

# Правила программы лояльности «Особое отношение»

## Общие положения

Настоящие Правила определяют условия участия в программе «Особое отношение» на территории Российской Федерации. Заполнив Анкету и получив Карту Участника, Участник подтверждает согласие с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.

## Термины и определения:

**«Программа «Особое отношение»** («Программа») означает взаимоотношения, в которых Участник, приобретающий товары и/или услуги у Оператора (сеть супермаркетов «Зеленый Перекресток») и/или у Партнеров с помощью Карты Участника, приобретает право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами.

**«Привилегия»** — возможность приобретения товаров и/или услуг Оператора и/или Партнеров с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки — начисления Баллов на Счет Участника и последующего расходования Участником накопленных Баллов на товары и/или услуги Оператора и/или Партнеров.

**«Участник»** — физическое лицо, допущенное Оператором к участию в соответствии с настоящими Правилами и являющееся держателем Карты.

**«Оператор»** — юридическое лицо, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы, являющееся стороной всех сделок по накоплению и списанию Баллов по Программе. Оператор может непосредственно реализовывать товары и/или услуги, в отношении которых предоставляются Привилегии Участникам и/или происходит начисление Баллов Оператором в рамках Программы. Оператором является Закрытое Акционерное Общество «Торговый дом «ПЕРЕКРЕСТОК».

**«Партнеры»** — компании, реализующие товары и/или услуги, в отношении которых предоставляются Привилегии Участникам и/или происходит начисление Баллов Оператором в рамках Программы. Партнеры при осуществлении всех действий, связанных с накоплением и использованием Баллов по Программе действуют в рамках заключенных с Оператором договоров.

**«Карта Участника»** (Карта) — Пластиковая карта, служащая для идентификации Участника в Программе при приобретении товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров.

**«Счет Участника»** — счет, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника - держателя Карты в соответствии с настоящими Правилами. Счет ведется в Баллах. Баллы начисляются на Счет Участника и списываются со Счета Участника при приобретении у Оператора и/или Партнеров товаров и/или услуг с использованием Карты Участника.

**«Анкета»** — форма, выдаваемая Оператором или от его имени, которая при заполнении и подписании физическим лицом, является заявлением такого лица о намерении стать Участником и подтверждает согласие Участника со всеми правилами Программы.

**«Уведомление»** — Информация, в том числе рекламного содержания, передаваемая Участнику по одному или нескольким указанным им в Анкете средствам (способам) связи: мобильному телефону, домашнему телефону, E-mail, почтовому адресу или иными способами.

**«Бонусные Баллы»** (Баллы) - расчетные бонусные единицы, зачисляемые на Бонусный счет Участника в соответствии с Правилами. Сумма начисленных Баллов может быть использована Участником для получения скидок на товары и/или услуги в соответствии с настоящими Правилами

## 1. Участие

1.1. К участию в Программе «Особое отношение» могут быть допущены только физические лица, достигшие шестнадцати лет.

1.2. Лицо, желающее стать Участником, обязано:

1.2.1. Подать заявление по установленной Оператором форме (заполнить Анкету),

1.2.2. Оплатить на кассе вступительный взнос в Программу в установленном Оператором размере.

1.2.3. Заполнить и передать Оператору анкету Участника.

1.3. Все карты являются собственностью оператора и подлежат возврату по первому его требованию.

1.4. На одно физическое лицо может быть оформлена только одна Карта. При оформлении нескольких Карт на одно и то же лицо (кроме замены Карты Участника в случае утери), такие Карты будут заблокированы, начисление и списание Баллов по ним не будет проводиться.

1.5. Участник обязан незамедлительно уведомить Оператора или Партнера об изменении адреса или других данных, указанных им в Анкете.

1.6. Ответственность за сохранность Карты Участника, ограничение Карты Участника от несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на Участнике. Оператор и Партнеры не несут ответственности за задержку замены Карты Участника или за несанкционированное использование Карты Участника за исключением п.4.2 настоящих Правил.

1.7. Оператор вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но, не ограничиваясь, случаями если Участник:

1.7.1. не соблюдает настоящие Правила;

1.7.2. злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;

1.7.3. предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или неправильные сведения Партнерам и/или Оператору;

1.7.4. не осуществляет сделок с использованием Карты в течение 12 месяцев с момента ее получения

1.8. Участник вправе прекратить свое участие в Программе или аннулировать Kartu в любое время путем направления Оператору или Партнеру письменного уведомления о прекращении участия.

1.9. Карты не являются кредитными или платежными картами, если они не будут в специальном порядке определены таковыми.

1.10. Карта действует в течение срока действия Программы или до любой другой даты прекращения действия Карты Участника согласно настоящим Правилам.

1.11. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию на дополнительном чеке, содержащую персональное приветствие, информацию о накопленных Баллах и прочую информацию Программы «Особое отношение». Если Участник замечает несоответствие информации на дополнительном чеке с фактическими данными – неверно указано имя, выходит сообщение об ошибке и пр., Участнику необходимо не позднее, чем в течение 24 часов после обнаружения несоответствия сообщить об этом на горячую линию Программы. Телефон горячей линии 8-800-200-56-65;

1.12. В случаях прекращения участия в Программе по инициативе Оператора (п. 1.7 настоящих Правил) или Участника (п. 1.8 настоящих Правил) Оператор (Партнер) отмечает контактные данные Участника в базе данных, как закрытые, а по прошествии 12 (двенадцати) месяцев с момент прекращения использования Карты данная контактная информация удаляется из информационной системы Программы и Баллы Участника аннулируются.

1.13. Согласившись с правилами Программы участник соглашается на получение от оператора уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами, но сохраняет за собой право отказаться от уведомлений рекламного характера одним из следующих способов:

1.13.1. письменное заявление об отказе от получения уведомлений, отправленное на адрес [x5club@x5.ru](mailto:x5club@x5.ru),

1.13.2. устное заявление об отказе от получения уведомлений, переданное оператору горячей линии 8-800-200-56-65

1.13.3. В личном кабинете сайта [www.x5club.ru](http://www.x5club.ru);

## **2. Начисление Баллов**

2.1. Баллы начисляются на Счет Участника при совершении покупок Участником у Оператора или у Партнеров, при реализации Оператором и/или Партнерами товаров и/или услуг, в отношении которых происходит начисление Баллов в рамках Программы. Баллы также могут начисляться на Счет Участника в случае проведения рекламных акций или поощрительных программ, периодически предлагаемых Оператором и/или Партнерами. Оператор и Партнеры определяют перечень установленных товаров и услуги и количество Баллов, начисляемых на Счет Участника при приобретении Участником таких товаров и услуг.

2.2. Для начисления Баллов Участник должен уведомить Партнера или Оператора при реализации Оператором или Партнером товаров и/или услуг, в отношении которых происходит начисление Баллов в рамках Программы, непосредственно перед совершением покупки или получением услуги о том, что покупка товара или оказание услуги осуществляется в рамках Программы, путем предъявления своей Карты Участника на кассовом терминале. Оператор не несет ответственности за не начисление Баллов в том случае, если Участник не известил Партнера и/или Оператора о том, что покупка сделана в рамках Программы и не предъявил Kartu Участника.

2.3. Если по техническим причинам Карта Участника не была просканирована до реализации товаров и/или услуг (до закрытия кассового чека), Участнику следует оформить возврат товара и/или услуги и совершить покупку еще раз с использованием Карты Участника. В противном случае, жалобы о не начислении Баллов не принимаются.

2.4. Если покупка оплачена частично Баллами, частично деньгами (наличные или банковская карта), то Баллы начисляются только за ту часть покупки, которая оплачена деньгами, при условии, что ее стоимость больше 10 рублей. Исключением из данного правила могут являться отдельные акции Программы «Особое отношение».

2.5. Оператор самостоятельно или совместно с Партнерами формирует правила начисления Баллов за покупки товаров и услуг. Текущие Правила Программы размещены на сайте Оператора или в рекламной продукции Оператора. О текущих правилах Участник может узнать также по телефону горячей линии.

2.6. Баллы и права, предоставленные Участнику, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами или с согласия Оператора. Баллы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

2.7. Баллы могут не начисляться на товары и/или услуги со скидкой или по сниженным ценам. Списки товаров и/или услуг, реализуемых Оператором и/или Партнерами со скидкой или по сниженным ценам должны быть представлены на сайте [www.x5club.ru](http://www.x5club.ru), а также предоставляться Участнику по запросу в месте продаж товаров/услуг.

2.8. В случае предоставления каких-либо денежных скидок, например, пенсионной скидки, скидки по VIP-карте или по карте сотрудника, а так же, если покупка совершается по подарочному сертификату, Баллы на такую покупку не начисляются. Выбор (скидка или начисление Баллов) делается Участником самостоятельно, который информирует о своем решении кассира.

### **3. Списание Баллов в обмен на Привилегии**

3.1. Участник, накопивший Баллы на своем Счете, вправе получить Привилегию с одновременным списанием Баллов со Счета Участника в соответствии с настоящими Правилами.

3.2. Получение Привилегий с одновременным списанием Баллов со Счета Участника становится доступно после внесения данных из анкеты Участника в электронную базу Оператора, в течение не более 15 дней с момента получения Карты и заполнения Анкеты.

3.3. В случае, если Участник не заполнил Анкету либо обязательные поля Анкеты либо заполнил их некорректно, получение Привилегий с одновременным списанием Баллов со Счета Участника будет недоступно, пока обязательные поля Анкеты не будут заполнены корректно. Предоставление Карт Участника лицам, не заполнившим Анкету надлежащим образом не допускается.

3.4. Для списания Баллов Участник должен уведомить Партнера и/или Оператора при реализации Оператором и/или Партнером товаров и/или услуг, в отношении которых происходит списание Баллов в рамках Программы, непосредственно перед совершением покупки или получением услуги о том, что покупка или приобретение услуги сопровождаются также сделкой в рамках Программы путем предъявления Карты Участника на кассовом терминале и информирования кассира о своем желании списать Баллы в счет покупки товаров и/или услуг полностью или частично.

3.5. Количество Баллов за запрошенную Участником Привилегию списывается со Счета Участника перед получением Привилегии, при этом Баллы, начисленные ранее, списываются в первую очередь.

3.6. Баллы, списанные за предоставленную Привилегию, не восстанавливаются, в том числе в случае отказа Участника от Привилегии после списания Баллов за ее предоставление.

3.7. Помимо списания Баллов при получении Привилегии, Оператор вправе списывать со Счета Участника любые Баллы, начисленные по ошибке или любые Баллы, начисленные по сделке, которая была отменена (возврат товара).

3.8. Все Баллы, не использованные Участником для получения Привилегии в течение 12 месяцев с момента их начисления на Счет Участника, считаются истекшими и списываются Оператором со Счета Участника в безусловном порядке.

### **4. Блокировка Карты**

4.1. В случае утери Участником Карты, ему необходимо позвонить на горячую бесплатную линию Программы «Особое отношение» и сообщить об утере. Карта будет заблокирована и в течении 20 дней Оператор направляет Участнику новую Карту.

4.2. Если после заявления об утере Карты Участника со Счета Участника были списаны Баллы, Оператор обязуется восстановить их.

4.3. Все Баллы, списанные до момента обращения Участника на горячую линию восстановлению не подлежат.

4.4. По истечении 2 лет с момента получения Карты, Оператор вправе заблокировать Карту, Участник может обменять заблокированную Карту на новую в соответствии с Правилами Программы.

### **5. Иные условия**

5.1. Оператор по своему усмотрению вправе вносить любые изменения в настоящие Правила и список Партнеров и/или Операторов в любое время. Информация об указанных изменениях будет размещаться на веб-сайте Оператора [www.x5club.ru](http://www.x5club.ru).

5.2. Оператор и/или Партнеры также оставляют за собой безусловное право вносить любые изменения и в любое время без предварительного уведомления и исключительно по своему усмотрению в правила накопления и списания Баллов, в перечень товаров и услуг, в отношении которых начисляются и списываются Баллы, изменять количество Баллов, которое Участники получают в результате приобретения товаров и услуг, состав и доступность Привилегий для каждого Участника.

5.3. Оператор оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу в любое время с уведомлением Участника за один месяц. Оператор не несет ответственности за приостановку или прекращение Программы в отношении любого Счета Участника, включая, но не ограничиваясь, ответственностью за Баллы на Счете Участника в момент приостановки или прекращения Программы.

5.4. Ответственность Оператора в отношении предоставляемых в рамках Программы товаров и услуг и соответствующие гарантийные обязательства ограничены требованиями соответствующего законодательства РФ.

5.5. Партнеры не уполномочены представлять, делать заявления или давать гарантию от имени Оператора, помимо соответствующих полномочий, предусмотренных настоящими Правилами или иными документами, согласованными с Оператором. Оператор не берет на себя обязательств в отношении таких заявлений или гарантий, превышающих предоставленные полномочия.

5.6. Уведомление о прекращении или приостановке действия программы считается сделанным от имени Оператора Участнику, если оно было передано по телефону, или по почте, или размещено на веб-сайте Оператора [www.x5club.ru](http://www.x5club.ru).

5.7. Участник подтверждает, что все данные, указанные им в Анкете, могут быть использованы Оператором и уполномоченными им организациями, в том числе за пределами РФ, исключительно в рамках и в целях действия Программы.

5.8. Участники, принимающие участие в специальных предложениях и акциях Программы «Особое отношение», должны ознакомиться с правилами данных предложений и акций, на сайте [www.x5club.ru](http://www.x5club.ru), и следовать им.

5.9. С прочими Правилами, не включенными в данные Правила, в том числе с правилами акций и кампаний, проводимых Оператором, можно ознакомиться на специальных разделах сайта [www.x5club.ru](http://www.x5club.ru)

## **6. Разрешение споров по программе**

6.1. В случае, если спор между Оператором и/или Партнерами и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.