

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. «Агент организатора программы» - юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, с которым Организатором программы заключено соглашение о взаимодействии и/или открытии партнерских магазинов, либо иные соглашения о взаимном сотрудничестве, а также которое имеет право частичного администрирования мобильного приложения в части списания и начисления баллов в точках реализации товаров, либо заключения договоров с Партнерами в интересах Организатора, но от собственного имени.
- 1.15. Магазин- возможность мобильного приложения «Куликовский», позволяющая Участнику дистанционно сформировать заказ на покупку, выбрать способ оплаты и доставки заказа, оплатить заказ.
- 1.16. Банк-партнёр- кредитная организация, помогающая Оператору или Агенту Организатора программы осуществлять прием платежей при оплате товаров платежной (в том числе и кредитной) картой или посредством электронного кошелька.
- 1.17. Платежный сервис- компания, предоставляющая он-лайн сервис по осуществлению электронных платежей.
- 1.18. 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 +996556583858 (Кыргызстан), +998712051381(Узбекистан),+77273647777 (Казахстан), +73832021029 (Россия).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» на кассе во время совершения покупки фирменной продукции по полной стоимости. 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 +996556583858 (Кыргызстан), +998712051381 (Узбекистан), +77273647777 (Казахстан), +73832021029 (Россия) 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 установить на свой носитель мобильное приложение «Kulikov» ввести свой номер телефона, по которому ранее была регистрация и нажать на кнопку «не помню пароль» далее должен поступить звонок или смс с кодом подтверждения. В случае, если участник не имеет доступа к номеру по которому была ранее регистрация, и утратил носитель, то ему нужно пройти заново регистрацию Участника Программы на условиях, установленным Организатором. Затем обратиться к Организатору с просьбой объединить Счета Участника (счет вторичного и нового Идентификатор лояльности). Счета будут объединены лишь в том, случае, когда участник может подтвердить, что это его бывший счет перечислив данные (имя, фамилия, дата рождения, эл.адрес, данные последней покупки), которые будут верны. 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 полноценного 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 «звёздочкой»:

3.3.1 Фамилия

3.3.2 Имя

3.3.3 Отчество

3.3.4 Дата рождения. Предоставляется в целях начисления повышенного процента отсроченной скидки (*cashback*) имениннику в День рождения. А также используется в маркетинговых целях дня направления персонального поздравления клиенту.

3.3.5 Пол. Указывается в целях персонализации клиентов, при направлении сообщений, ответах на направляемые обращения.

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, а также предъявление QR-кода на кассе в момент совершения покупки. 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, адаптирование, 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 и Агентам организатора программы 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, ответственные лица Агент организатора программы а 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 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 и применимого законодательства.
- 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 Организатора. При наложении штрафных санкций на территории любой из стран пребывания оплата штрафа производится в соответствии с официальным курсом валют, установленным государственным банковским учреждением.
- 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.
- 4.8. Организатор вправе использовать услуги Агрегатора доставки для осуществления взаимодействия с Участником в части доставки готовой продукции до адреса местонахождения конечного потребителя.

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, Партнеру Программы или Агенту организатора 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 и Агент организатора 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 1095 дней (три календарных года) 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.
- 9.8. Организатор имеет право не возвращать денежные средства за Товар, приобретаемый посредством интернет-магазина, после оплаты денежных средств и подтверждения Участником заказа к доставке. Организатор и Участник пришли к соглашению о том, что

право собственности на приобретаемый в интернет магазине товар переходит к Участнику с момента завершения процедуры заказа.