

# Правила программы лояльности M.Club

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в Программе лояльности M.Club.

1.2. Программа действует в сети розничных магазинов «М.видео» и «Эльдорадо» на территории России, а также в Интернет-магазинах, размещенных на сайтах <https://mvideo.ru> и <https://eldorado.ru>.

1.3. Правила являются публичной офертой. В момент прохождения регистрации в Программе, Участник принимает и соглашается со всеми условиями настоящих Правил.

1.4. Срок действия Программы не ограничен и действует с момента запуска и до полной ее отмены по решению Оператора Программы.

## 2. Термины и определения

2.1. В Правилах используются следующие термины:

2.1.1. Правила программы лояльности M.Club (Правила) – настоящий документ, описывающий порядок работы Программы, условия и порядок участия физических лиц в Программе, размещенный по адресу:

- <https://www.mvideo.ru/rules-mclub> (для сети магазинов «М.видео»);
- <https://static.eldorado.ru/club/about/full.program.rules.pdf> (для сети магазинов «Эльдорадо»).

2.1.2. Программа лояльности M.Club (Программа) – комплекс мероприятий, направленных на организацию и укрепление долгосрочных и взаимовыгодных отношений Оператора Программы с Участниками, предусматривающий систему предоставления Участникам различных видов поощрений, в частности, персональных предложений, привилегий, бонусов и скидок за совершение Участниками определенных действий, установленных Правилами программы лояльности, а также правилами проведения различных Акций. Цель Программы – улучшение клиентского опыта, удержание Участников и увеличение их покупательской активности.

2.1.3. Оператор Программы (Оператор, МВМ) – Общество с ограниченной ответственностью «МВМ», ОГРН 1057746840095, ИНН 7707548740.

2.1.4. Публичная оферта, Офера – адресованное неограниченному кругу лиц предложение Оператора о заключении договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом. Офера размещена по ссылкам:

- <https://www.mvideo.ru/oferta?ysclid=mc84qv01gm961662726> (для сети магазинов «М.видео») и
- <https://www.eldorado.ru/help/oferta/?ysclid=mc86fw9qm2740857128> (для сети магазинов «Эльдорадо»).

2.1.5. Участник – любое физическое лицо, которое приобретает товары, работы услуги для личного, домашнего, семейного использования и которому на момент регистрации в Программе исполнилось 18 лет, зарегистрированное в Программе в соответствии с Правилами.

2.1.6. Акция – рекламное и (или) маркетинговое мероприятие (в том числе стимулирующее), проводимое Оператором самостоятельно или с участием Партнеров.

2.1.7. Регистрация в Программе, Регистрация – процесс присоединения Участника к Правилам Программы путем заполнения регистрационной формы на Сайте, в Мобильном приложении или других каналах регистрации, в результате которого Участник принимает и

соглашается с Правилами и на основании которого Участнику создается Бонусная карта, Бонусный счет и Личный кабинет.

2.1.8. Бонусная карта (Карта Участника, Карта лояльности) – персональная электронная карта Участника, содержащая уникальный идентификационный номер Участника и информацию о Счете. Карта используется для идентификации Участника, учета накопленных / списанных Бонусов, получения персональных предложений и иных привилегий.

При наличии технической возможности Бонусную карту в статусе «Накопление» или «Активна» можно добавить в приложение Google Pay (для Android) или Apple Wallet (для iOS), а также в приложения «Кошелёк» и «Халва-Совкомбанк» или иное мобильное приложение Партнера ООО «МВМ».

У одного Участника в Личном кабинете может быть только одна карта в статусе «Активна». При оформлении нескольких Бонусных карт на одно и то же лицо (кроме замены карты участника в случае утери/порчи) такие дублирующие карты участника переводятся в накопление или могут быть заблокированы. Списание Бонусов в оплату покупки с заблокированных карт невозможно.

2.1.9. Бонусы M.Club, Бонусы – условные единицы, служащие для поощрения и предоставления Участнику скидки для оплаты части стоимости товаров, работ, услуг в сети розничных магазинов «М.видео» и «Эльдорадо», а также интернет-магазинах Оператора.

Бонусы начисляются Оператором при выполнении Участником определенных Правилами или различными Акциями условий.

Бонусы не являются денежными единицами, не подлежат обмену на денежные средства, используются исключительно в рамках Программы в соответствии с Правилами, не передаются по наследству. Бонусы могут быть использованы Участником только с той Карты лояльности, на которую они были начислены, миграция Бонусов между картами не предусмотрена. Бонусы нельзя дарить, продавать, отчуждать, передавать в залог либо иным образом накладывать обременения на Бонусы и/или на право их получения.

2.1.10. Единый бонусный счет (ЕБС, Бонусный счет, Счет) – единый персональный Бонусный счет магазинов сети «М.видео» и «Эльдорадо». На ЕБС учитываются Бонусы, которые могут накапливаться и использоваться при осуществлении покупок в магазинах любой сети: «М.видео» или «Эльдорадо». ЕБС создается Участнику Программы автоматически после Верификации, однако для использования начисленных Бонусов в магазинах обоих брендов необходимо пройти Верификацию в магазине, на Сайте или в Мобильном приложении каждой из сетей (отдельно «Мвидео» и отдельно «Эльдорадо»). Иначе Бонусы можно использовать только в магазинах той сети, где активирована бонусная карта Участника – «М.Видео»/ «Эльдорадо». После Верификации в ЛК обоих брендов синхронизация ЕБС происходит автоматически.

2.1.11. Личный кабинет – персональная страница Участника в Интернет-магазине или Мобильном приложении, которая создаётся после Регистрации и в которой содержится информация об Участнике, его Бонусном счете, оформленных заказах, персональных скидках и рекомендациях, обращениях в Службу поддержки и иная информация.

2.1.12. Верификация – процедура проверки принадлежности определенного номера телефона конкретному физическому лицу, необходимая для создания Бонусной карты, Бонусного счета и Личного кабинета, привязанных к верифицированному номеру телефона, авторизации на Сайте и в Мобильном приложении, а также подтверждении определенных действий, осуществляемых пользователем самостоятельно в Личном кабинете (списание Бонусов, изменение персональных данных и пр.).

2.1.13. Индивидуальный код - код, отправляемый на указанный Участником при Регистрации номер мобильного телефона. Код является простой электронной подписью, которой Участник подтверждает:

а) при прохождении Верификации – принадлежность Участнику указанного номера телефона и согласие с настоящими Правилами, в том числе в отношении обработки персональных данных;

б) при последующих авторизациях на Сайте и в Мобильном приложении – принадлежность Участнику указанного номера телефона и выполнение соответствующих действий в Личном кабинете.

2.1.14. Партнеры – лица, с которыми у Оператора имеются заключенные соглашения, в рамках которых Участникам предоставляется возможность получить какие-либо привилегии при совершении покупки товаров, работ, услуг и Партнеров или при в случае выполнения иных условий, предусмотренных условиями соответствующих Акций.

2.1.15. Интернет-магазин(ы) – Сайты или Мобильные приложения Оператора, посредством которых любой потребитель может получить сведения, необходимые при совершении покупки, в том числе об ассортименте товаров, ценах, продавце, способах и условиях оплаты и доставки, для приема от потребителей посредством сети Интернет сообщений о намерении приобрести товары, а также для обеспечения возможности доставки товаров продавцом либо его подрядчиком по указанному потребителем адресу либо до пункта самовывоза.

2.1.16. Сайт (Сайты) – официальные сайты, предоставляющие доступы к Интернет-магазинам Оператора, в т.ч. к Личному кабинету, размещенные по адресам: <https://mvideo.ru> (для сети магазинов «М.видео») и <https://eldorado.ru> (для сети магазинов «Эльдорадо»).

2.1.17. Мобильное приложение «М.видео», Мобильное приложение «Эльдорадо», Мобильное(ые) приложение(я) – программное обеспечение Оператора для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, предоставляющее доступ к Интернет-магазинам Оператора, в т.ч. к Личному кабинету.

2.1.18. Кол-центр – дистанционный канал обслуживания, используемый для обработки обращений клиентов, покупателей по телефонам: +7 (495) 777-777-5 для Москвы или 8 800 250-2525 для регионов (звонок бесплатный).

2.1.19. Злоупотребление Программой – недобросовестные действия Участника, противоречащие Правилам Программы и/или Акции, в том числе:

а) направленные на накопление максимального количества Бонусов без фактического приобретения товаров, работ, услуг;

б) накопление и списание Бонусов для оплаты товаров, работ, услуг, приобретаемых для последующей перепродажи;

с) накопление и списание Бонусов от имени/на средства юридического лица для осуществления деятельности юридического лица

д) накопление и списание Бонусов от имени/на средства физического лица, полученные от группы физических лиц, для приобретения техники в целях общего пользования и/или дарения

е) связанные с предоставлением Участником недостоверной информации при регистрации или участии в Программе и/или Акции.

2.2. Для толкования иных терминов, используемых в Правилах, следует руководствоваться определениями, закрепленными в Публичной оферте.

### 3. Условия участия в программе

3.1. Участниками Программы может стать полностью дееспособное физическое лицо, которое приобретает товары, работы услуги для личного, домашнего, семейного или иного использования, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, и

которому на момент регистрации в Программе исполнилось 18 лет, выполнившее необходимые условия участия в Программе.

3.2. Настоящая Программа не распространяется на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

3.3. Участие в Программе позволяет получать Бонусы за совершение покупок для их последующего применения при оплате товаров, работ, услуг в магазинах М.видео и Эльдорадо (розничных и интернет). Информация о накопленных и активных Бонусах доступна в Личном кабинете.

#### 4. Регистрация в Программе

4.1. Чтобы стать Участником Программы, необходимо пройти Верификацию одним из следующих способов:

- а) самостоятельно, заполнив форму регистрации на Сайте или в Мобильном приложении;
- б) с помощью сотрудника Оператора в любом Магазине;
- в) с помощью оператора Кол-центра;
- д) в приложениях Партнеров Оператора, включая приложения «Кошелёк» и «Халва-Совкомбанк».

4.2. Для самостоятельной Верификации необходимо:

- а) ввести номер телефона в регистрационную форму и нажать кнопку «получить код»;
- б) в открывшемся окне ввести в поле Индивидуальный код, направленный посредством смс-сообщения, push-уведомления, в социальные сети или сервисы обмена мгновенными сообщениями (мессенджеры), привязанные к номеру телефона, посредством сервиса авторизации по звонку (звонок поступает со специального номера телефона, последние четыре цифры которого являются индивидуальным кодом) или иным способом.

4.3. Для Верификации с помощью сотрудника Магазина или специалиста Контакт-Центра необходимо:

- а) сообщить сотруднику Магазина или Кол-Центра номер своего мобильного телефона;
- б) на указанный номер мобильного телефона отправляется SMS-сообщение с ссылкой на регистрационную форму, которую необходимо заполнить и нажать кнопку «получить код»;
- в) в открывшемся окне ввести в поле Индивидуальный код, направленный посредством смс-сообщения, push-уведомления, в социальные сети или сервисы обмена мгновенными сообщениями (мессенджеры), привязанные к номеру телефона, посредством сервиса авторизации по звонку (звонок поступает со специального номера телефона, последние четыре цифры которого являются индивидуальным кодом) или иным способом.

4.4. Если код совпал, то Верификация пройдена успешно: установлена принадлежность номера телефона определённому физическому лицу, чьи данные содержатся в Личном кабинете («Ваши данные» — «Имя и фамилия»).

4.5. Регистрация в приложениях Партнеров Оператора, включая, приложения «Кошелёк» и «Халва-Совкомбанк», осуществляется в порядке, предусмотренном такими приложениями. Порядок и условия использования приложений Партнеров Оператора определяется такими Партнерами самостоятельно.

4.6. После регистрации участник может самостоятельно дозаполнить данные своего профиля в Личном кабинете. Перечень предоставленных участником данных влияет на его персональные предложения и получение новостных рассылок с новыми акциями и скидками.

4.7. На одного Участника может быть оформлена только одна активная Бонусная карта. При оформлении нескольких Бонусных карт на одно и то же лицо такие дублирующие карты Участника переводятся в накопление или могут быть заблокированы. Списание Бонусов в оплату покупки с заблокированных карт невозможно.

4.8. Оператор вправе отказать в выпуске Бонусной карты при обнаружении уже оформленной активной Бонусной карты на то же лицо. При обнаружении двух и более Карт, принадлежащих одному Участнику, Оператор имеет право в одностороннем порядке проводить их автоматическое объединение. При этом в активном статусе остаётся одна Карта, все остальные Карты только для накопления.

## 5. Порядок расчета Бонусов

5.1. Количество начисленных Бонусов указывается Оператором Программы при совершении покупки Участником. Размер начисленных Бонусов составляет до 15% от стоимости покупки с учётом применённых Бонусов и скидок.

## 6. Условия начисления Бонусов

6.1. Совершая покупки в любых розничных магазинах, Участник называет номер своего мобильного телефона, привязанного к Бонусной карте, после чего ему начисляются Бонусы.

6.2. Начисление Бонусов на Бонусную карту происходит:

- а) при приобретении товаров в розничных магазинах – в момент оплаты покупки при условии, что Участник сразу забирает товар;
- б) при приобретении товаров через Интернет-магазин, а также при доставке или самовывозе товара из магазина – в течение 72 часов после передачи товара Покупателю.

6.3. По одной Бонусной карте можно совершать не более 5 операций начисления Баллов в течение одного дня в одном и том же магазине.

6.4. Документом, подтверждающим право Участника на начисление Бонусов, является кассовый чек (или иной документ, подтверждающий покупку в рамках Программы) с информацией о номере Бонусной карты.

6.5. Бонусы не начисляются:

6.5.1. при приобретении следующих товаров, работ, услуг:

- а) подарочные карты;
- б) подписка М.Комбо;
- с) товары и услуги интернет-провайдеров;
- д) комплекты спутникового телевидения (КСТ) «НТВ+» и сертификаты «НТВ+»;
- е) комплекты МТС, «Билайн», «МегаФон», Tele2, Yota;
- ф) товары брендов Bork, Asko и Continent;
- г) некоторые товары бренда Kenwood (в карточках товаров размещён лейбл «Бонусы не принимаются»)
- х) бытовая техника Miele (кроме пылесосов, кофемашин и аксессуаров к ним);

6.5.2. если интернет заказ оформлен, но не оплачен или не получен;

6.5.3. при приобретении товаров, оплаченных физическими лицами по безналичному расчёту по выставленному счёту;

6.5.4. если товар оплачен банковским переводом.

Оператор по своему усмотрению может вводить ограничения в список товаров и услуг, при оплате которых Бонусы не начисляются.

6.6. Начисление Бонусов происходит на сумму, оплаченную денежными средствами после применения всех скидок.

6.6.1. На товары, частично оплаченные Бонусами, промокодами, купонами или акционными подарочными картами, Бонусы начисляются только на часть стоимости товара, оплаченную денежными средствами (за вычетом Бонусов или суммы по промокоду или купону).

6.6.2. При приобретении товара в кредит по программам без переплаты (Акции «Рассрочка» 0-0-6, 0-0-12, 0-0-24 и другие) Бонусы начисляются на стоимость товара с учётом скидки, предоставляемой Оператором. На сумму скидки, которая компенсирует сумму процентов банка по кредиту, начисление Бонусов не производится.

6.6.3. При оплате товара подарочными картами начисление производится в соответствии со следующими условиями:

а) при оплате товара корпоративными подарочными картами (КПК) «М.Видео» или «Эльдорадо» Бонусы начисляются на всю стоимость товара;

б) при оплате товара подарочными картами гибкого номинала (ПКГН), виртуальными подарочными сертификатами (ВПС), приобретёнными физическим лицом в розничном магазине или на Сайте, Бонусы начисляются на всю стоимость товара. Если ПКГН принадлежит «М.Видео», оплата товаров возможна только в магазинах или на сайте «М.Видео»; Если ПКГН принадлежит «Эльдорадо», оплата товаров возможна только в магазинах или на сайте «Эльдорадо»

6.7. При проведении Акций начисление Бонусов может отличаться от стандартных условий Программы в зависимости от Правил проведения Акции (Бонусы могут начисляться в большем объёме, с другим сроком действия, для отдельных категорий покупателей). Условия проведения конкретной Акции можно узнать в магазинах, участвующих в Акции, на Сайте, или в Мобильном приложении.

6.7.1. При пересечении рекламных Акций с дополнительным начислением Бонусов, Бонусы начисляются на каждую позицию чека только по одной из рекламных Акций. Начисления на сумму чека учитывают только позиции, по которым не было других акционных начислений.

6.7.2. Товары, в карточках которых указано наименование продавца, отличное от ООО «МВМ» (например, Продавец: ООО «Конти»), в рекламных Акциях с повышенным начислением Бонусов не участвуют и акционное начисление на них не производится, если иное прямо не предусмотрено в правилах проведения соответствующей Акции.

6.8. Особенности начисления Бонусов при покупке товара через Интернет-магазин.

6.8.1. В случае приобретения товаров в Интернет-магазине для начисления Бонусов необходимо выполнить одно из следующих действий:

а) авторизоваться;

б) при покупке товара на Сайте без авторизации – указать номер Бонусной карты при оформлении заказа;

с) при оформлении заказа в Интернет-магазине по телефону – продиктовать оператору Центра номер мобильного телефона.

6.8.2. Бонусы начисляются Участнику, который оплатил заказ. Если при оплате заказа была предъявлена Бонусная карта, отличная от Бонусной карты, указанной при оформлении заказа, Бонусы начисляются на Бонусную карту, предъявшую при оплате заказа.

## 7. Порядок активации и списания Бонусов

7.1. Курс Бонуса к рублю для начисления и списания: 1 Бонус = 1 Рублю.

7.2. Бонусами Участник может оплатить до 50% стоимости товара.

7.3. При оплате покупки Бонусами по желанию Участника может быть использовано любое их количество из имеющихся и доступных к применению.

### 7.4. Активация Бонусов.

7.4.1. Использовать можно только активированные Бонусы. Максимальное количество (лимит) Бонусов, активированных на Бонусном счете – 500 000.

7.4.2. Активация Бонусов производится через 15 дней после начисления Бонусов.

Пример: вы купили в Интернет-магазине товар стоимостью 31 990 рублей. Бонусы будут начислены на ваш Бонусный счет через 72 часа после получения товара. Активированы Бонусы будут автоматически через 15 (пятнадцать) календарных дней после начисления. С этого момента Бонусы можно использовать при оплате.

7.4.3. Активация Бонусов на Счете возможна только после заполнения участником обязательных данных: номер телефона, имя, фамилия, e-mail. Если указанные данные не заполнены, активировать и применить Бонусы невозможно.

### 7.5. Списание Бонусов.

7.5.1. При оплате двух и более товаров в одном чеке Бонусы списываются в счёт оплаты каждого товара пропорционально стоимости оплачиваемых товаров.

7.5.2. Бонусы не списываются при приобретении следующих товаров, работ, услуг:

а) товары из STOP-листа;

б) подарочные карты;

с) полисы «Альфа» и страховые продукты от «АльфаСтрахования», страхование по программе «Всё включено», а также услуги «Быстросервис»;

д) услуги доставки и прочие услуги;

е) комплекты спутникового телевидения (КСТ) НТВ+ и сертификаты НТВ+;

ф) первый и последующие взносы по любым видам кредитов;

г) товары брендов Bork, некоторые товары бренда Kenwood (в карточках товаров размещён лейбл «Бонусы не принимаются»);

х) комплекты и услуги операторов сотовой связи МТС, Билайн, МегаФон, Tele2, Yot;

и) товары и услуги интернет-провайдеров;

ж) валюты, игры и игровые подписки в цифровом формате;

к) товары, в карточках которых указано «Финальная цена»;

л) при приобретении товаров по выставленному счёту.

Оператор по своему усмотрению может вводить товары и услуги в список, на который распространяется ограничение оплаты Бонусами без дополнительного уведомления. А также менять процент списания Бонусов на товары и услуги без дополнительного уведомления.

7.5.3. При оплате товара Бонусы не суммируются с другими скидочными средствами: промокодами, в том числе выданными в рамках акции «Гарантия лучшей цены», «Финальная цена», акционными подарочными картами или купонами, корпоративными подарочными картами. Т.е. одновременный приём Бонусов и перечисленных скидочных средств в одном

чеке невозможен, если иное не установлено Оператором. В случае наличия у Участника нескольких типов скидочных средств, Участник самостоятельно выбирает для использования одно любое из имеющихся у него скидочных средств.

7.5.4. Бонусы можно использовать при покупке товаров в кредит, в том числе по Акции «Рассрочка». Для применения Бонусов при покупке товаров в кредит Участнику необходимо при оформлении заказа на Сайте или в Мобильном приложении в форме оплаты выбрать «В кредит» или «В рассрочку», в блоке «Скидки к заказу» указать необходимую сумму Бонусов и подтвердить списание кодом; затем завершить оформление заказа. Сумма кредита уменьшится на сумму применённых Бонусов.

7.6. Если на Бонусном счете количество активированных Бонусов достигло лимита, т.е. равно 500 000 Бонусов, дальнейшая активация Бонусов производиться не будет и Бонусы сверх лимита будут сгорать. Активация Бонусов возобновится после того, как сумма активированных Бонусов станет меньше 500 000 и только при совершении следующей покупки. Аналогичное правило действует при объединении Бонусных счетов сетей М.видео и Эльдорадо.

Пример: на вашем Бонусном счёте 360 000 активированных Бонусов. После совершения крупной покупки в М.видео или Эльдорадо вам должно быть начислено ещё 150 000 Бонусов. Поскольку лимит активированных Бонусов на Бонусном счете составляет 500 000, то вам будут начислены все Бонусы, но через 15 дней активируются только 140 000 Бонусов, а 10 000 сгорят. После того, как сумма активированных Бонусов на Бонусном счете станет менее 500 000, при совершении следующих покупок Бонусы будут начисляться и активироваться в установленном Правилами порядке.

#### 7.7. Резервирование Бонусов.

а) При использовании Бонусов для оплаты заказа в Интернет-магазине Бонусы, подлежащие списанию, резервируются на Бонусном счёте Участника с момента оформления заказа до момента его передачи клиенту. Зарезервированные Бонусы не могут быть использованы для оплаты других заказов.

б) В случае отказа Участника от интернет-заказа, к которому были зарезервированы Бонусы, зарезервированные Бонусы снимаются с резерва в течение 48 часов.

с) В случае частичного отказа от товаров по интернет-заказу Бонусы, зарезервированные на возвращаемый товар, будут сняты с резерва в течение 72 часов с момента доставки интернет-заказа.

д) Списание Бонусов, зарезервированных по интернет-заказу, происходит в течение 72 часов с момента доставки заказа покупателю.

7.8. Если активированные Бонусы не были использованы участником в течение 180 календарных дней со дня их активации на Бонусном счёте, то они сгорают и удаляются с Бонусного счёта. Сгоревшие Бонусы восстановлению не подлежат. Срок действия Бонусов может быть изменён Оператором при проведении Акции без предварительного уведомления Участников.

7.9. Бонусы расходуются в хронологическом порядке: сначала используются с более ранней датой сгорания.

7.10. Бонусы могут быть списаны Оператором без предварительного уведомления Участника, если они были начислены на счёт Участника ошибочно, в результате Злоупотребления программой или по иным основаниям, определённым Оператором.

7.11. Оператор может проводить по своему усмотрению акции по восстановлению Участникам Программы сгоревших Бонусов.

## 8. Условия начисления и списания Бонусов при возврате или обмене товара

8.1. При обмене товара Бонусы, начисленные за покупку возвращаемого товара, списываются с Бонусного счета Участника и начисляются за покупку нового Товара, при этом расчёт Бонусов производится на дату обмена.

Пример: вы приобрели товар в период Акции с дополнительным начислением Бонусов. После окончания акции вы решили обменять купленный товар на другой, при этом возвращаемый товар надлежащего качества. При обмене с Бонусного счёта участника будут списаны все Бонусы, начисленные за возвращаемый товар (акционные в том числе), и будут начислены Бонусы за товар повторной покупки на дату обмена. Акционные Бонусы начислены не будут, т. к. акция уже завершилась.

8.2. При возврате товара Бонусы, начисленные за эту покупку, списываются со Счёта Участника в полном объеме.

8.3. В случае возврата товара, частично или полностью оплаченного Бонусами:

8.3.1. Бонусы, которыми был оплачен возвращаемый товар, будут возвращены на Бонусный счёт с тем же сроком действия, который был на момент их списания. За исключением случаев, когда срок действия бонусов оставался менее 7 дней. Тогда бонусы после возврата будут действовать 7 дней. Сумма Бонусов, подлежащая возврату, рассчитывается от суммы Бонусов, которыми был оплачен товар, пропорционально стоимости возвращаемого товара.

8.3.2. Бонусы, которыми был оплачен возвращаемый товар, будут возвращены на Бонусный счёт Участника в течение суток. Исключение составляют Бонусы, начисленные в рамках определённых рекламных акций, т. к. в этом случае срок действияационных Бонусов определяется условиями конкретной рекламной акции. Еслиационные Бонусы возвращаются на счёт Участника уже после окончания акции, то срок их действия составляет 7 (семь) дней с момента возврата на Бонусный счёт.

8.3.3. Если Участник оплачивает Бонусами два и более товара и затем возвращает один из них, то в течение суток на Бонусный счёт Участника возвращается сумма Бонусов, потраченных на возвращённый товар (см. п. 7.3. Правил). Поступившие на Счёт участника Бонусы будут доступны для использования сразу же после возврата на Счёт.

## 9. Единый Бонусный счёт

9.1. Узнать о состоянии своего Единого бонусного счета можно:

9.1.1. на сайте [www.mvideo.ru](http://www.mvideo.ru) или [www.eldorado.ru](http://www.eldorado.ru), а так же в мобильном приложении М.Видео или Эльдорадо, в Личном кабинете в разделе «Баланс Бонусных рублей». В этом разделе содержится следующая информация:

- а) «Мои карты» — при переходе участник может посмотреть все Бонусные карты, привязанные к его Бонусному счёту;
- б) «Доступно для оплаты» — информация о количестве активных Бонусов, доступных для оплаты (доступная скидка);
- в) «В накоплении» — информация о количестве неактивных Бонусов с датой их активации;
- г) «Владелец карты» — ФИО владельца Бонусного счёта.
- д) «Номер карты» — номер активной карты, используемой для оплаты (если карт > 1). Если все карты пользователя заблокированы, то вместо номера карты выводится сообщение «карта заблокирована».
- е) Ссылка «Баланс и детализация» — при клике на эту ссылку пользователь перенаправляется на страницу с информацией о количестве Бонусов на счёте и детализацией совершённых покупок и возвратов;

g) Ссылка «Условия программы M.Club» — при клике на эту ссылку пользователь перенаправляется на страницу с текущими Правилами программы лояльности.

9.1.2. у оператора Кол-Центра.

9.1.3. у сотрудников розничных магазинов М.Видео или Эльдорадо

9.2. Во избежание возникновения претензий рекомендуем Участникам самостоятельно отслеживать активацию Бонусов, а также дату прекращения действия (сгорания) Бонусов в Личном кабинете.

## 10. Защита от недобросовестных действий

10.1. Участник обязан обеспечить конфиденциальность индивидуальных кодов, используемых при Регистрации, для авторизации на Сайте, Мобильном приложении и подтверждения действий в Личном кабинете или с использованием Бонусной карты.

10.2. В целях исключения случаев мошенничества с использованием чужих Бонусных карт при оплате интернет-заказа с курьерской доставкой или с помощью услуги «Закажи и забери» Участнику необходимо подтвердить списание Бонусов кодом. Полученный индивидуальный код необходимо назвать кассиру или самостоятельно ввести на Сайте / в Мобильном приложении.

10.3. В отдельных случаях Оператор вправе при предъявлении Участником требования о списании Бонусов (в том числе при заказе товара в Интернет-магазине, при получении заказа в розничном магазине и оплате при получении, при возврате и обмене товара, при оплате которого использовалась Кarta) потребовать от Участника назвать номер телефона, к которому привязана Бонусная карта, для его идентификации как Участника Программы и владельца Карты, с которой необходимо произвести списание. Отказ назвать номер телефона может являться основанием для отказа в списании Бонусов.

10.4. Оператор вправе прекратить участие в Программе любого Участника и заблокировать или аннулировать Бонусную карту и Бонусный счёт без уведомления в следующих случаях:

а) Бонусная карта используется с нарушением Правил, Публичной оферты и/или норм законодательства;

б) при получении сведений или выявлении Оператором случаев Злоупотребления Программой Участником;

с) у Оператора есть обоснованные причины полагать, что карта недобросовестно используется третьими лицами без согласия Участника;

д) совершил или намеревается совершить продажу или покупку промокодов «М.Видео» или «Эльдорадо»;

е) совершил или намеревается совершить продажу или покупку Бонусной карты «М.Видео»/ «Эльдорадо» или Бонусов;

ф) допустил или намеревается допустить оформление заказа третьим лицом через свой личный кабинет на сайте «М.Видео»/«Эльдорадо» или в мобильных приложениях;

г) Участник не заполнил обязательные сведения или заполнил некорректно и это не позволяет его идентифицировать надлежащим образом.

10.5. Оператор не несёт ответственности за ущерб, причиненный:

а) в результате несанкционированного использования Бонусной карты, а также доступа к Бонусному счёту и персональным данным по вине и/или небрежности Участника,

б) в случаях совершения мошеннических действий третьими лицами;

с) в случае действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

## 11. Коммуникации в рамках Программы

11.1. Оператор может направлять Участнику различные сервисные сообщения в целях информирования Участника о начислении, активации, списании Бонусов, блокировке Бонусной карты и Бонусного счета, об изменениях в Правилах программы лояльности, а также о других событиях, связанных с Программой.

Если Участник направляет Оператору заявление об отказе от получения сервисных сообщений, участие в Программе прекращается в порядке, установленном п. 13.4. Программы.

11.2. При условии получения согласия Участника Оператор может направлять информацию рекламного, маркетингового содержания о товарах, работах, услугах Оператора и его Партнёров, о новостях и Акциях.

Отказаться или изменить способ получения информации о новостях и Акциях можно в Личном кабинете на Сайте или в Мобильном приложении.

11.3. Сообщения, указанные в п. 11.1. и 11.2. Программы направляются по усмотрению Оператора одним из следующих способов:

- а) SMS-сообщения;
- б) Push-уведомления в Мобильных приложениях М.Видео, Эльдорадо;
- в) телефонный звонок (код - последние четыре цифры входящего номера телефона, принимать звонок не требуется);
- г) письмо на адрес электронной почты, указанный в Личном кабинете;
- д) иным способом при наличии технической возможности.

11.4. Участник может направить замечания по работе программы через Кол-центр или на электронный ящик [customer@eldorado.ru](mailto:customer@eldorado.ru).

## 12. Условия обработки персональных данных

12.1. При присоединении к Программе в момент регистрации (акцепте условий Программы) Участник соглашается со всеми условиями Программы, в том числе с условиями обработки персональных данных.

### 12.2. Основания обработки персональных данных:

- а) в рамках Программы лояльности – в связи с необходимостью исполнения договора присоединения – Правил программы лояльности ООО «МВМ», а также в связи с необходимостью соблюдения законодательства в части авторизации пользователей сайтов и информационных систем;
- б) в случае приобретения Участником товара - на основании Публичной оферты о заключении договора розничной купли-продажи товаров дистанционным способом.;
- в) при получении рекламной рассылки – на основании отдельного согласия Участника на получение рекламных рассылок.

12.3. Участник разрешает Оператору для реализации Правил программы лояльности передавать и / или поручать третьим лицам обработку персональных данных в указанных ниже целях:

- а) участие в Программе лояльности, включая: учёт накопления и использования Бонусов;

- б) авторизация на Сайте, в мобильном приложении;
- с) информирование о товарах, работах, услугах и/или проведение опросов и исследований;
- д) предоставление наиболее выгодных персонализированных предложений от Компании и её партнёров;
- е) осуществление технической поддержки систем и сервисов Компании.

Со списком таких третьих лиц можно ознакомиться тут.

12.4. Участник несет ответственность за корректность и достоверность данных, указанных при Регистрации в Программе лояльности, а также за их своевременное обновление и изменение. В случае указания ложных (недостоверных) сведений о себе, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений участник принимает на себя риск любых негативных последствий, связанных с предоставлением неверных сведений.

12.5. Персональные данные, указанные при Регистрации (ФИО, email, номер телефона, пол, дата рождения, семейное положение), можно изменить самостоятельно в Личном кабинете. Если изменить данные самостоятельно невозможно, необходимо отправить запрос в контактный центр через форму обратной связи: [customer@eldorado.ru](mailto:customer@eldorado.ru), приложив к письму чек последней покупки в котором была указана бонусная карта, или обратиться в магазин с чеком на покупку с применением бонусных рублей, в котором указан номер бонусной карты участника. Срок обработки запроса — семь дней. Изменить дату рождения и пол самостоятельно можно только один раз.

12.6. Для отзыва согласия на обработку персональных данных необходимо направить сообщение на адрес электронной почты [customer@eldorado.ru](mailto:customer@eldorado.ru). В случае отзыва согласия Участника на обработку персональных данных, участие в Программе прекращается в порядке, установленном п. 13.4. Правил.

### 13. Срок действия, изменение и прекращение участия в Программе

13.1. Срок действия Программы не ограничен. Оператор имеет право в любой момент прекратить действие Программы, разместив информацию о прекращении за один месяц до предполагаемой даты прекращения в розничных магазинах сети «М.Видео» и «Эльдорадо», на Сайте и в Мобильном приложении.

13.2. Оператор может по своему усмотрению вносить изменения в правила начисления и списания Бонусов, конвертации рублей в Бонусы и Бонусов в рубли, лимит активированных Бонусов, список товаров и услуг, при оплате которых Бонусы не начисляются, список товаров-исключений, в отношении которых Бонусы начисляются в другом размере, максимальный процент начисления Бонусов, а также любые иные условия Программы.

Условия Программы с изменениями размещаются в розничных магазинах сети «М.Видео» и «Эльдорадо», на Сайте и в Мобильном приложении за 5 (пять) дней до даты их вступления в силу, уведомления участникам об изменениях не направляются.

13.3. По техническим причинам (отказ или сбой в работе каналов связи, перебои в электропитании, а также в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и программного обеспечения) Оператор вправе временно приостановить выполнение операций по Карте с соответствующим информированием через розничные магазины, а также на Сайте или в Мобильном приложении.

13.4. Участник вправе отказаться от участия в Программе в любое время. Для этого необходимо направить письмо на адрес Оператора, указанный в Правилах, или на адрес [customer@eldorado.ru](mailto:customer@eldorado.ru). В указанном случае, также как при обращении Участника с заявлением об отзыве согласия на обработку персональных данных, в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения Участника по указанным основаниям участие в Программе

прекращается, Бонусная карта блокируется, обработка персональных данных прекращается, данные уничтожаются. При этом Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия Участника в случаях, установленных законодательством.

#### **14. Разрешение споров**

14.1. Если спор между Оператором, Участником и/или Партнёром не может быть разрешён в досудебном претензионном порядке в соответствии с Правилами, он передается на рассмотрение суда в соответствии с действующим законодательством РФ.

14.2. Срок ответа на претензию – 30 дней.