.
- 1.11. «Уведомление» - информация, в том числе рекламного содержания, передаваемая Организатором Участнику по следующим средствам связи: мобильному телефону, e-mail, почтовому адресу, указанным Участником в Анкете.

- 1.12. «Привилегии» - права Участника на начисление Бонусных баллов, расходование Активных баллов на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.
- 1.13. «Партнёр» - лицо, имеющее право собственности или право пользования на канал коммуникации, по средствам которого осуществляется Уведомление Участникам программы.
- 1.14. Магазин- возможность мобильного приложения «Куликовский», позволяющая Участнику дистанционно сформировать заказ на покупку, выбрать способ оплаты и доставки заказа, оплатить заказ.
- 1.15. Банк-партнёр- кредитная организация, помогающая Оператору осуществлять прием платежей при оплате товаров платежной (в том числе и кредитной) картой или посредством электронного кошелька.
- 1.16. Платежный сервис- компания, предоставляющая он-лайн сервис по осуществлению электронных платежей.
- 1.17. Агрегатор доставки – партнёр Организатора, служба доставки, позволяющая организовать быструю перевозку товара до конечного покупателя, независимо от его географической удаленности.

2. Правила участия в Программе

- 2.1. Участниками Программы могут быть физические лица в возрасте 14 лет и старше, с учетом ограничений, предусмотренных гражданским законодательством страны пребывания для лиц, не достигших 18 летнего возраста.
- 2.2. Для осуществления регистрации в качестве Участника Программы необходимо скачать мобильное приложение и осуществить действия, предусмотренные процедурой вступления в программу. Регистрация участника осуществляется Организатором на безвозмездной основе.
- 2.3. Об условиях Программы Лояльности можно узнать в Фирменных магазинах Кондитерского дома Куликовский, по телефону Горячей линии Программы Лояльности 0312 54 55 55 или 0556 58 38 58, в Приложении и в web-версии системы Лояльности. Актуальные правила участия в Программе лояльности покупателей «Куликовский» размещены на веб-странице Программы «Куликовский».
- 2.4. Зачисление бонусных баллов производится при предъявлении QR-кода отображенного при непосредственном использовании мобильного приложения «Куликовский» сотруднику Организатора, в момент осуществления расчёта за приобретенную продукцию. Перечень точек продаж не является фиксированным и подлежит корректированию со стороны Организатора. Зачисление бонусных баллов производится также при использовании Участником интернет магазина при покупке Товаров Организатора.
- 2.5. QR-код не может быть использован для осуществления банковских, кредитных, платежных или иных расчетных операций, не предусмотренных условиями Программы.
- 2.6. Программа рассчитана исключительно для личного пользования Участников. Баллы, начисленные Участникам во время участия в Программе, не могут передаваться, продаваться, перечисляться, использоваться как средство платежа, любым другим способом отчуждаться Участниками в пользу третьих лиц или использоваться иным образом, кроме как в порядке, предусмотренном настоящими Правилами Программы.
- 2.7. Датой начала участия в Программе является дата регистрации Участника и присвоения ему персонального QR-кода в мобильном приложении «Куликовский». Для зачисления бонусных баллов Участник программы предъявляет QR-код, отображающийся в мобильном приложении «Куликовский». В случае предоставления QR-кода, полученного посредством графического копирования экрана визуального устройства вывода (скриншот), бонусные баллы не подлежат начислению/списанию. Организатор, в

целях выполнения принятых на себя обязательств по защите переданных ему персональных данных, оставляет за собой право заблокировать аккаунт, которому присвоен данный QR-код, без возможности восстановления ранее зачисленных бонусов.

- 2.8. Мобильное приложение не имеет срока годности и действительно в течение всего срока действия Программы.
- 2.9. Для блокировки Аккаунта в случае потери или повреждения электронного носителя, а также для разблокировки, Участнику необходимо сразу обратиться к Организатору по телефону Горячей линии 0312 54 55 55 или 0556 58 38 58 либо написать в чат мобильного приложения.
- 2.10. Аккаунт Участника, который был заблокирован, может быть разблокирован или восстановлен только в том случае, если персональные данные заявителя совпали с данными, представленными в Анкете Участника и зарегистрированными в информационной системе Программы. В случае несовпадения данных, аккаунт разблокирован быть не может. Для того, чтобы снова стать участником программы, необходимо заново пройти процедуру регистрации.
- 2.11. При потере электронного носителя Участник должен пройти заново регистрацию Участника Программы на условиях, установленным Организатором. Затем обратиться к Организатору с просьбой объединить Счета Участника (счет вторичного и нового Идентификатор лояльности). После этого балансом счета Участника по утраченному идентификатор лояльности можно управлять с использованием нового Идентификатор лояльности. Организатор Программы не несет ответственности за все операции, проводимые на счета Участника по идентификатору лояльности к моменту его блокировки Организатором.
- 2.12. Ответственность за действия несовершеннолетнего Участника Программы несут законные представители согласно требованиям действующего законодательства, регламентирующего вопросы ответственности законных представителей.

3. Анкета и персональные данные Участника.

- 3.1. Заполняя анкету Участника Программы, лицо подает персональные и контактные данные для регистрации в информационной системе Программы. Самостоятельное внесение Участником данных анкеты в Личном кабинете является обязательным условием полноправного участия в Программе и условием использования Баллов.
- 3.2. Каждая Анкета содержит обязательные для заполнения поля, отмеченные звездочками. Без введения информации в обязательные для заполнения поля регистрация Участника в Программе невозможна.
- 3.3. Обязательными для заполнения являются поля, отмеченные «звездочкой»:
 - 3.3.1 Фамилия
 - 3.3.2 Имя
 - 3.3.3 Отчество
 - 3.3.4 Дата рождения
 - 3.3.5 Пол
 - 3.3.6 Номер мобильного телефона*
 - 3.3.7 Адрес электронной почты (E-mail)
 - 3.3.8 Кодовое слово (возможно)
- 3.4. Главным условием списания Баллов со Счета Участника в процессе получения Вознаграждений является наличие информации в обязательных для заполнения полях на момент получения Участником вознаграждения. Организатор может заблокировать списание Баллов со Счета Участника до внесения или актуализации Участником информации в обязательных для заполнения полях анкеты.
- 3.5. Организатор оставляет за собой право отказаться от списания Бонусных Баллов со счёта Участника в процессе получения Вознаграждения в случае отсутствия интернет соединения в Фирменных магазинах и Партнерских магазинах.

- 3.6. Для отдельных акций Программы Организатор может устанавливать особые требования для полей анкеты. Такие требования будут указаны в правилах соответствующей акции.
- 3.7. Заполненная Участником Анкета свидетельствует о следующем:
- 3.7.1 О добровольном согласии (разрешении) Организатору Программы на обработку (сбор, регистрацию, накопление, хранение, адаптивное, изменение, возобновление, использование, распространение, обезличивание, уничтожение и т.п.) персональных данных Участника, которые указаны им в этой анкете, с целью персонификации данного физического лица как участника Программы «Куликовский», в т. ч. для участия во всех акциях и мероприятиях рекламного характера, проводимых в рамках указанной Программы.
- 3.7.2 О добровольном согласии на передачу персональных данных этого физического лица Партнерам Программы и третьим лицам с целью их обработки, в том числе для осуществления персональных коммуникаций с Участником, передачи и получения информации. Анкета не содержит иных персональных данных, кроме тех, которые регламентируются обязательными полями, в том числе номеров паспорта и идентификационного кода.
- 3.7.3 Заполненная Анкета свидетельствует также о согласии Участника со всеми условиями и правилами Программы, подтверждает осведомленность о том, что предоставленные им персональные данные вносятся в информационную систему, представляющую собой Базу персональных данных участников Программы лояльности «Куликовский», а также подтверждает ознакомление Участника с правами, которые, согласно действующему законодательству, регламентирующему положения о защите персональных данных.
- 3.8. Участник обязуется предоставлять точные и достоверные данные при заполнении анкеты, а также своевременно сообщать Организатору путем редактирования своего профиля об изменениях, касающихся предоставляемых сведений .
- 3.9. Участник дает разрешение Организатору направлять ему информацию, в том числе рекламную, о товарах и услугах, о проводимых рекламных акциях, о персональных предложениях, подарках и призах, в виде смс-сообщений (SMS) на указанный(-ые) Участником номер(-а) телефона.
- 3.10. Анкета не регистрируется, если она полностью не заполнена, неправильно или не отвечают обычным требованиям.
- 3.11. Данные Участника, указанные в Анкете, являются конфиденциальными. Доступ к данным имеют ответственные лица Организатора и сам Участник. Также эти данные могут быть предоставлены по требованию правоохранительных и / или других органов в соответствии с действующим законодательством государства на территории которого действует Программа.
- 3.12. Участник подтверждает, что персональные данные верны, подтверждает, что указанный номер(-а) является его номером телефона, выделенным оператором сотовой связи и в случае внесения Участником некорректных/недостоверных данных Организатор оставляет за собой право списания в полном объеме накопленных баллов Участника и блокирования его учётной записи.
- 3.13. Участник при регистрации принимает и выражает своё безоговорочное согласие с условиями Политики в отношении обработки персональных данных и осуществляет заполнение формы заявления, выражающего согласие на обработку персональных данных.
- 3.14. Участник выражает своё безоговорочное согласие на трансграничную передачу персональных данных на территорию иностранного государства Организатору.

4. Права и обязанности Организатора Программы

- 4.1. Организатор является правообладателем Программы/Мобильного приложения, обладающий исключительным правом на результат интеллектуальной деятельности согласно действующего законодательства.

- 4.2. Организатор имеет право остановить Программу, отменить или изменить условия Программы. В случае закрытия Программы все баллы, набранные участником, могут быть использованы им в течение 2-х (двух) месяцев после публикации сообщения о закрытии.
- 4.3. Одному Участнику может быть присвоено одновременно не более одного счета в Программе. В случае выявления Организатором двух и более Счетов, в которых совпадают зарегистрированные персональные данные участников Программы по двум записями одновременно: 1) фамилия, имя; 2) номер мобильного телефона, Организатор Программы вправе объединить Счета и баллы по счетам участников Программы. В случае обнаружения двух и более Счетов, в которых совпадают зарегистрированные персональные данные участников Программы по одной записи, а именно номер мобильного телефона, Организатор Программы вправе заблокировать такие Счета до выяснения достоверности предоставленных Участником персональных данных.
- 4.4. Организатор имеет право отказать в регистрации, изъять или прекратить действие Аккаунта Участника, заблокировать списание Баллов со Счета Участника при следующих обстоятельствах:
- а) использование или попытка использования Аккаунта способом, который не соответствует данным Правилам;
 - б) любое обоснованное подозрение в злоупотреблениях Участника относительно его участия в Программе;
 - в) Передача аккаунта третьим лицам;
 - г) отзыва лицом своего согласия на обработку его персональных данных;
 - д) предоставление лицом недостоверных и / или неточных персональных данных или других сведений, указанных в Анкете;
 - е) установление факта неактуальности персональных данных или других сведений, указанных в Анкете.
- Организатор не несет ответственности перед Участником и 3 лицами за любые потери или убытки, возникающие в результате таких действий.
- 4.5 Организатор обязуется надлежащим образом собирать, хранить, обрабатывать данные Участников Программы и использовать их в рамках Программы и настоящих Правил.
- 4.6. Организатор периодически осуществляет информирование Участника о его возможностях и вознаграждениях, однако не несет ответственности за недоставку уведомления, если это произошло в результате независимых от Организатора обстоятельств.
- 4.7. Организатор запрещает перепродажу приобретенной кондитерской продукции третьим лицам, а также имеет право блокировать аккаунт Участника при выявлении случаев перепродажи продукции третьим лицам. При блокировке аккаунта Участник лишается возможности дальнейшего использования накопленных баллов и установленного уровня лояльности, кроме того Организатор программы имеет право взыскать штраф в размере 500 000 (пятьсот тысяч) в национальной валюте страны пребывания.
- 4.7.1. Ограничения Оператора не распространяются на Участников программы лояльности с кем у Оператора имеются договорные отношения или официальное разрешение на перепродажу кондитерской продукции.

5. Права и обязанности Участника

- 5.1. Участник обладает всеми правами по защите своих персональных данных в соответствии с положениями действующего законодательства.
- 5.2. Участник может изменить / дополнить персональные данные.

- 5.3. Участник имеет возможность позволить Организатору или Партнеру Программы право сообщать ему любую информацию коммерческого и / или информационного характера о Программе или Партнера Программы по электронной почте, телефону и / или SMS и / или (WhatsApp, Telegram и другие подобные каналы, которыми пользуется Участник).
- 5.4. Участник может в любой момент отказаться получать информацию по вышеперечисленным коммуникационным каналам, сообщив об этом Организатору по телефону горячей линии.
- 5.5. Участник несет ответственность за своевременное информирование Организатора, редактирование своего профиля или посредством звонка в контакт центр об изменении адреса электронной почты, телефона и других персональных данных.
- 5.6. Участник имеет право воспользоваться начисленными на его счет Бонусными баллами только на территории государства их начисления.

6. Начисление баллов.

- 6.1. Каждый раз для начисления Баллов при совершении покупки товаров в точках продажи Фирменных магазинов и магазинах Партнерах (их перечень может меняться), Участник должен предъявлять QR -код (Идентификатор лояльности Программы) к закрытию сделки на кассе. Начисленные за покупки товаров баллы регистрируются и суммируются на Счете Участника.
- 6.2. При совершении Участником программы покупок посредства он-лайн магазина баллы начисляются автоматически.
- 6.3. Баллы начисляются при расчете за покупку фирменной продукции без скидки оплаченной наличными средствами или банковскими карточками. Информация о схемах начисления размещается в точках продаж, а также распространяется через другие каналы коммуникаций.
- 6.4. Дополнительные баллы начисляются во время рекламных кампаний, специальных акций и предложений, только в том случае, когда их начисление отражено в условиях проводимых маркетинговых мероприятий.
- 6.5. В случае возврата Участником приобретенного ранее в точке продажи товара, в соответствии с действующим законодательством, начисленные за покупку этого товара Баллы, списываются со счета Участника.
- 6.6. Баллы не являются электронными деньгами и не выполняют функции электронных денег. Баллы не являются товаром и не продаются.
- 6.7. Для возврата денежных средств на банковскую карту Участника (аннулирование платежа) Участнику необходимо выполнить следующие действия:
 - 6.7.1. В случае отказа от Товара до момента доставки:
Обратиться в колл-центр Оператора с просьбой аннулировать заказ и вернуть переведенные денежные средства
 - 6.7.2. В случае отказа от Товара по причине его порчи или ненадлежащего внешнего вида:
Обратиться в колл-центр Оператора с предоставлением достаточных доказательств надлежащего совершения покупки (чек, фото испорченного товара).
 - Предоставить паспорт для оформления претензии. На данном этапе представитель магазина составляет накладную на прием товара и забирает чек.
 - Написать заявление с просьбой вернуть средств за товар, оплаченный банковской картой, в котором указывает:
 - ФИО;
 - контактные данные (адрес, телефон);
 - сумму, которую надлежит вернуть;
 - причины (в произвольной форме).
 - Ждать возврата денег. Срок возврата денежных средств может варьироваться в зависимости от продолжительности рассмотрения заявления Клиента, но не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с момента обращения.

7. Использование баллов

- 7.1. В соответствии с количеством начисленных на счет участника Баллов Организатор предоставляет Участнику право приобрести (получить) Вознаграждения по специальным условиям, а также участвовать в акциях и предложениях. Под приобретением вознаграждения подразумевается покупка товара баллами.
- 7.2. Организатор Программы определяет перечень Вознаграждений, способ их приобретения и получения, а также количество Баллов, которые списываются со счета Участника в связи с приобретением (получением) вознаграждений. Количество и ассортимент Вознаграждений может меняться.
- 7.3. Участник имеет право выбрать Вознаграждение по своему усмотрению из предоставленных Организатором вариантов.
- 7.4. Баллы являются средством обмена на фирменную продукцию Организатора. Участники Программы не имеют права переводить Баллы другим Участникам Программы, а также требовать обмена Баллов на денежные средства в наличной или безналичной форме.
- 7.5. Организатор Программы не несет ответственности за уплату/не уплату Участником налогов и выполнения обязательств, связанных с участием в Программе.
- 7.6. Баллы, которые были не использованы Участником для получения Вознаграждения в течение 365 дней с момента их начисления на Счет, будут считаться просроченными и списываются со Счета Участника.
- 7.7. Участник Программы не вправе использовать Бонусные баллы для получения Вознаграждения без произведения соответствующей оплаты за приобретаемый Товар в рамках купли продажи которого начисляются Бонусные баллы.
- 7.8. В случае, если произошло не авторизованное Участником списание Баллов, Участник обязан сообщить об этом Организатору путем обращения на Горячую линию Программы либо в чат мобильного приложения.
Организатор не может гарантировать возврат на счет Участника списанных без ведома Участника Баллов.

8. Порядок обработки данных банковских карт или электронных кошельков Участников

- 8.1. При оплате Участником товара в мобильном приложении «Куликовский» банковской картой (включая ввод номера карты) или электронными деньгами, обработка платежа происходит на сайте системы электронных платежей Банка партнера, который прошел международную сертификацию.
- 8.2. Для защиты информации от несанкционированного доступа на этапе передачи от Участника на сервер системы Банка-партнёра используется протокол SSL 3.0. Банк-партнёр прошел PCI-сертификацию (PCI Data Security Standards, или Стандарты безопасности хранения данных PCI), разработанную и внедренную платежными системами VISA, MasterCard, МИР для обеспечения безопасного хранения личных данных владельца банковской карты.

9. Другие условия

- 9.1. Для решения спорных вопросов Участник должен обратиться к Организатору и предъявить чек, подтверждающий приобретение соответствующего товара. Организатор оставляет за собой право дать ответ на обращение участника в течение 14 дней.
- 9.2. Организатор не даёт никаких гарантий, в частности, относительно работоспособности Программы, его функциональных возможностей, информационного содержания, доступности, надёжности работы и соответствия потребностям и ожиданиям Участника.

- 9.3. Организатор ни при каких условиях не несёт ответственности за работоспособность устройства Участника.
- 9.4. Организатор не несёт ответственности за потерю данных Участника, но приложит все усилия для сохранения и возможности восстановления данных Участника, в том числе бонусного баланса.
- 9.5. Организатор не несёт ответственности за возможный ущерб или убытки, вызванные использованием Программы.
- 9.6. Организатор не несёт ответственности за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействия) третьих лиц.
- 9.7. Форма предоставления согласия: Анкета заполняется владельцем персональных данных с использованием веб-страницы Программы.