

Правила программы лояльности «Наши Люди»

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в программе лояльности «Наши Люди» (далее – Программа «Наши Люди», Программа). С момента регистрации в Программе «Наши Люди» Участник вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на Сайте Программы, а также в других источниках по усмотрению Оператора.
- 1.2. Программа «Наши Люди» действует на территории Российской Федерации в Магазилах торговой сети «Караван» и «Duty Free» и Партнеров. Полный перечень адресов Магазинов «Караван», «Duty Free» и Партнеров размещен на Сайте Программы «Наши Люди».
- 1.3. Программа «Наши Люди» действует с момента ее запуска и до полной ее отмены по решению Оператора.

2. Термины и определения.

Акция - маркетинговое мероприятие, рассчитанное на определенный период времени и/или географию действия и/или перечень Участников, целью которого является формирование и увеличение лояльности Участников к Программе «Наши Люди». Инициатором организации и проведении Акции выступает Оператор при возможном участии Партнеров.

Анкета - информация о Клиенте, желающем стать Участником Программы «Наши Люди», вносимая Клиентом либо сообщаемая Клиентом при регистрации в Программе в порядке, предусмотренном Правилами.

Бонусные Баллы (также - Баллы) - расчетные бонусные единицы, зачисляемые на Бонусный счет Участника за приобретение товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно либо по согласованию с Партнерами, являющихся основанием для начисления Баллов. Сумма начисленных Баллов может быть использована Участником для оплаты товаров и/или услуг, приобретаемые у Оператора и/или Партнеров, а также для получения иных Привилегий.

Бонусный счет — персональный счет, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника в момент регистрации в Программе в соответствии с настоящими Правилами, по которому учитывается информация по всем Транзакциям, совершаемым Участником с использованием Карты. Бонусный счет ведется в Баллах. Баллы начисляются на Бонусный счет и списываются с Бонусного счета при приобретении у Оператора и/или Партнеров товаров и/или услуг с использованием Карты Участника в соответствии с Правилами. Бонусный счет привязан к номеру мобильного телефона Участника. К одному номеру мобильного телефона в Программе может быть привязан только один Бонусный счет.

Карта Участника (также - Карта) — персональная карта Участника Программы «Наши Люди», выпущенная Оператором, содержащая информацию о номере Бонусного счета Участника, предназначенная для идентификации Участника в Программе «Наши Люди» в т.ч. при начислении/списании Баллов по всем совершаемым Участником Транзакциям. Карта позволяет Участнику накапливать и списывать Баллы в соответствии с Правилами Программы «Наши Люди» товаров/услуг у Оператора/Партнеров, а также получать Привилегии в соответствии с настоящими Правилами.

Виды Карт Участника Программы «Наши Люди»:

- **Карта «Наши Люди»** – пластиковая карта, получаемая в Магазилах «Караван» и «Duty Free».

Клиент – физическое лицо, являющееся держателем Карты любого вида, но не осуществившее регистрацию в Программе в соответствии с Правилами.

Подарочный Сертификат - это пластиковая карта с уникальным идентификационным номером, которая удостоверяет право предъявителя Подарочного Сертификата на приобретение товаров в магазинах «Караван» и «Duty Free» на сумму Номинала Подарочного Сертификата. Под Номиналом Подарочного Сертификата понимается сумма, включающая НДС, указанная на Сертификате. Номинал Подарочного Сертификата указан в рублях. Подарочный Сертификат не является ценной бумагой и (или) денежным знаком по законодательству РФ, не является электронным средством платежа и не подлежит обмену на денежные средства.

Оператор — Общество с ограниченной ответственностью «Надежда-6-2» (ОГРН 1115837002819, ИНН 5837047684, юридический адрес: 440058, Пензенская обл., г. Пенза, ул. Бийская, д. 1Г, оф. 17), обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы «Наши Люди» и обеспечивающее предоставление Участникам Программы «Наши Люди» Привилегий, предусмотренных Правилами.

Партнеры — лица, с которыми у Оператора в рамках Программы «Наши Люди» 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 Оператором с Партнерами, условия которых могут изменяться.

Привилегии — возможность приобретения товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки – начисления Баллов на Бонусный счет Участника за приобретение товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров и/или третьих лиц, в соответствии с Правилами Программы, и последующего списания Участником накопленных Баллов при приобретении им товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров в соответствии с Правилами, а также путем предоставления Персональных купонов, начисления Наклеек, которые Участник может обменять на Персональные купоны, в соответствии с правилами, определяемыми Оператором.

Транзакции – операции, совершаемые Участником с использованием Карты, которые в соответствии с Правилами являются основанием для начисления Баллов на Бонусный счет либо списания Баллов с Бонусного счета Участника.

Уведомление — информация, в том числе рекламного содержания, передаваемая Участнику по одному или нескольким средствам (способам) связи, указанным им при регистрации в Программе, мобильному телефону, электронной почте, почтовому адресу или иными способами.

Участник — Клиент, являющийся держателем Карты любого вида, зарегистрированный в Программе в соответствии с настоящими Правилами.

Электронный Подарочный Сертификат (также «ЭПС») - неперсонифицированный электронный документ, имеющий уникальный номер и удостоверяющий право предъявителя такого Электронного Подарочного Сертификата на приобретение товаров в магазинах «Караван» и «Duty Free» в пределах суммы Номинала. Под Номиналом ЭПС понимается сумма, включающая НДС, указанная на ЭПС. Номинал ЭПС указан в рублях. ЭПС не является ценной бумагой, не является денежным знаком по законодательству РФ, не является электронным средством платежа и не подлежит обмену на денежные средства.

Социальные Сети – группа Оператора в социальной сети «ВКонтакте» по адресу <https://vk.com/club182087792>.

3. Регистрация в Программе «Наши Люди».

- 3.1. Участие в Программе «Наши Люди» является добровольным. Участником может стать любое лицо, которому на момент регистрации в Программе лояльности исполнилось 18 (восемнадцать) лет и использующего национальный телефонный номер сети подвижной связи российской системы нумерации.
- 3.2. Для участия в Программе необходимо получить (оформить) Карту и зарегистрироваться в Программе в соответствии с настоящими Правилами.

3.3. Получить (оформить) Карту можно одним из следующих способов:

3.3.1.Получить Карту «Наши Люди» на кассе Магазина «Караван» и «Duty Free» при покупке на сумму более 300 (трехсот) рублей.

3.3.2.Получить Карту «Наши Люди» за участие в мероприятиях, проводимых в Социальных Сетях Оператора.

3.4. Для возможности списания Баллов при совершении покупок товаров и/или услуг в Магазинах «Караван» и «Duty Free» и/или у Партнеров, а также получения иных Привилегий у Оператора или Партнера, Клиенту, являющемуся держателем Карты, необходимо стать Участником Программы и зарегистрировать Карту, одним из следующих способов:

3.4.1.на сайте регистрации в Программе по адресу <https://loyalty.gkdionis.ru> путем заполнения Анкеты и подтверждения своего явного, полного и безоговорочного принятия Правил Программы посредством нажатия кнопки «Активировать». После выполнения указанных выше действий на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Анкете, направляется СМС-сообщение с кодом регистрации, который Клиенту необходимо ввести в соответствующее поле и нажать кнопку «Подтвердить». После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы «Наши Люди» и за ним закрепляется номер Бонусного счета.

3.4.2.на кассе в Магазинах «Караван» и «Duty Free», сообщив кассиру свои данные для заполнения Анкеты и подтверждения своего явного, полного и безоговорочного принятия Правил Программы. После выполнения указанных выше действий на номер мобильного телефона, указанный Клиентом, направляется СМС-сообщение с кодом регистрации, который Клиенту необходимо продиктовать кассиру. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы «Наши Люди» и за ним закрепляется номер Бонусного счета.

3.5. При регистрации в Программе одним из способов, в том числе при оформлении Карты Участника, предусмотренных настоящими Правилами, Участник также дает согласие Оператору, а также лицам, входящим с ним в одну группу лиц по смыслу ст. 9 Федерального закона от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции»:

3.5.1.осуществлять с использованием средств автоматизации и/или без таковых обработку всех персональных данных, указанных Участником при регистрации в Программе, в т.ч. в Анкете, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, а также информации о произведенных Участником покупках, их сумме, способах и средствах их оплаты, в целях, связанных с возможностью предоставления Участнику информации (рекламы), в т.ч. о товарах и/или услугах, о проводимых рекламных акциях, о персональных предложениях, которые потенциально могут предоставлять для Участника интерес, а также в целях сбора, возможностью обеспечения предоставления Участникам Привилегий, предусмотренных Правилами, а также обработки статистической информации и проведения маркетинговых исследований, в том числе с возможностью коммерческого использования результатов данных исследований;

3.5.2.поручать обработку всех персональных данных, указанных Участником при регистрации в Программе, в т.ч. в Анкете, другим лицам любым способом в вышеуказанных целях.

3.6. Согласие на обработку персональных данных в соответствии с указанными выше условиями предоставляется Участником сроком на 50 (Пятьдесят) лет и может быть отозвано Участником посредством направления Оператору письменного заявления почтовым отправлением по адресу: 440058, Пензенская обл., г. Пенза, ул.Бийская, д.1Г, оф.17

3.7. При регистрации в Программе в соответствии с п. 3.4. Клиент может выразить согласие на получение от Оператора Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами. Согласие на получение от Оператора Уведомлений выражается Клиентом в момент регистрации в Программе следующими способами:

- путем нажатия кнопки «Активировать» на интернет странице Программы;

3.8. Согласие на получение от Оператора информации (рекламы) может быть выражено Участником в любой момент времени после регистрации в Программе посредством направления Оператору письменного заявления почтовым отправлением по адресу: 440058, Пензенская обл., г. Пенза, ул.Бийская, д.1Г, оф.17.

3.9. Карта «Наши Люди» является собственностью Оператора и подлежит возврату Участником по первому требованию Оператора.

3.10. Карта «Наши Люди» действуют бессрочно до даты прекращения действия Программы «Наши Люди» согласно настоящим Правилам.

4. Начисление Баллов.

4.1. Баллы начисляются на Бонусный счет Участника при совершении покупок товаров и/или услуг у Оператора и/или у Партнеров с использованием Карты в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно либо по согласованию с Партнером, являющихся основанием для начисления Баллов. Баллы всегда целые числа.

4.2. Начисление Баллов проводится при любом способе оплаты товаров и/или услуг, совершаемых у Оператора или Партнера: наличными, банковской картой и другими способами, за исключением случаев совершения покупок на кассах самостоятельного обслуживания в Магазины «Караван» и «Duty Free» с использованием Виртуальной карты.

4.3. Дополнительные Баллы могут начисляться на Бонусный счет Участника в рамках Акций, проводимых Оператором в соответствии с Правилами Программы. Оператор самостоятельно или по согласованию с Партнерами, Банками-Партнерами определяет условия Акции, в т.ч. перечень товаров/услуг и количество дополнительных Баллов, начисляемых на Бонусный счет Участника в соответствии с условиями проводимых Акции. О проводимых Акциях, предусматривающих начисление дополнительных Баллов и правилах их проведения, Оператор уведомляет Участников путем размещения соответствующей информации на Сайте, а также вправе дополнительно проинформировать Участников иными способами. Дополнительные Баллы начисляются сверх стандартного количества Баллов, предусмотренного п. 4.7. Правил.

4.4. Для начисления Баллов Участнику необходимо при совершении покупок товаров в Магазине «Караван» и «Duty Free», а также при совершении покупок товаров и/или услуг у Партнера предъявить Карту до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека).

4.5. Оператор самостоятельно либо совместно с Партнерами, формирует правила начисления Баллов/дополнительных Баллов за покупки товаров и/или услуг в Магазины «Караван» и «Duty Free», у Партнеров, а также у третьих лиц, не являющихся Партнерами, совершенных с использованием карты «Наши Люди».

4.6. Количество начисляемых баллов Участник может узнать у кассира при совершении покупки и предъявлении карты «Наши Люди»

4.7. Документом, подтверждающим обязанность Оператора начислить Баллы на Бонусный счет Участника, является кассовый чек, подтверждающий факт совершенной покупки, в том числе не фискальный отчет, с информацией о дате, сумме, месте совершения покупки, номере Карты. Обращения к Оператору по факту неначисления Баллов/начисления неверного количества Баллов, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного чека.

- 4.8. При совершении Участником покупки товаров/услуг с использованием (списанием) Баллов для получения скидки, Баллы начисляются только за ту часть покупки, которая была оплачена денежными средствами (наличными или банковской картой) в соответствии с настоящими Правилами.
- 4.9. Баллы не начисляются при совершении покупки табака и табачной продукции. Данное ограничение введено на основании Федерального закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Действующим законодательством РФ, а также Оператором могут быть предусмотрены иные ограничения по начислению Баллов.
- 4.10. Баллы не начисляются при приобретении Участником Подарочных Сертификатов и Электронных Подарочных Сертификатов.
- 4.11. Баллы начисляются на Бонусный счет при совершении Участником не более 5 (пяти) покупок с предъявлением Карты в одном и том же Магазине «Караван» или «Duty Free» в течение 1 (одного) дня. При совершении Участником 6 (шестой) и каждой последующей покупки в течение 1 (одного) дня в одном и том же Магазине «Караван» и «Duty Free», Баллы на Бонусный счет Участника не начисляются. Участник с предъявлением Карты может совершить не более 15 (пятнадцати) операций по начислению Баллов в течение 1 (одного) дня.
- 4.12. При совершении Участником покупки в Магазинах «Караван» и «Duty Free» с предоставлением скидки по пенсионному удостоверению, по VIP-карте, по карте сотрудника, а также в случае использования при совершении покупки бального подарочного сертификата, Баллы на такую покупку не начисляются.
- 4.13. Баллы и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе «Наши Люди», не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами. Баллы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.
- 4.14. Срок начисления Баллов:
- При совершении покупок в Магазинах «Караван» и «Duty Free» с предъявлением Карты Баллы начисляются на Бонусный счет в дату совершения таких покупок.
 - При совершении покупок товаров и/или услуг у Партнеров, а также у иных лиц, не являющихся Партнерами, если такие условия будут предусмотрены Правилами Программы, Баллы начисляются в сроки, установленные Оператором либо согласованные между Оператором и Партнером, в том числе Банками-Партнерами. Полная информация о сроках начисления Баллов за покупки, совершенные Участниками у Партнеров, а также у иных лиц, не являющихся Партнерами, если это будет предусмотрено Правилами, представлена на Сайте.

5. Списание Баллов.

- 5.1. Списание Баллов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров и/или услуг или получения иных Привилегий возможно при предъявлении Карты у Оператора или Партнера, при этом Клиент должен быть зарегистрирован в качестве Участника и зарегистрировать Карту в соответствии с настоящими Правилами.
- 5.2. Участнику необходимо проинформировать кассира Магазина «Караван» и «Duty Free» или Партнера о своем желании использовать начисленные Баллы и о количестве Баллов, которые он желает списать при совершении покупки товара и/или услуги, перед закрытием кассового чека, при этом Баллы, начисленные ранее, списываются в первую очередь.
- 5.3. Срок действия Баллов равен 12 (Двенадцати) месяцам с момента их начисления, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. По истечению данного срока неиспользованные

Баллы автоматически списываются с Бонусного счета Участника без возможности их восстановления.

- 5.4. Участник может использовать Баллы для оплаты до 100% покупки товаров/услуг в Магазины «Караван», «Duty Free» и/или Партнеров (в случае, если такое списание предусмотрено соответствующим соглашением, заключенным между Оператором и Партнером). При использовании Участником Баллов для оплаты товаров/услуг, соответствующая сумма Баллов, заявленная Участником для списания, автоматически списывается с Бонусного счета Участника в дату совершения Участником соответствующей покупки.
- 5.5. Не допускается использование Баллов при приобретении Подарочных Сертификатов и Электронных Подарочных Сертификатов, а также при приобретении табачных изделий. При приобретении товара, в отношении которого действующим законодательством РФ установлена минимальная розничная цена — Баллы могут быть использованы лишь для оплаты той части стоимости товара, которая превышает минимальную розничную цену.
- 5.6. Баллы могут быть списаны по инициативе Оператора в случае, если они были начислены на Счёт Участника ошибочно, в результате недобросовестных действий Участника или по иным основаниям, определённым по решению Оператора. Оператор уведомляет Участника о том, что списание Баллов произошло в результате их ошибочного начисления.
6. **Возврат товаров, приобретенных с использованием Карты.**
 - 6.1. Обмен и возврат товаров, приобретенных с использованием Карты, осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.
 - 6.2. При возврате Участником Оператору или Партнеру, также третьим лицам, не являющимися Партнерами, товара/ отказа от услуги Бонусные баллы за такие покупки Участнику не начисляются, а если были начислены, то аннулируются (списываются) с Бонусного счета Участника.
 - 6.3. В случае возврата Участником Оператору или Партнеру товара/отказа от услуги, при покупке которых с Бонусного счета Участника были списаны Баллы в виде скидки на покупку в соответствии с Правилами, то списанная ранее сумма Баллов подлежит возврату Участнику в дату проведения операции возврата товара/отказа от услуги.
7. **Порядок блокировки Карты в случае ее утери/порчи**
 - 7.1. В случае утери/порчи Карты Участнику необходимо заблокировать Карту (функционала Программы «Наши Люди») сообщив об этом кассиру в магазинах «Караван» и «Duty Free».
 - 7.2. Для возможности продолжения участия в Программе Участнику необходимо приобрести новую Карту «Наши Люди» и осуществить ее регистрацию в Программе в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
 - 7.3. После приобретения новой Карты в соответствии с настоящими Правилами, ранее накопленные Баллы будут доступны для их использования, при условии регистрации новой Карты на тот же номер мобильного телефона, который был указан Участником при регистрации утерянной Карты.
 - 7.4. Баллы, списанные с утерянной Карты, до момента блокировки Карты в порядке, предусмотренном п. 9.1. Правил, восстановлению не подлежат.
8. **Иные условия**
 - 8.1. Участник несет ответственность за корректность и достоверность персональных данных указанных им при регистрации в Программе. При изменении персональных данных, указанных при регистрации в Программе, Участник обязан незамедлительно уведомить Оператора. Оператор не будет нести ответственности за невыполнение обязательств,

предусмотренных Правилами, возникших по вине Участника, в т.ч. в случае не уведомления Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете.

- 8.2. Правила Программы «Наши Люди» могут быть изменены Оператором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте. Оператор вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами программы.
- 8.3. Ответственность за сохранность Карты, а также за несанкционированный доступ третьих лиц к Карте лежит на Участнике. Оператор не несет ответственности за несанкционированное использование Карты Участника третьими лицами.
- 8.4. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить участие в Программе «Наши Люди» любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но не ограничиваясь, случаем если Участник:
- не соблюдает настоящие Правила;
 - злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы «Наши Люди»;
 - предоставляет недостоверные, недостаточные/некорректные (не позволяющие идентифицировать его) сведения и/или информацию, а также совершил иные действия, вводящие в заблуждение Оператора;
 - совершил или намеревается совершить действия, имеющие значимые признаки обмана или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальный ущерб, моральные и прочие негативные последствия.
 - 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.
- 8.5. Участник вправе прекратить участие в Программе «Наши Люди» в любое время путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия. Участие соответствующего Участника в Программе будет считаться прекращенным с момента получения Оператором уведомления Участника.
- 8.6. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию о Бонусном счете Участника, содержащуюся на чеке. Если Участник выявляет несоответствие информации, то ему необходимо в течение 24 (Двадцати четырех) часов после обнаружения несоответствия сообщить об этом кассиру в Магазины.
- 8.7. В случаях прекращения участия соответствующего Участника в Программе «Наши Люди» по основаниям, предусмотренным п.9.4. и п.9.5. настоящих Правил, Оператор удаляет данные Участника из информационной системы Программы «Наши Люди», при этом ранее накопленные Баллы аннулируются. С момента прекращения участия Участника в Программе действие Карты прекращается (Карта блокируется), а Баллы, находящиеся на Бонусном счете соответствующего Участника, автоматически списываются (обнуляются). При этом Участник не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения, в т.ч. в денежной форме, списанных (обнуленных) Баллов.
- 8.8. Оператор вправе приостановить или прекратить действие Программы в любое время в одностороннем порядке, уведомив об этом Участников любым доступным способом, не менее чем за 30 (Тридцать) дней до даты приостановления или прекращения действия Программы. В случае приостановления или прекращения действия Программы Оператор

не компенсирует Участникам остаток Бонусных баллов, находящихся на Бонусных счетах Участников на момент приостановления или прекращения действия Программы. Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения Баллов, в т.ч. в денежной форме.

8.9. С правилами акций, проводимых Оператором, можно ознакомиться в Социальных Сетях Оператора.

9. Разрешение споров по Программе «Наши Люди»

9.1. Все споры между Оператором и Участником в рамках участия в Программе «Наши Люди» разрешатся путем проведения переговоров.

9.2. В случае если спор, возникший между Оператором и Участником, не может быть урегулирован в процессе переговоров, он разрешается в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.