

ПРАВИЛА УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ МАГАЗИНОВ «УЛЫБКА РАДУГИ»

1. Термины и определения

- **Программа лояльности** – комплексное маркетинговое мероприятие Организатора, в результате которого Участнику предоставляется возможность участия в Промо-акциях и накоплениях Бонусных баллов за покупки, совершенные в Магазины Организатора, в соответствии с Правилами участия в Программе лояльности (далее по тексту Правила).
- **Организатор** – юридическое лицо, ООО «Дрогери ритейл», обладающее исключительным правом на управление и развитие собственной Программы лояльности.
- **Партнеры** — лица, с которыми у Организатора в рамках Программы лояльности имеются заключенные соглашения, в рамках которых Участникам предоставляется возможность начисления/списания Баллов при приобретении товаров и/или услуг этих лиц, а также предоставление иных привилегий. Условия начисления/списания Баллов, а также условия предоставления Участникам иных привилегий, определяются на основании соответствующих соглашений, заключаемых Организатором с Партнерами, условия которых могут изменяться.
- **Магазины Организатора** – торговые точки (магазины), действующие под торговыми знаками (знаками обслуживания) «Улыбка радуги».
- **Участник** – физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее Карту, которое выразило свое намерение участвовать в Программе лояльности в соответствии с настоящими Правилами, и участие которого было подтверждено Организатором.
- **Холдер-пакет** (при условии наличия) – пакет участника Программы лояльности, включающий в себя буклет с кратким описанием правил участия в программе и карту.
- **Карта** – служащая для персонификации Участника при совершении покупок в магазинах Организатора. Карта имеет единый индивидуальный бонусный счет. Не является именной, действует на предъявителя.
- **Бонусный счет (баланс)** – база данных, включающая информацию о покупках, начисленных и списанных Бонусных баллах.
- **Бонусный балл (Балл)** – условная единица измерения, применяемая в Программе лояльности Организатора для учета накопительной скидки, в виде бонусных баллов. Один Бонусный балл при списании эквивалентен 1 (одному) рублю РФ. Бонусный балл является по своей сути накопительной скидкой для конкретного Участника. Бонусные баллы не имеют срока годности, при условии совершения минимум 1 (одной) покупки по карте за последние 180 (сто восемьдесят) дней.
- **Бонусный балл с ограничением срока действия** – Бонусный балл, который начисляется за участие в стимулирующих акциях и имеет срок действия (информация о сроке действия таких баллов указывается Организатором в условиях акции и рекламных материалах). Бонусный балл с ограничением срока действия имеет приоритет при списании баллов.
- **Авторизация карты** – привязывание конкретного чека к конкретной карте при совершении покупки путем прокатывания карты через карт-ридер, считывания специального штрих-кода или NFC-метки в мобильном приложении и иными способами.
- **Начисление** – пополнение Бонусного счета при совершении покупок в магазинах Организатора.
- **Списание** – использование бонусных баллов, списанных с бонусного счета, за оплату товаров, купленных в магазинах Организатора, в том числе обмен бонусов на товары-участники каталога программы лояльности и специальные предложения.
- **Товар-участник каталога программы лояльности** – товар (услуга), предоставляемый Организатором Участнику в обмен на Бонусные баллы, накопленные им.
- **Специальное предложение** – товар-участник промо-акции, представленный в магазинах Организатора в определенный период в соответствии с правилами с описанием механики Акции (условиями предоставления), при выполнении которых покупатель получает дополнительные баллы на Бонусный счет.
- **Статус** – статус карты, основанный на присутствии регистрации карты и на активности авторизации карты в магазинах Организатора.
- **Статус «Анонимная»** – незарегистрированная карта, для которой доступно начисление, но недоступно списание баллов.
- **Статус «Активная»** – зарегистрированная карта, для которой доступно начисление и списание баллов.
- **Статус «Блокирована»** – карта, заблокированная для начисления и списания, по просьбе владельца карты либо по инициативе Организатора.

- **Уровень участия Карты** – сумма покупок, совершенных с использованием карты в течение 30 календарных дней. Присвоенный уровень действует в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента присвоения.
- **«Базовый» уровень участия** - сумма на счете карты, накопленная за покупки в течение 30 (тридцати) календарных дней, не достигшая порогового значения 2000 рублей и более в регионах Москва и МО, СПб и ЛО, Мурманске и Мурманской области и 1700 рублей и более в остальных регионах присутствия магазинов Организатора.
- **«VIP» уровень участия** автоматически присваивается карте, на счете которой сумма покупок, совершенных в течение 30 календарных дней, составила 2000 рублей и более в регионах Москва и МО, СПб и ЛО, Мурманске и Мурманской области и 1700 рублей и более в остальных регионах присутствия магазинов организатора. Уровень «VIP» присваивается в течение 24 часов, с момента достижения накопленной суммы.

Если владелец карты с уровнем участия «VIP» в течение 30 последующих календарных дней не подтверждает свой «VIP» уровень (не совершает покупок на необходимую сумму и более в зависимости от региона), то карта автоматически переводится на уровень «Базовый».

- **Уведомление** – информация, в том числе рекламного характера, передаваемая Участнику по одному или нескольким указанным им в Анкете способам связи: мобильному телефону, E-mail или иными.
- **Анкета Участника** – документ, заполняемый Участником и содержащий личные данные участника: ФИО, контактные данные, согласие на получение информации в том числе рекламного характера.
- **Личный кабинет** – это информационная система, позволяющая просматривать Бонусный баланс и управлять им, получать персональную информацию Участника Программы лояльности. Доступ в Личный кабинет осуществляется на веб-сайте www.r-ulybka.ru, или в Мобильном приложении с использованием персонального логина и пароля Участника, присвоенные Участнику по итогу регистрации в Программе лояльности.
- **Активация карты** – разблокирование карты для возможности списания баллов со счета, путем регистрации бонусной карты, т. е. перевод ее со статуса «анонимная» на статус «активная».
- **Регистрация** – подтверждение участия в программе лояльности путем предоставления личных данных.
- **Контактный центр** – выделенное подразделение Организатора, занимающееся обработкой обращений и информированием по голосовым и иным каналам связи. Звонок по РФ бесплатный (8-800-333-66-00).

2. Основные условия и правила программы

- 2.1. Программа лояльности является бонусно-накопительной.
- 2.2. Участником программы является владелец карты магазина «Улыбка радуги».
- 2.3. Привилегии и правила программы лояльности распространяются на всех Участников программы.
- 2.4. Карта предоставляет возможность:
 - Копить и тратить баллы;
 - Оплачивать до 100% стоимости покупки баллами в магазинах Организатора;
 - Покупать за баллы специальные товары каталога программы лояльности;
 - Участвовать в закрытых распродажах;
 - Получать поздравления и подарки.
- 2.5. Правилами программы лояльности установлены следующие уровни участия в программе:
 - Базовый
 - VIP
- 2.6. Правила участия в Программе лояльности размещены:
 - на веб-сайте www.r-ulybka.ru;
 - также с ними можно ознакомиться, позвонив в Контактный центр на бесплатный номер 8-800-333-66-00.
- 2.7. Бонусно-накопительная программа лояльности действует во всех магазинах «Улыбка радуги».
- 2.8. Карта единая для приема в сети магазинов «Улыбка радуги».

3. Как стать Участником программы лояльности

- 3.1. Для участия в программе покупателю необходимо получить Карту и зарегистрироваться в программе удобным для себя способом¹.
- 3.2. Получить карту можно одним из следующих способов:
 - 3.2.1. Приобрести Холдер-пакет (при условии наличия) в любом из магазинов Организатора по цене, установленной Организатором.
 - 3.2.2. Оформить виртуальную карту в мобильном приложении «Улыбка радуги» или «Кошелек».

¹ Способы регистрации см. в разделе 4.1.

- 3.2.3. Приняв участие в специальных маркетинговых мероприятиях, проводимых Организатором или партнером. Порядок получения определяется условиями проведения мероприятия.
- 3.3. Карту можно использовать сразу же с момента получения для зачисления баллов на бонусный счет.
- 3.4. Для списания баллов, карту необходимо зарегистрировать.

4. Как зарегистрироваться в программе лояльности

- 4.1. Зарегистрироваться в программе можно тремя способами:
 - через личный кабинет на веб-сайте www.r-ulybka.ru;
 - на кассе в Магазине в момент совершения покупки;
 - позвонив в Контактный центр по бесплатному номеру: 8-800-333-66-00.
 - Через мобильное приложение «Улыбка радуги».
- 4.2. Регистрация в качестве участника производится на основании анкеты, заполненной Участником на сайте, в мобильном приложении «Улыбка радуги», на бумажном носителе, а также устно при регистрации на кассе Магазина или при совершении звонка в Контактный центр по телефону².
- 4.3. На одно физическое лицо может быть зарегистрирована одна Карта, кроме случаев замены карты Участника, в случае утери. Условия восстановления баллов на утраченной карте указаны в разделе 8.2.
- 4.4. Пройдя регистрацию в Программе лояльности и заполнив Анкету, Участник выражает свое полное и безоговорочное согласие с настоящими Правилами, а также предоставляет свое согласие Организатору и Партнеру:
 - 4.4.1. В целях, указанных в настоящих Правилах и необходимых для исполнения Организатором и/или Партнером своих обязательств, осуществлять использование добровольно предоставленной Участником информации, в т.ч. информации о произведенных Участником покупках, их сумме, способах и средствах их оплаты, в целях, связанных с возможностью предоставления Участнику информации (в т.ч. рекламного характера), в том числе о товарах и/или услугах, о проводимых рекламных акциях, о предложениях, которые потенциально могут предоставлять для Участника интерес, а также в целях сбора, возможностью обеспечения предоставления Участникам привилегий, предусмотренных настоящими Правилами, а также обработки статистической информации и проведения маркетинговых исследований.
 - 4.5. Пройдя регистрацию (согласившись с Правилами), Участник предоставляет свое согласие на получение от Организатора/Партнера Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами.
 - 4.6. Регистрация считается успешной только после заполнения Участником всех обязательных полей анкеты.
 - 4.6.1. Обязательными для регистрации полями являются:
 - Номер карты (совпадает с штрих-кодом);
 - PIN- код (при условии наличия), напечатанный на холдер-пакете для первичной активации карты;
 - Кодовое слово;
 - Имя;
 - Дата рождения;
 - Пол;
 - Номер мобильного телефона;
 - Подпись заполнения (в случае передачи данных через Контактный центр вместо подписи остается звукозапись с согласием; в личном кабинете и мобильном приложении «Улыбка радуги» подпись выражается подтверждением адреса электронной почты; регистрация на кассе путем подтверждения кода из смс-сообщения).
 - 4.6.2. Необязательными полями являются:
 - Фамилия и Отчество;
 - Город;
 - Домашний телефон;
 - E-mail;
 - Семейное положение;
 - Количество детей;
 - Принадлежность к социально-профессиональной группе.
- 4.7. Регистрация участников, независимо от выбранного Участником способа передачи данных, осуществляется в течение 72 часов с момента приема заявки.
- 4.8. С момента получения Организатором анкеты, содержащей информацию согласно п. 4.6.1. настоящих Правил, владелец анкеты является полноправным Участником программы. С этого момента Карта

² Участник самостоятельно несет риск любых неблагоприятных последствий, связанных с предоставлением Организатору недостоверных сведений и/или несвоевременных уведомлений Организатора, об изменении сведений, предоставленных ранее.

Участника является активной (имеет возможность не только накапливать, но и списывать бонусные баллы на индивидуальном счете), а Участник имеет все привилегии, перечисленные в настоящих правилах.

- 4.9. С момента получения логина и пароля для входа в личный кабинет Участник самостоятельно контролирует актуальность и достоверность добровольно предоставленной информации и при необходимости может изменять информацию по телефону Контактного центра 8-800-333-66-00 или в Личном кабинете.
- 4.9.1. Организатор вправе запросить у Участника документы, подтверждающие изменение предоставленной ранее информации.

5. Начисление бонусных баллов

- 5.1. Основные принципы начисления бонусов:
- Организатор предоставляет Участнику Программы лояльности бонус в баллах на специальный бонусный счет с каждой покупки, совершенной в магазинах «Улыбка радуги», при авторизации Карты на кассе Магазина.
 - Баллы автоматически начисляются на бонусный счет участника в течение 24-х часов с момента совершения покупки.
 - Количество начисляемых баллов за покупку каждого товара указывается на ценнике.
 - Дополнительный чек, выдаваемый в Магазине при совершении покупки информирует о состоянии бонусного счета, начислении баллов на данный чек.
 - Полную историю начисления баллов за совершенные покупки можно просматривать в Личном кабинете, а также в мобильном приложении «Улыбка радуги».
 - Бонусные баллы начисляются только на сумму покупок, оплаченных наличными, банковской картой или подарочным сертификатом. В случае частичной оплаты покупки бонусными баллами последние будут начислены только на ту часть чека, которая была оплачена не баллами.
 - Начисление на бонусный счет может осуществляться и на незарегистрированную Карту Участника, при этом списание начисленных баллов возможно только после регистрации Карты в соответствии с настоящими Правилами.
 - Баллы начисляются на счет только при авторизации бонусной карты на кассе в момент оплаты покупки (предъявление пластиковой карты или указав номер мобильного телефона, на который зарегистрирована карта).
 - В случае, если Карта не авторизовалась при совершении покупки, начисление баллов не производится.
- 5.2. Организатор программы оставляет за собой право изменять уровень начисления баллов на товары, участвующие в промо-мероприятиях.
- 5.3. Баллы не начисляются:
- За покупку подарочных сертификатов магазинов «Улыбка радуги» всех номиналов.
 - За покупку подарочных сертификатов Партнеров.
 - На часть стоимости покупки, оплаченной бонусными баллами.
 - За покупку товаров-участников каталога программы лояльности.
 - За покупку товаров, участвующих в акциях, предоставляющих скидку в цене.
- 5.4. В случае отсутствия покупок с участием Карты в течение 180 дней, все накопленные баллы аннулируются, без возможности их восстановления. Анонимные карты блокируются при отсутствии покупок в течение 180 дней. Организатор оставляет за собой право не информировать Участника об аннулировании накопленных баллов. При этом за 30 дней до момента аннулирования баллов Участник может получить уведомление о том, что баллы будут утрачены (отправлением SMS/Viber или E-mail сообщения на указанный в контактных данных адрес). В случае если информирование Участника было произведено своевременно, но уведомление не было доставлено по каким-либо причинам, не зависящим от Организатора, считается что Организатор полностью выполнил обязательства по надлежащему уведомлению Участника, а значит может аннулировать накопленные баллы и заблокировать карту Участника. В случае если Участник не предоставил корректных анкетных данных с актуальным номером мобильного телефона или E-mail адресом, уведомление о блокировке карты и аннулировании накопленных баллов не может быть произведено, поэтому накопленные баллы карты Участника автоматически аннулируются по прошествии 180 дней с момента совершения последней покупки.

6. Виды и условия использования баллов

- 6.1. Бонусными баллами Участник может оплатить до 100% стоимости покупки в магазинах Организатора, обменять баллы на специальные товары каталога программы лояльности (представленного в Магазинах для покупки за баллы) или на специальные предложения, действующие в Магазинах Организатора.

- 6.2. Для оплаты товара бонусными баллами необходимо авторизовать Карту до оплаты покупки.
- 6.3. Баллами нельзя оплатить:
- Подарочные сертификаты сети «Улыбка радуги» всех номиналов
 - Подарочные сертификаты Партнеров
 - Карту программы лояльности
 - Товары, на которые установлено ограничение по продаже со скидкой в соответствии с Федеральным и региональным законодательством
- 6.4. Оплата покупки бонусными баллами возможна только после регистрации в программе.
- 6.5. Бонусные баллы не подлежат обмену на наличные денежные средства.
- 6.6. При возврате товара производятся следующие действия:
- В случае возврата товара ненадлежащего качества, оплаченного частично или полностью бонусными баллами, баллы возвращаются на счет участника в течение 24 часов.
 - Возврат обязательно должен быть оформлен официальными документами (Заявлением от покупателя с заполнением паспортных данных и актом о возврате товара), образцы которых имеются в каждом магазине, с подписями обеих сторон (Представитель Организатора и Участник).
 - При возврате товара в магазин, бонусные баллы, начисленные за покупку этого товара, списываются с Бонусного счета участника.
- 6.7. Списание и оплата бонусными баллами не производится в случае:
- Технической неисправности (проблемы с интернет - связью, технической поломкой любого оборудования и/или программного обеспечения, которое может повлечь не сохранность и/или искаженность персональных данных и/или иных данных при совершении операций в момент сбоя, выключение энергоснабжения на длительное время);
 - Недостаточности баллов на бонусном счете;
 - Если Карта заблокирована.

7. Информация по бонусному счету

- 7.1. Информация о начислении и списании баллов доступна Участнику через следующие источники:
- Личный кабинет;
 - Мобильное приложение «Улыбка радуги».
 - Сообщение на дополнительном чеке (в магазине) о количестве начисленных, списанных баллов и остатке бонусных баллов.
 - Контактный центр по номеру бесплатной линии 8-800-333-66-00.

8. Прочие положения

- 8.1. Организатор гарантирует сохранность добровольно предоставленной Участником информации, доступ к которой ограничен для посторонних лиц. Предоставленная Участником информация (п. 4.6.1. 4.6.2.) используется только в целях, указанных в настоящих Правилах и других промо-мероприятиях Организатора.
- 8.2. Ответственность за сохранность Карты, а также обеспечение несанкционированного доступа третьих лиц к Карте лежит на Участнике. Организатор не несет ответственности за несанкционированное использование Карты Участника третьими лицами.
- 8.3. В случае утраты Карты:
- Участник должен незамедлительно сообщить по телефону Контактного центра сети 8-800-333-66-00.
 - Оператор Контактного центра сети, получив от Участника уведомление об утрате карты, обязан заблокировать карту (бонусный счет) до того момента пока Участник не заявит о желании перевода баллов на новую Карту.
 - Карта не восстанавливается, но баллы, накопленные на ней, можно перевести на новую карту (бонусный счет). Новую карту можно получить стандартным способом (см. п. 3.2). После этого необходимо зарегистрировать полученную карту при помощи операторов Контактного центра, сообщив номер старой карты и кодовое слово, указанное при регистрации.
 - Участник может заявить о переводе баллов на новую карту, назвав кодовое слово, которое указывалось при регистрации.
 - Организатор обязуется перевести баллы с утраченной Участником карты в течение трех рабочих дней.
 - Списанные баллы со счета Участника до момента заявления Организатору об утрате карты восстановлению не подлежат.
- 8.4. В случае утери индивидуального пароля для входа в личный кабинет, Участнику необходимо зайти на страницу веб-сайта Организатора по адресу: www.r-ulybka.ru и направить запрос с помощью системы восстановления пароля.

- 8.5. Участник имеет право направить Организатору обоснованное замечание или пожелание, позвонив по номеру телефона Контактного центра 8-800-333-66-00 или в форме обратной связи на веб-сайте www.r-ulybka.ru.
- 8.6. Срок действия Программы не ограничен.
- 8.7. Организатор имеет право в любой момент в одностороннем порядке изменять условия Программы лояльности без предварительного уведомления участников. Условия программы лояльности с изменениями размещаются на веб-сайте www.r-ulybka.ru и в Магазины Организатора.
- 8.8. Организатор имеет право в любой момент прекратить действие Программы лояльности, разместив соответствующую информацию в Магазины Организатора и на веб-сайте Организатора www.r-ulybka.ru, о прекращении действия Программы, не позднее чем за 30 дней до предполагаемой даты прекращения.
- 8.9. Участник вправе прекратить участие Программе лояльности в любое время, направив Организатору соответствующее уведомление по почте или позвонив по телефону Контактного центра 8-800-333-66-00

9. Нарушение правил программы

9.1. В случае выявления нарушения Участником правил Программы лояльности, Организатор оставляет за собой право исключить такого Участника из программы, без предупреждения/уведомления, без каких-либо негативных последствий для себя.

9.2. Баллы, полученные на бонусный счет с нарушением правил Программы Лояльности, подлежат аннулированию, карта блокируется, если Участник:

- злоупотребляет или не соблюдает настоящие Правила
- предоставляет Организатору недостоверные сведения или информацию, которая вводит в заблуждение
- совершил или намеревается совершить действия, имеющие признаки обмана или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальный ущерб, моральные и прочие негативные последствия
- участвует в схемах «мошенничества» в рамках действия любых элементов Программы (факты «мошенничества / недобросовестных действий с Картой и Бонусным счетом» определяются единолично Организатором и не подлежат обжалованию).

Например, накапливает Баллы за приобретение товаров другими Покупателями, как являющихся, так и не являющихся участниками Программы.

- в случае, если факты свидетельствуют о том, что покупки Участника совершаются в предпринимательских целях, то есть для их последующей реализации/перепродажи или от имени/на средства юридического лица для осуществления деятельности юр. лица, или от имени/на средства физ. лица, полученные от группы физ. лиц, для приобретения товаров в целях общего пользования и/или дарения.
- отозвал свое согласие на обработку персональных данных.

9.3. Организатор вправе запросить у Участника документы и/или информацию, подтверждающие накопление баллов на бонусном счете.

10. Контакты

Сайт Магазинов «Улыбка радуги»: www.r-ulybka.ru

Контактный центр: 8-800-333-66-00