

# Правила программы лояльности «Клуб Покупателей»

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в программе лояльности «Клуб Покупателей» (далее – Программа «Клуб Покупателей», Программа). С момента регистрации в Программе «Клуб Покупателей» 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 [msk.palich.ru](http://msk.palich.ru), а также в других источниках по усмотрению Оператора.

1.2. Программа «Клуб Покупателей» действует на территории Российской Федерации в фирменных магазинах «У Палыча». Полный перечень адресов магазинов участников Программы размещен на Сайте Программы [msk.palich.ru](http://msk.palich.ru).

1.3. Программа «Клуб Покупателей» 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 «Клуб Покупателей». Инициатором организации и проведения Акции выступает Оператор.

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

Бонусные Баллы (также – Баллы, ПалычПлюшки) - расчетные бонусные единицы, зачисляемые на Бонусный счет Участника за приобретение товаров и у Оператора в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно, являющихся основанием для начисления Баллов. Сумма начисленных Баллов может быть использована Участником для получения скидки на товары, 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 товаров и 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.

Информацию о своем Бонусном счете Участник может получить следующими способами:

- Баланс счета указан на кассовом чеке при покупке товаров с Картой Участника согласно пункту 4.4. Правил в магазине Партнера.
- При запросе, адресованном в устной форме продавцу в магазине Партнера.

Горячая линия Программы (также — Горячая линия) — центр поддержки Программы, организованный Оператором и осуществляющий информационно-справочное обслуживание Участников в рабочее время (с 9:00 до 17:30) по телефону: +7-495-269-55-55, добавочный 5.

Карта Участника (также — Карта) — персональная карта Участника Программы, выпущенная Оператором, содержащая информацию о номере Бонусного счета Участника, предназначенная для идентификации Участника в Программе «Клуб Покупателей», в том числе при начислении/списании Баллов по всем совершаемым Участником Транзакциям.

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

Оператор — юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации, организующее проведение Акции — Общество с ограниченной ответственностью «Мегафуд». Юридический адрес: Россия, 140200, Московская область, район Воскресенский, город Воскресенск, ул. Октябрьская, д.4, эт.1, помещение 27 Фактический адрес: Россия, 140200, Московская область, район Воскресенский, город Воскресенск, ул. Октябрьская, д.4, эт.1, помещение 27 ИНН 5005065515 КПП 500501001 ОГРН1185022003396 Телефон: 8-929-640-86-53, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы «Клуб Покупателей» и обеспечивающее предоставление Участникам Программы «Клуб Покупателей» Привилегий, предусмотренных Правилами.

Партнеры — розничные торговые точки «У Палыча» осуществляющие продажу Продукции, за приобретение которой Оператор осуществляет начисление Бонусных Баллов на Бонусный счет. Полный перечень адресов магазинов партнеров Программы размещен на Сайте Программы [msk.palich.ru](http://msk.palich.ru). Перечень партнеров программы может быть изменен Оператором программы в любой момент и размещен на сайте [msk.palich.ru](http://msk.palich.ru) не позднее, чем через 1 день после изменений.

Привилегии — возможность приобретения товаров и 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 Партнеров, в соответствии с Правилами Программы, и последующего списания Участником накопленных Баллов при приобретении им товаров и у Партнеров в соответствии с Правилами.

Сайт Программы «Клуб Покупателей» (также – Сайт) – интернет-сайт, размещенный по адресу [msk.palich.ru](http://msk.palich.ru).

Сумма Транзакций – сумма всех покупок, осуществленных Участником, с идентифицированной картой согласно пункту 4.4. настоящих Правил.

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.

Уровень карты – универсальный идентификатор каждой из карт, зависящий от суммы покупок, совершенных с идентифицированной картой согласно пункту 4.4. настоящих Правил. В рамках программы предусмотрены три возможных Уровня карты:

- Знаток Вкуса;
- Эксперт Вкуса;
- Магистр Вкуса.

Переход карты на следующий уровень осуществляется после достижения определенной Суммы транзакций.

Продукция – продукция под брендом «У ПАЛЫЧА».

### **3. Регистрация в Программе «Клуб Покупателей».**

3.1. Участие в Программе «Клуб Покупателей» является добровольным. Участником может стать любое лицо, которому на момент регистрации в Программе лояльности исполнилось 18 (восемнадцать) лет и использующее национальный телефонный номер сети подвижной связи российской системы нумерации.

3.2. Для участия в Программе необходимо получить Карту и зарегистрироваться в Программе в соответствии с настоящими Правилами.

3.3. Для получения карты необходимо осуществить покупку Продукции на сумму 500 рублей у Партнеров Программы.

3.4. Для возможности списания Баллов при совершении покупок товаров, а также получения иных Привилегий у Партнера, Клиенту, являющемуся держателем Карты, необходимо стать Участником Программы и зарегистрировать Карту, одним из следующих способов:

- Путем сообщения продавцу имя и номера телефона непосредственно после получения карты в магазинах Партнеров. После этого, на телефон участнику в виде смс-сообщения приходит СМС код, который также необходимо сообщить продавцу, что является подтверждением явного, полного и безоговорочного согласия соответствующего Клиента с принятием Правил Программы. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы и за ним закрепляется номер Бонусного счета.
- С помощью отправки бесплатного СМС-сообщения, содержащего 16-значный (Шестнадцать) номер Карты, имя на номер +7(909) 658 1111, что является подтверждением явного, полного и безоговорочного согласия Клиента с принятием Правил Программы. Пример СМС-сообщения: 7789001234567890 Игорь. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы 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, 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, 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, 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: 140200, Московская область, район Воскресенский, город Воскресенск, ул. Октябрьская, д.4, эт.1, помещение 27.

3.7. При регистрации в Программе в соответствии с п. 3.4. Клиент выражает согласие на получение от Оператора Уведомлений и информации (рекламы), предусмотренных настоящими Правилами. Согласие на получение от Оператора Уведомлений выражается Клиентом в момент регистрации в Программе следующими способами:

- С помощью отправки бесплатного СМС-сообщения, содержащего 16-значный (Шестнадцать) номер Карты, имя на номер +7(909) 658 1111;
- Путем сообщения продавцу имя, номера телефона и проверочного кода непосредственно после получения карты в Магазины-Участники Программы.

3.8. Карта «Клуба Покупателей» является собственностью торговой марки и подлежит возврату Участником по первому требованию Оператора.

3.9. Карта «Клуба Покупателей» действует бессрочно до даты прекращения действия Программы согласно настоящим Правилам.

#### 4. Начисление Баллов.

4.1. Баллы начисляются на Бонусный счет Участника при совершении покупок товаров у Партнеров с использованием Карты в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно, являющихся основанием для начисления Баллов.

4.2. Начисление Баллов проводится при любом способе оплаты товаров, совершаемых у Партнера: наличными, банковской картой и другими способами.

4.3. Начисление Баллов проводится только за приобретение продукции под торговой маркой «У Палыча».

4.4. Дополнительные Баллы могут начисляться на Бонусный счет Участника в рамках Акций, проводимых Оператором в соответствии с Правилами Программы. Оператор, определяет условия Акции, в т.ч. перечень товаров 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. **Дополнительные Баллы начисляются только тем Клиентам, которые прошли регистрацию в Программе.**

4.5. Для начисления Баллов Участнику необходимо воспользоваться одним из двух вариантов идентификации:

- При совершении покупок товаров у Партнеров предъявить Карту до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека);
- При совершении покупок товаров у Партнеров назвать свой номер телефона.

4.6. Оператор самостоятельно либо совместно с Партнерами, формирует правила начисления Баллов/дополнительных Баллов за покупки товаров и в магазинах Партнеров, совершенных с использованием карты «Клуба Покупателей».

4.7. В рамках программы предусмотрены следующие Уровни подарочных карт и следующие пороги Суммы транзакций по получению каждого уровня:

- Знаток Вкуса – базовый уровень любой карты, полученной за покупку от 1000 рублей у Партнеров;
- Эксперт Вкуса – 25 000 рублей;
- Магистр Вкуса – 50 000 рублей.

4.8. Правила начисления Баллов при совершении покупок товаров в магазинах Партнеров и различаются в зависимости от уровня:

Базовый курс начисления 1 (один) балл=1 (одному) рублю.

- Начисление для уровня Знаток Вкуса: 1% от суммы каждого чека переводятся в баллы по базовому курсу начисления и зачисляются на Бонусный счет;
- Начисление для уровня Эксперт Вкуса: 2% от суммы чека переводятся в баллы по базовому курсу начисления и зачисляются на Бонусный счет;
- Начисление для уровня Магистр Вкуса: 3% от суммы чека переводятся в баллы по базовому курсу начисления и зачисляются на Бонусный счет;

4.9. 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 не начисления Баллов/начисления неверного количества Баллов, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного чека. При этом увеличение суммы транзакций не предусмотрено.

4.10. При совершении Участником покупки товаров 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.

4.11. 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».

4.12. Баллы не начисляются при приобретении товара, на который распространяется снижение цены, акции и прочие стимулирующие активности.

4.13. Баллы и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе «Клуб Покупателей», 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 у Партнеров с предъявлением Карты или идентификацией по номеру телефона Баллы начисляются на Бонусный счет в дату совершения таких покупок.

4.15. Для получения возможности переходить на новый уровень, Участнику необходимо пройти процедуру регистрации (пункт 3.4 настоящих Правил). Переход на новый уровень, при соответствии Суммы транзакция пороговым значениям указанным в пункте 4.7 настоящих Правил, осуществляется не позднее чем в течение 1 часа после регистрации карты.

## **5. Списание Баллов.**

5.1. Списание Баллов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров или получения иных Привилегий возможно при предъявлении Карты у Партнера или предоставления продавцу магазина Партнера номера мобильного телефона и пришедшего кода из PUSH-уведомления из мобильного приложения У ПАЛЫЧА Акции и Бонусы, при этом Клиент должен быть зарегистрирован в качестве Участника в соответствии с настоящими Правилами.

5.2. Участнику необходимо проинформировать продавца магазина Партнера о своем желании использовать начисленные Баллы и о количестве Баллов, которые он желает списать при совершении покупки товара, 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 получения скидки при совершении покупки товаров в в магазинах Партнеров. В этом случае размер скидки определяется исходя из расчета: 1 (Один) Балл равен 1 (Одному) рублю. При использовании Участником Баллов для получения скидки на покупку товаров соответствующая сумма Баллов, заявленная Участником для списания, автоматически списывается с Бонусного счета Участника в дату совершения Участником соответствующей покупки.

5.5. Не допускается списание Баллов при совершении покупки табака и табачной продукции. Данное ограничение введено на основании Федерального закон от 23.02.2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

5.6. Максимальный процент закрытия чека баллами зависит от уровня и составляет:

- Знаток Вкуса – не более 50% чека;
- Эксперт Вкуса – не менее 75% чека;
- Магистр Вкуса – до 100% чека.

5.7. Баллы не начисляются при приобретении товара, на который распространяется снижение цены, акции и прочие стимулирующие активности определяемые Оператором.

5.8. 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, определенным 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 Партнеру товара 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, 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.

6.4. В том случае, если Продукция, приобретённая у Партнеров, для получения Карты «Клуба Покупателей» была возвращена Партнеру по предусмотренным законодательством правилам, по выданной Карте Клуба невозможно накопление суммы транзакций, начисления до того, как Участник совершит покупку на сумму не менее 1000 рублей единовременно с использованием данной карты (по правилам идентификации указанном в пункте 4.4 настоящих Правил).

## **7. Порядок блокировки Карты в случае ее утери/порчи.**

7.1. В случае утери/порчи Карты Участнику необходимо заблокировать Карту позвонив на Горячую линию.

7.2. Для возможности проходить идентификацию по Карте в магазинах Партнеров, Участнику необходимо получить новую Карту «Клуб Покупателей» и осуществить ее регистрацию в Программе в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, используя исходный номер мобильного телефона.

7.3. После получения новой Карты в соответствии с настоящими Правилами, ранее накопленные Баллы, Сумма Транзакция и Уровень будут сохранены, 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 посредством обращения по телефону Горячей линии. Неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных при регистрации, полностью лежат на Участнике. 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 «Клуб Покупателей» 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, СМС 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 «Клуб Покупателей» 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 «Клуб Покупателей»;
- 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 особо 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 «Клуб Покупателей» 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, посредством обращения к продавцу в торговой точке Партнера, ознакомлением с информацией на кассовом чеке. Если Участник выявляет несоответствие информации, то ему необходимо в течение 24 (Двадцати четырех) часов после обнаружения несоответствия сообщить о проблеме по электронной почте на адрес [otzyv@palich.vip](mailto:otzyv@palich.vip), приложив фото чека и фото номера карты "Клуба Покупателей".

8.7. В случаях прекращения участия соответствующего Участника в Программе «Клуб Покупателей» по основаниям, предусмотренным п.9.4. и п.9.5. настоящих Правил, Оператор удаляет данные Участника из информационной системы Программы «Клуб Покупателей», 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. Партнеры, не уполномочены делать заявления или давать гарантии от имени Оператора. Оператор не несет ответственности за такие заявления и гарантии.

8.10. С правилами акций, проводимых Оператором, можно ознакомиться на специальных разделах Сайта.

## **9. Разрешение споров по Программе «Клуб Покупателей».**

9.1. Все споры между Оператором и Участником в рамках участия в Программе «Клуб Покупателей» разрешаются 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.