

Положение о программе лояльности в АО «Торговая фирма «СПб Дом книги» (далее – Положение)

1. Общие положения, термины и определения.

1.1. Настоящее Положение определяет условия и порядок участия в программе лояльности книжных магазинов под торговой маркой Акционерного общества «Торговая фирма «Санкт-Петербургский Дом книги» (сокращенное наименование - АО «Торговая фирма «СПб Дом книги») на территории Российской Федерации.

1.2. Организатор Программы лояльности (далее – Организатор) - сеть магазинов, работающих на территории Российской Федерации под торговой маркой Акционерного общества «Торговая фирма «СПб Дом книги». Юридический адрес: 191186, г. Санкт-Петербург, Невский пр., д. 28, лит. А, пом. 7-Н, пом. 1 ОГРН 1047841029917 ИНН 7846000012.

1.3. Целью Программы лояльности является увеличение экономических параметров деятельности Организатора за счёт увеличения количества покупок, совершаемых Клиентами.

1.4. Также данный вид деятельности Организатора способствует поощрению и развитию объёма чтения у участников программы за счёт:

- увеличения частотности чтения;
- формирования персональных (персонифицированных) предложений широкому кругу постоянных покупателей АО «Торговая фирма «СПб Дом книги»;
- реализации уникального набора сервисов и услуг для покупателей с высоким уровнем читательской активности;

1.5. Участник Программы лояльности – зарегистрированный Организатором в своей информационной системе покупатель товаров и/или услуг, соблюдающий условия настоящей Программы лояльности и давший установленным образом своё согласие на хранение и обработку своих персональных данных.

1.6. Статус Участника Программы лояльности – устанавливаемый Организатором статус покупателя в зависимости от частотности

совершаемых им покупок в магазинах Организатора. Статус определяется по правилам:

Таблица 1

Статус	Частотность покупок
Серебряный	Не реже 1 раза в 365 дней (год)
Золотой	Не реже 1 раза в 180 дней (полугодие)
Платиновый	Не реже 1 раза в 91 день (квартал)

- 1.7. Организатор оставляет за собой право присваивать, изменять, дополнять и отменять в одностороннем порядке количество уровней, правила их определения, названия статусов и набор привилегий, им соответствующий.
- 1.8. Программа лояльности (далее – Программа) – разработанная Организатором система предоставления привилегий, начисления бонусов в виде бонусных баллов Участникам Программы, а также предоставления им права производить полную или частичную оплату покупок начисленными бонусными баллами.
- 1.9. Срок действия – Программа действует с момента её запуска и до полной её отмены по решению Организатора.
- 1.10. Бонусные баллы – автоматически начисляемые поощрительные баллы, размер которых определяется в зависимости от статуса Участника Программы. Количество бонусных баллов начисляются Организатором по различным основаниям и в разном размере в качестве поощрения. Баллы имеют срок действия в 180 дней с момента их начисления Покупателю.
- 1.11. Анкета участника Программы – электронный документ, который Покупатель заполняет самостоятельно в электронном виде в специальной программе (чат боте), на сайте Организатора или на кассовом узле при упрощённой системе регистрации. При заполнении анкеты покупатель выражает согласие на участие в Программе в соответствии с настоящим Положением. Форма электронной анкеты приведена в Приложении №1 к настоящему Положению.
- 1.12. Счёт участника Программы – отдельно закреплённый за участником Программы счёт, на который начисляются бонусные баллы за покупки по

установленным правилам, производится их списание в счёт оплаты новых покупок и списание по причине завершения их срока годности.

1.13. Сумма накоплений – сумма, доступная для использования, т.е. для полной или частичной оплаты при совершении новой покупки.

1.14. Третье лицо – любое физическое лицо, не являющееся участником Программы.

2. Условия Программы.

2.1. Участником Программы может стать любое дееспособное физическое лицо (покупатель), достигшее 14 лет и не старше 120 лет, прошедшее процедуру Регистрации.

2.2. Участником Программы может стать любое физическое лицо вне зависимости от гражданства и места фактического проживания.

2.3. Корректно заполненная Анкета Участника Программы, а также прохождение процедуры модерации (проверки уникальности) номера мобильного телефона является необходимым условием для получения статуса Участника программы лояльности. Если обязательные поля в анкете не заполнены, номер мобильного телефона не прошёл проверку на уникальности или достоверность, то статус Участника не присваивается, бонусные баллы за покупки не начисляются.

2.4. Один Участник Программы вправе произвести неограниченное количество регистраций по разным мобильным телефонам. К одному номеру мобильного телефона участника программы привязывается только один Счёт. Если Участник Программы произвёл несколько регистраций по разным номерам телефона, то объединение сумм накоплений и скидок не производится.

2.5. Для оплаты товара бонусами Участник Программы должен назвать свой номер мобильного телефона на кассе до момента оплаты, сообщить полученный код подтверждения из СМС и определить какой размер из доступного количества бонусов он хочет списать.

2.6. Размер суммы бонусов зависит от статуса Участника, который зависит от частотности покупок в Таблице 1. Доля покупок, которую можно оплатить баллами зависит от статуса Участника Программы. Основные правила начисления, списания и сроков годности бонусов представлены в Таблице 2.

Таблица 2

Статус	Доля начисления бонусов от суммы покупки, %	Возможная доля оплаты покупки бонусами, %	Срок сгорания бонусов, дней
Серебряный	10%	30%	180
Золотой	15%	50%	180
Платиновый	20%	99,9%	180

- 2.7. Начисление бонусных баллов производится при совершении покупок Участником Программы в розничных магазинах и интернет-магазине Организатора.
- 2.8. Списание бонусных баллов в счет частичной оплаты покупки возможно только при совершении покупки Участником Программы в розничных магазинах Организатора.
- 2.9. При осуществлении Организатором выездной торговли в рамках проведения различных городских мероприятий начисление и списание бонусных баллов при совершении Участником Программы покупок на таких мероприятиях не производится.
- 2.10. Начисление бонусных баллов производится с первой покупки. Оплатить бонусными баллами часть покупки можно со второй покупки.
- 2.11. Начисление бонусных баллов не производится при покупке подарочных сертификатов.
- 2.12. Начисление бонусных баллов производится только на ту часть покупки, что оплачена рублями при любом способе оплаты (наличными, кредитной картой, переводом и т.д.). При этом на ту часть, что оплачена подарочным сертификатом начисление бонусных баллов не производится.
- 2.13. В случае возврата товара, накопленная сумма бонусных баллов уменьшается на сумму, определённую по тем же правилам, что и начисление бонусных баллов для данного вида статуса Участника Программы. Расчёт производится от суммы возвращенного товара.
- 2.14. Об изменении своих анкетных данных (ФИО, номер телефона, электронной почты, набора любимых категорий и т.д.) Участник программы может произвести самостоятельно через чат бот Организатора.

В противном случае Участник программы несет риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

- 2.15. Организатор соблюдает конфиденциальность персональных данных Участников Программы, указанных в Анкете Участника Программы, обеспечивает их защиту и обрабатывает в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Участник Программы дает свое согласие на обработку персональных данных в момент регистрации в Программе.
- 2.16. Обработка персональных данных осуществляется Организатором в целях исполнения договора розничной купли-продажи (например, для идентификации покупателя при корректном начислении бонусных баллов), в маркетинговых и рекламных целях (например, для информирования Участников Программы об акциях и специальных предложениях Организатора, изменениях условий Программы). Персональные данные также могут быть использованы в статистических расчетах и для анализа истории произведенных покупок (по ассортименту приобретаемых товаров, возрастной категории покупателей определенных товаров и т.д.).
- 2.17. В целях, указанных в п. 2.13. настоящего Положения, Организатор вправе осуществлять следующие действия (операции) по обработке персональных данных Участников Программы с использованием средств автоматизации или без них: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, изменение (обновление), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ с согласия Участника Программы или в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
- 2.18. Участник Программы имеет право в любое время прекратить участие в Программе, уведомив Организатора в письменной форме не менее чем за 1 (один) месяц до момента отзыва согласия. Отзыв согласия также ведет к окончанию участия Участника в Программе Организатора.
- 2.19. Для отзыва согласия на обработку персональных данных Участнику Программы необходимо передать письменное заявление сотруднику любого магазина сети АО «Торговая фирма «СПб Дом книги».

2.20. Организатор вправе исключить Участника из Программы, удалить его мобильный номер телефона из своей учётной системы без уведомления в любом из следующих случаев:

- Нарушение правил Программы Организатора – АО «Торговая фирма «СПб Дом книги»;
- Совершение действий, расцениваемых Организатором как мошеннические, обманные или иные противоправные действия, повлекшие за собой материальные и прочие неблагоприятные последствия для Организатора или Участников Программы, а также любого третьего лица;
- Если Участник Программы при заполнении Анкеты Участника предоставляет сведения, вводящие в заблуждение Организатора, либо не соответствующие действительности;
- Если Участник Программы не использует Программу в течение более 1 (одного) года, либо не совершает покупок в магазинах Организатора;
- В случае предъявления требований государственных органов, обязательных для исполнения;
- В случае письменного отказа Участника Программы от дальнейшего участия в Программе;
- В случае отзыва Участником Программы своего согласия на обработку Организатором персональных данных;

3. Иные условия.

3.1. Для Участников Программы Организатор может проводить различные поощрительные и стимулирующие акции и мероприятия. Информация о датах, сроках и условиях проводимых акций размещается на сайте Организатора www.dk-spb.ru.

3.2. Организатор вправе вносить в настоящую Программу любые изменения, или прекратить её действие в любое время без предварительного уведомления Участников программы. Информация об указанных изменениях будет размещаться на сайте Организатора www.dk-spb.ru.

3.3. Организатор не несет ответственности за несвоевременное ознакомление Участников Программы с информацией, содержащейся в настоящей

Программе. Участник Программы самостоятельно отслеживает изменения Программы на сайте Организатора www.dk-spb.ru.

3.4. Организатор не несет ответственности за приостановление, изменение или прекращение Программы в отношении любого Участника программы, а также за потери и убытки, возникающие в результате таких изменений.

3.5. Уведомление о прекращении или приостановке действия Программы считается направленным Участнику Программы, если оно было размещено на сайте Организатора www.dk-spb.ru.

Приложение 1. Форма анкеты Участника программы лояльности.

Поле	Описание поля
Имя	Текстовое
Фамилия	Текстовое
Отчество	Текстовое
Дата рождения	Формат ГГГГ.ММ.ДД
Номер мобильного телефона	Формат +7 (9XX) XXX-XX-XX
Согласие на обработку персональных данных	Галочка
Согласие на рассылку рекламных сообщений	Галочка
Электронная почта	текстовое, латиница
Город проживания	Текстовое
Любимые категории	Текстовое
Информация о членах семьи	
Степень родства	Текстовое
Имя	Текстовое
Дата рождения	Формат ДД.ММ.ГГГГ
Любимые категории	Текстовое