

ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

ЭЛЬДОРАДОСТИ

СОДЕРЖАНИЕ ДОКУМЕНТА:

1.ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2.1.Порядок получения Карты	5
2.2.Заполнение Анкеты Участника	5
2.3.Использование Карты при оплате на кассе в розничном магазине, пункте Интернет-магазина	6
2.4.Использование Карты при оформлении заказов в Интернет-магазине	7
2.5.Использование Карты при оформлении заказов через операторов Контактного центра	7
2.6.Прекращение участия в Программе по инициативе Компании	7
3.ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БОНУСОВ	8
3.1.Размер начисляемых Бонусов	8
3.2.Дополнительные бонусы	9
3.3.Условия начисления Бонусов	9
3.4.Правила оплаты покупки Бонусами	10
3.5. Особенности использования Бонусов при заказе товара в Интернет-магазине. Резервирование Бонусов	11
3.6.Отказ от заказа	12
3.7.Возврат товара, приобретенного с использованием Карты	12
3.8.Фактическое списание Бонусов при оплате покупки	12
3.9.Сгорание Бонусов по истечении срока действия	13
4.ПРОВЕРКА БАЛАНСА И ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О БОНУСАХ	13
5.ПРИВЯЗКА БОНУСНОЙ КАРТЫ НА САЙТЕ И АВТОРИЗАЦИЯ ПО НОМЕРУ И PIN-КОДУ КАРТЫ	13
5.1.Привязка Бонусной карты вместо Электронной бонусной карты	14
5.2.Замена PIN-кода на пароль	14
6.ЗАМЕНА И ВОССТАНОВЛЕНИЕ КАРТЫ	14
7.ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ / ОТКАЗ ОТ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ И (ИЛИ) ОТЗЫВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	15
7.1.Согласие на обработку персональных данных и получение рекламных сообщений	15
8.ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	17

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Программа лояльности «ЭЛЬДОРАДОСТИ» (далее – Программа) – это программа поощрения постоянных покупателей, совершающих покупки на Сайте Интернет-магазина www.eldorado.ru, в розничных магазинах, пунктах Интернет-магазина ООО «МВМ» бренда «Эльдорадо» (далее – Компания).

Организатор Программы – Общество с ограниченной ответственностью «МВМ».
Место нахождения: 105066, Российская Федерация, город Москва, улица Нижняя Красносельская, 40/12, корпус 20, 5 этаж, помещение П, комната 3.
Адрес для корреспонденции: Российская Федерация, Москва, Нижняя Красносельская, д. 40/12, корп. 20.

1.2. Клиент (далее – Клиент) – покупатель, физическое лицо, которое желает стать Участником Программы, но на данный момент им не является.

1.3. Анкета (далее – Анкета) – документ, который заполняется Клиентом, в случае если он изъявил желание стать Участником Программы.

1.4. Участник Программы (далее – Участник) – физическое лицо, достигшее 18 лет, идентифицированное как потребитель в соответствии с преамбулой Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и зарегистрированный в Программе в соответствии с настоящими Правилами и являющееся держателем Карты.

1.5. Бонус – скидка, предоставляемая Компанией Участнику в соответствии с настоящими Правилами, которая может быть использована при оплате покупки в розничных магазинах, пунктах Интернет-магазина и на Сайте Интернет-магазина www.eldorado.ru. Бонус не подлежит обмену на наличные денежные средства.

1.6. Счет участника Программы (Бонусный счет) – электронный реестр в информационной базе данных Компании с информацией о зачисленных и списанных Бонусах Участника Программы, а также их текущем остатке.

1.7. Баланс бонусов – сумма Доступных бонусов на Бонусном счету Участника.

1.8. Рекламная акция (далее – Акция) – мероприятие, организуемое Компанией в целях привлечения внимания к товарам, реализуемым в магазинах Компании.

1.9. Бонусная карта (далее – Бонусная карта или Карта) – специальная брендированная пластиковая карта с магнитной полосой, уникальным номером и PIN-кодом на оборотной стороне.

1.10. Электронная бонусная карта (далее – Электронная бонусная карта или Карта) – уникальный номер, присвоенный Клиенту при регистрации на Сайте Интернет-магазина или в Приложении «Кошелек».

1.11. Неактивные бонусы – бонусы, начисленные на Карту за совершенные покупки и недоступные для использования.

1.12. Доступные бонусы – бонусы, доступные для использования при оплате покупок за вычетом суммы резервов.

1.13. Резерв – бонусы, которые зарезервированы для оплаты оформленных заказов на Сайте Интернет-магазина Компании.

1.14. Расчетный период – период равный 365 дням или году, датой начала периода считается дата присвоения или обновления Статуса Участника. Начало каждого следующего Расчетного периода обнуляет покупки, сделанные в предыдущем Расчетном периоде и расчет, начинается вновь.

1.15. Регистрация в программе – процесс предоставления персональных данных и согласия на Участие в Программе, путем заполнения Анкеты в розничном магазине Компании или специальной формы на Сайте или в момент выпуска Электронной бонусной карты в Приложении «Кошелек».

1.16. Sms-верификация – авторизация Участника в электронной системе Программы при помощи отправки sms-сообщения со специальным кодом на указанный в Анкете номер мобильного телефона.

1.17. Статус Участника – это уровень участия в Программе, присваиваемый за сумму или количество покупок, совершенных Участником с помощью Карты в установленный промежуток времени, который позволяет использовать особые преимущества Программы.

1.18. Статус «Эльдорадости» - базовый статус участия в Программе, присваивается по умолчанию в момент регистрации в Программе. Срок действия базового статуса 365 дней или год с момента его присвоения, далее срок действия обновляется вновь на 365 дней или год с момента его окончания. В случае, если Участник Программы не успел совершить покупки на сумму от 25 000 рублей в течение года с момента получения базового статуса, Участник остается на базовом статусе и начинается новый Расчетный период, все покупки, сделанные ранее обнуляются и не идут в расчет следующего Расчетного периода.

1.19. Статус «Эльдорадости Плюс» - улучшенный статус участия в Программе, присваивается, если в течении 365 дней или года с начала действия базового статуса общая сумма покупок составила более 25 000 рублей (с учетом всех скидок, в расчет идет только стоимость покупок, оплаченная клиентом денежными средствами). Срок действия улучшенного статуса 365 дней или год с момента его присвоения, чтобы сохранять/обновлять улучшенный статус необходимо совершать покупки на сумму от 25 000 рублей в течении срока действия статуса (365 дней с момента присвоения статуса). В случае, если Участник Программы не успел совершить покупки на сумму от 25 000 рублей в течение года с момента получения улучшенного статуса, Участнику присваивается базовый статус «Эльдорадости» и начинается новый Расчетный период. При одновременной покупке на сумму от 25 000 рублей и более Участник Программы получает право использовать преимущества статуса «Эльдорадости Плюс» только со следующей покупки.

1.20. Преимущества Программы – право на приобретение товаров Компании с финансовой или нефинансовой выгодой. Доступ к Преимуществам Программы определяется в рамках Статусом Участника и правилами Акций.

1.21. Приложение «Кошелёк» - мобильное приложение «Кошелёк», функционирующее на операционных системах Android, iOS, исключительное право на которое принадлежит Обществу с ограниченной ответственностью «Бесконтакт», юридическое лицо, созданное по законодательству Российской Федерации, имеющее место нахождения по адресу: 197110, г. Санкт-Петербург, ул. Лодейнопольская, дом 5, литера А, ИНН 7813535950, ОГРН 1127847301581.

1.22. Сайт – совокупность информационных ресурсов, размещенных в Интернете по адресу <https://www.eldorado.ru/> . Сайт принадлежит Компании.

1.23. Личный Кабинет – персональная страница Участника Программы, расположенная на Сайте, на которой содержится информация об Участнике Программы, о Балансе бонусов, о Статусе Участника, а также о персональных предложениях и скидках.

1.24. Интернет магазин – Сайт, на котором любой Клиент может ознакомиться с представленными товарами, их описанием и ценами, выбрать определенный Товар, способ оплаты и доставки Товаров и приобрести выбранный товар.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в Программе и являются адресованной неограниченному кругу дееспособных физических лиц, идентифицированных как потребители в соответствии с преамбулой Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», публичной офертой в понимании ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Акцептом оферты является передача Клиентом надлежащим образом заполненной Анкеты, согласно п. 2.2. Правил, в сервисную зону магазина Компании для ее регистрации или регистрация Клиента на Сайте Интернет-магазина Компании.

Участник Программы может одновременно иметь только одну Карту. Компания вправе в любой момент, по своему усмотрению, без предварительного уведомления, заблокировать все или некоторые Карты Участника¹ и/или аннулировать Бонусы.

Компания оставляет за собой право блокировать Карту, не начислять Бонусы в случае нарушения Участником правил Программы, а также списывать без предупреждения Участника Бонусы, начисленные ошибочно в результате технического сбоя систем Программы или в результате недобросовестных действий со стороны Участника Программы. Карта является собственностью Компании.

2.1.Порядок получения Карты

Получить Бонусную карту возможно на кассе при оплате покупки в любом розничном магазине Компании, пункте Интернет-магазина Компании.

Бонусная карта выдается бесплатно и включается в кассовый чек.

Получить или выпустить Электронную бонусную карту возможно:

- на Сайте Интернет-магазина Компании;
- в момент регистрации в Личном Кабинете на Сайте Компании;
- в розничных магазинах Компании, предоставив номер телефона, заполнив и подписав Анкету;
- в приложении «Кошелек».

Получение Электронной бонусной карты не зависит от факта оформления заказа. Электронная бонусная карта выдается бесплатно. Электронная бонусная карта не может быть выдана в том случае, если Участник уже имеет действующую Карту Участника Программы.

Карта обеспечивает процедуру накопления и использования Бонусов для оплаты покупок в розничных магазинах, пунктах Интернет-магазина и на Сайте Интернет-магазина www.eldorado.ru.

Карта служит для идентификации Участника в Программе, в том числе в Личном Кабинете на Сайтах www.eldorado.ru/club (**ЭЛЬДОРАДОСТИ**) и www.eldorado.ru.

Карта Участника персонализирована, ее нельзя передавать или дарить третьим лицам.

2.2.Заполнение Анкеты Участника

Заполнение Анкеты Участника является обязательным условием участия в Программе.

Бланк Анкеты выдается специалистом кассовой зоны при оплате покупки на кассе и получении Бонусной карты. Заполненный бланк Анкеты Клиент передает в сервисную зону магазина для регистрации Анкеты в базе данных Программы.

Если Клиент не заполнил Анкету при получении Бонусной карты, то Клиент может заполнить Анкету на Сайте Интернет-магазина в личном кабинете, в разделе «Анкета участника».

В случае невнесения каких-либо данных либо внесения некорректных данных Клиент может отредактировать Анкету на Сайте в личном кабинете.

Если у Клиента нет возможности отредактировать Анкету на Сайте в личном кабинете, то Клиент может скачать бумажный вариант Анкеты с Сайта, заполнить его и передать

¹ Участник Программы признается владельцем нескольких бонусных карт, если бонусные карты привязаны к одному и тому же номеру телефона, адресу электронной почты или оформлены на одно и то же лицо.

Анкету работникам Компании в любом розничном магазине, пункте Интернет-магазина Компании.

Для полей «Адрес эл. почты» и «Моб. телефон» возможно внесение данных. Последующее редактирование данных полей возможно только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (в понимании действующего законодательства РФ и международных договоров) и заполнения заявления на изменение контактных данных в любом розничном магазине, пункте Интернет-магазина Компании.

При редактировании Анкеты на Сайте в личном кабинете на номер телефона, указанный в Анкете, для его подтверждения будет направлено SMS-сообщение со специальным кодом, который нужно ввести на Сайте.

Для подтверждения адреса электронной почты будет отправлено e-mail-сообщение со специальным кодом, который нужно ввести на Сайте.

При изменении данных e-mail или мобильного телефона на Сайте в личном кабинете на номер телефона, указанный в Анкете, для его подтверждения будет направлено SMS-сообщение со специальным кодом, который нужно ввести на Сайте.

При получении Электронной бонусной карты заполнение Анкеты происходит автоматически в процессе регистрации на Сайте.

Бумажная Анкета Участника считается корректно заполненной и принимается специалистами сервисной зоны в случае, если:

- Анкета заполнена отчетливо, печатными буквами без исправлений;
- Заполнены все обязательные поля Анкеты, выделенные цветом.

Перечень обязательных полей **бумажной Анкеты**:

- Фамилия;
- Имя;
- Дата рождения;
- Пол;
- Мобильный телефон;
- Дата заполнения Анкеты;
- Подпись Участника;

Анкета без подписи Участника считается недействительной и уничтожается.

Поле дата рождения недоступно для редактирования или изменения, в случае указания ошибочной даты рождения необходимо обратиться в Контактный центр по телефону 8-800-250-25-25.

Компания оставляет за собой право не рассматривать Анкету, если она не заполнена или заполнена не полностью.

2.3.Использование Карты при оплате на кассе в розничном магазине, пункте Интернет-магазина

Карта может быть использована для накопления Бонусов и/или оплаты ими покупок в розничных магазинах, пунктах Интернет-магазина и на Сайте Интернет-магазина www.eldorado.ru.

Для начисления Бонусов или оплаты ими товара Участнику необходимо предъявить Бонусную карту на кассе. За товары, приобретенные без предъявления Бонусной карты на кассе в момент совершения покупки, Бонусы впоследствии не начисляются и не списываются.

Бонусную карту или Электронную бонусную карту возможно использовать при оплате покупок в розничных магазинах, пункте Интернет-магазина с помощью SMS-верификации по номеру мобильного телефона, указанного в Анкете Участника.

2.4.Использование Карты при оформлении заказов в Интернет-магазине

Для начисления Бонусов за совершенную покупку нужно указать номер Карты в корзине при оформлении заказа.

Для оплаты покупки Бонусами на Сайте Интернет-магазина необходимо привязать Бонусную карту в личном кабинете или авторизоваться по номеру и PIN-коду карты. Подробнее последовательность действий описана в разделе «Привязка Карты и авторизация по номеру и PIN-коду карты на Сайте».

Если Бонусная карта привязана и Участник авторизован на Сайте, то при оформлении заказа в корзине Участник может указать сумму Бонусов, которыми он хочет оплатить заказ, но не более 30 % (Статус «Эльдорадости») или 50% (Статус «Эльдорадости Плюс») от стоимости покупки (максимальный процент оплаты бонусами зависит от Статуса Участника, подробнее описано в п.3).

Если Участник не указал номер Бонусной карты на Сайте при оформлении заказа, Участник может предъявить Бонусную карту на кассе при получении товара с условием доставки – «самовывоз». При получении заказа курьерской службой или оплате такого заказа онлайн на Сайте начисление Бонусов за такой заказ невозможно.

Участник может скорректировать сумму Бонусов к оплате, если получает товар самовывозом. Для этого нужно сообщить специалисту сервисной зоны новую сумму Бонусов для списания. В случае получения товара курьерской службой или при оплате заказа онлайн на Сайте скорректировать сумму Бонусов для списания невозможно.

Если Участник получил Электронную бонусную карту на Сайте Интернет-магазина Компании, то Карта будет автоматически привязана к личному кабинету Участника. При оформлении заказа в корзине Участник может указать сумму Бонусов, которыми будет оплачен заказ. Варианты оплаты заказа и изменения суммы Бонусов к списанию аналогичны использованию Бонусной карты.

2.5.Использование Карты при оформлении заказов через операторов Контактного центра

При оформлении заказа через операторов Контактного центра Участнику доступно только начисление Бонусов за оформленный заказ, оплата заказа Бонусами в этом случае невозможна. Для того чтобы получить Бонусы за оформленный заказ, Участник должен назвать оператору номер своей Карты.

2.6. Прекращение участия в Программе по инициативе Компании

Компания вправе прекратить участие в Программе любого Участника и заблокировать/аннулировать Бонусный счет без уведомления в случаях, если Участник:

- не соблюдает настоящие Правила, а также правила иных маркетинговых активностей Компании;
- совершил или намеревается совершить продажу или покупку промо-кодов/купонов/сертификатов бренда «Эльдорадо»;
- совершил или намеревается совершить продажу или покупку Бонусной карты

«Эльдорадо»);

- допустил или намеревается допустить оформление заказа третьим лицом через свой личный кабинет на Сайте «Эльдорадо» или в мобильном приложении;
- по запросу компетентных государственных органов в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- 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 техники в целях общего пользования и/или дарения.

3. ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БОНУСОВ

Участники Программы получают Бонусы за каждую покупку, оформленную с учетом указания номера Бонусной карты.

Начисление Бонусов с использованием Бонусной или Электронной бонусной карты происходит после покупки на кассе или после выкупа заказа, оформленного на Сайте Интернет-магазина. При покупке товара с доставкой начисление Бонусов происходит в течение 3 (трех) суток с момента оплаты и получения товара.

В случае проведения специальных Акций на Карты Участников Программы могут начисляться дополнительные Бонусы, в том числе повышенные, за ранее совершенные покупки, в соответствии с условиями проводимой Акции.

Бонусы начисляются в процентах от стоимости покупки при приобретении товаров и услуг за вычетом всех примененных скидок, суммы, оплаченной подарочной картой и суммы Бонусов, которыми оплачен товар/услуга.

3.1.Размер начисляемых Бонусов

Размер начисляемых Бонусов рассчитывается как % (процент) от стоимости приобретаемого товара и округляется к целому числу в большую сторону.

Бонусы начисляются при приобретении товаров и услуг в розничных магазинах Компании, в том числе товаров и услуг, заказанных в Интернет-магазине, пунктах Интернет-магазина, включая товары, приобретенные в рамках Акции, специальных кредитных программ, % начисления бонусов зависит от статуса участия:

	Статус «Эльдорадо»	Статус «Эльдорадо Плюс»
% начисления бонусов	3% от стоимости покупки	5% от стоимости покупки

Бонусы за покупку товаров и услуг не начисляются в следующих случаях:

- покупка и пополнение баланса подарочных карт или электронных подарочных сертификатов бренда «Эльдорадо»;
- оплаты мобильной связи и приобретение контрактов мобильной связи;
- покупки товаров- или услуг-исключений (услуги, оформленные на дому, а также iTunes Gift Cards – подарочные карты Apple, страхование, установка и другие услуги и сервисы);
- при осуществлении платежей по системе Рапида (АО «КИВИ Банк»);

- товары бренда Miele;
- услуги по продаже кухонь MIA.

3.2.Дополнительные Бонусы

При совершении покупки в день рождения или в течение 5 календарных дней после дня рождения Участник получает двойные Бонусы от стоимости покупки: % (процент) по базовым условиям Программы (в зависимости от Статуса Участника) и дополнительный % (процент).

Бонусы начисляются при приобретении товаров и услуг в розничных магазинах Компании, в том числе товаров и услуг, заказанных в Интернет-магазине, пунктах Интернет-магазина, включая товары и услуги, приобретенные в рамках Акций, специальных кредитных программ, за покупку в день рождения или в течение 5 календарных дней после дня рождения, % начисления бонусов зависит от статуса участия:

	Статус «Эльдорадости»	Статус «Эльдорадости +»
% начисления бонусов	3% стоимости покупки	5% стоимости покупки
% начисления бонусов за покупки в день рождения или в течении 5 дней после	$3\% * 2 = 6\%$ стоимости покупки	$5\% * 2 = 10\%$ стоимости покупки

Начисление дополнительных Бонусов за покупки в день рождения или в течение 5 календарных дней после производится только при условии указания в Анкете Участника, в поле «Дата рождения», даты рождения, а также при условии, что с момента заполнения Анкеты не было изменения даты рождения в Анкете в течении 12 месяцев.

Поле дата рождения недоступно для редактирования или изменения, в случае указания ошибочной даты рождения необходимо обратиться в Контактный центр по телефону 8-800-250-25-25.

В случае, если был оформлен заказ, подлежащий оплате в Розничном магазине, и не был указан номер Бонусной Карты при оформлении заказа – дополнительные Бонусы не начисляются.

В случае, если был оформлен заказ в Интернет-магазине с указанием Бонусной Карты ранее дня рождения или позднее 5 дней после него – дополнительные Бонусы не начисляются.

В случае если Анкета Участника не заполнена, дополнительные Бонусы не начисляются.

Правила начисления и дальнейшего использования Бонусов, начисленных за покупки, совершенные в день рождения или в течение 5 дней после дня рождения, соответствуют базовым условиям Программы.

В случае проведения специальных Акций на Карты Участников Программы могут начисляться дополнительные Бонусы, в том числе повышенные, за ранее совершенные покупки, в соответствии с условиями проводимой Акции.

3.3. Условия начисления Бонусов

При начислении Бонусы получают статус «Неактивные».

По истечении 14 дней с момента начисления Бонусы активируются и переходят на счет Доступные Бонусы, за исключением бонусов начисляемых в рамках Акций.

Срок действия Доступных Бонусов ограничен и составляет 90 дней (Статус «Эльдорадости») или 180 дней (Статус «Эльдорадости Плюс») с момента активации каждой суммы Бонусов, в том числе Бонусов, находящихся в Резерве.

В случае совершения покупки без списания Бонусов на сумму от 50 рублей и наличия Доступных Бонусов, срок действия таких Бонусов становится 90 дней (Статус «Эльдорадости») или 180 дней (Статус «Эльдорадости Плюс») с момента получения товара.

Если оформлен заказ в Интернет Магазине и Бонусы находятся в Резерве, срок действия Доступных Бонусов не меняется, в случае отмены такого заказа. В случае оплаты заказа – Доступные Бонусы станут с новым сроком действия – 90 дней (Статус «Эльдорадости») или 180 дней (Статус «Эльдорадости Плюс») с момента получения такого заказа.

Если покупка без списания бонусов совершена в Розничном магазине и при этом есть Бонусы, находящиеся в Резерве срок действия всех Бонусов, становится 90 дней (Статус «Эльдорадости») или 180 дней (Статус «Эльдорадости Плюс») с момента получения товара.

По истечении срока действия Бонусы списываются с Карты. Бонусы, списанные с Карты в связи с окончанием срока действия, восстановлению не подлежат, за исключением случая, если Бонусы включены в состав Резерва для оплаты заказа в Интернет-магазине. Правила восстановления Бонусов описаны в Разделе «Фактическое списание Бонусов» и «Отказ от заказа». Точный срок сгорания каждой суммы Доступных Бонусов указан в личном кабинете в разделе «Мои Бонусы. Начисления», столбец «Дата сгорания».

3.4. Правила оплаты покупки Бонусами

Один накопленный Бонус равен одному рублю РФ. При оформлении заказа на Сайте Интернет-магазина www.eldorado.ru и при покупке товаров и услуг в розничных магазинах Компании Участник может оплачивать бонусами:

- если Статус Участника - «Эльдорадости» до 30%² от стоимости покупки;
- если Статус Участника – «Эльдорадости Плюс» до 50%³ от стоимости покупки.

При оплате товара и услуг на кассе розничного магазина или оплате на Сайте Интернет-магазина, указанная Участником сумма Доступных Бонусов будет списана с Бонусной или Электронной бонусной карты.

Оплатить накопленными бонусами можно все представленные в ассортименте товары **за исключением следующих групп, товаров и услуг:**

- Платежи и контракты мобильной связи;

² В случае оплаты бонусами Участник Программы лояльности "Эльдорадости" должен оплатить наличными или электронными денежными средствами не менее 70 % от суммы покупки, бонусы округляются до целого числа в большую сторону.

³ В случае оплаты бонусами Участник Программы лояльности "Эльдорадости Плюс" должен оплатить наличными или электронными денежными средствами не менее 50 % от суммы покупки, бонусы округляются до целого числа в большую сторону.

- покупки товаров- или услуг-исключений (услуги, оформленные на дому, а также iTunes Gift Cards – подарочные карты Apple, страхование, установка и другие услуги и сервисы);
- Пополнение баланса Подарочных карт бренда «Эльдорадо»;
- Платежи по системе Рапида (АО «КИВИ Банк»);
- Услуги по продаже кухонь MIA;
- Товары бренда Miele;
- Товары бренда Dyson;

Оплата бонусами **невозможна** в случае:

- применения купона или карты для оплаты или получения скидки, в том числе Эльдочека, Эльдокарты);
- применении промо-кода на товары;
- применении скидки сотрудника ООО «МВМ»;
- при оплате уцененных товаров, в том числе с помощью «ручной скидки» сотрудника магазина Компании;
- оплаты ЭПС (Электронный подарочный сертификат);
- оплаты картой В2В;
- участия в различных акциях Компании (в рамках условий/правил проведения акций).

3.5. Особенности использования Бонусов при заказе товара в Интернет-магазине. Резервирование Бонусов

При оформлении заказа в Интернет-магазине и указании суммы Бонусов для списания в корзине, итоговая стоимость заказа будет уменьшена на соответствующую сумму Бонусов.

Сумма Бонусов для оплаты заказа не может превышать сумму Доступных Бонусов на Бонусной карте или Электронной бонусной карте.

При подтверждении заказа сумма Бонусов к списанию будет зарезервирована до тех пор, пока Участник не получит заказ. Резерв будет недоступен для списания в счет других заказов в Интернет-магазине и для оплаты покупок в розничных магазинах Компании, а сумма Доступных Бонусов уменьшится на сумму Резерва. После получения покупки Бонусы спишутся с Резерва.⁴

Списание в счёт оплаты покупки происходит по следующим правилам:

1. Если сумма Резерва **сгорела** на момент получения товар

1.1. В случае, если на момент оформления заказа резервированы **не все** Доступные Бонусы, то сумма Резерва будет списана из Баланса Доступных бонусов в счет оплаты покупки по алгоритму:

⁴ Резерв не влияет на процесс сгорания бонусов. Они автоматически сгорают после плановой даты (если заказ не был получен) и, при необходимости, доначисляются для выкупа заказа или после его отмены

- Баланс Доступных Бонусов равен сумме Резерва - будут списаны все Доступные Бонусы;
- Баланс Доступных Бонусов больше суммы Резерва - будет списана сумма Резерва из Доступных бонусов (срок действия оставшихся Доступных Бонусов при этом не изменится);
- Баланс Доступных Бонусов меньше суммы Резерва - для выкупа заказа недостающая часть бонусов будет начислена на счет Доступные Бонусы и вся сумма резерва будет списана для выкупа заказа

1.2 В случае, если на момент оформления заказа клиент резервирует **все** Доступные Бонусы – списание бонусов происходит из суммы Резерва.

2. Если сумма Резерва **не сгорела** на момент получения товара – списание бонусов происходит из суммы Резерва (срок действия остальных/поступивших Доступных бонусов не изменится).

Восстановление бонусов после отмены заказа происходит по следующим правилам:

1. Если сумма Резерва **сгорела** на момент отмены заказа

1.1 В случае, если на момент оформления заказа резервированы **не все** Доступные Бонусы, то бонусы восстанавливаются по алгоритму:

- Баланс Доступных бонусов меньше суммы Резерва – будет возвращена разница между суммой резерва и доступными бонусами со сроком сгорания согласно уровню программы лояльности. Срок действия доступных бонусов не изменяется
- Баланс Доступных бонусов больше или равен сумме Резерва – Резерв не восстанавливается
- На момент отмены заказа доступных бонусов нет – Резерв восстанавливается в полном объеме со сроком сгорания согласно уровню программы лояльности.

1.2 Если на момент оформления заказа клиент резервирует **все** Доступные Бонусы – Резерв восстанавливается в полном объеме со сроком сгорания согласно уровню программы лояльности.

2. Если сумма Резерва **не сгорела** на момент отмены заказа – бонусы восстанавливаются на счет Доступные Бонусы со старым сроком действия.

При получении заказа самовывозом Участник может скорректировать сумму Бонусов (в сторону ее уменьшения или полностью удалить), указанную в Резерве для списания.

При получении товара с доставкой сумма Резерва не может быть скорректирована.

3.6. Отказ от Заказа

Участник может полностью отказаться от заказа следующими способами:

- самостоятельно, на Сайте Интернет-магазина;
- через оператора КЦ;
- непосредственно в момент получения товара самовывозом;
- или срок действия заказа истек в течение срока его хранения.

Участник может частично отказаться от заказа следующими способами:

- через оператора КЦ;
- непосредственно в момент получения товара;

В случае, если Участник отказался от части заказа, который должен получить самовывозом, и размер зарезервированных Бонусов не превышает 30% от стоимости оставшегося заказа (Статус «Эльдорадости») или 50 % от стоимости оставшегося заказа (Статус «Эльдорадости Плюс»), то сумма изначально зарезервированных Бонусов не изменится и будет списана при получении заказа. В остальных случаях остаток Резерва будет возвращен на счет клиента, после того, как Бонусы станут Доступными Участник может использовать их для оплаты другого заказа.

В случае если Участник отказался от части заказа, который должен быть ему доставлен службой доставки, и размер зарезервированных Бонусов 30% от стоимости оставшегося заказа (Статус «Эльдорадости») или 50 % от стоимости оставшегося заказа (Статус «Эльдорадости Плюс»), то сумма изначально зарезервированных Бонусов не изменится и будет списана при получении заказа. В остальных случаях остаток Резерва будет возвращен на счет клиента, после того, как Бонусы станут Доступными Участник может использовать их для оплаты другого заказа.

3.7. Возврат товара, приобретенного с использованием Карты

При возврате товара, за покупку которого были начислены Бонусы.

Бонусы, начисленные за покупку возвращаемого товара, будут списаны с Бонусного счета.

При возврате товара, полностью или частично оплаченного Бонусами.

Бонусы, которыми был оплачен возвращаемый товар, будут возвращены на Бонусный счет со сроком действия 90 дней (Статус «Эльдорадости») или 180 дней (Статус «Эльдорадости Плюс») с момента возврата. Сумма Бонусов, подлежащая возврату, рассчитывается от суммы Бонусов, которыми был оплачен товар, пропорционально стоимости возвращаемого товара.

3.8. Фактическое списание Бонусов при оплате покупки

При покупке в розничном магазине или при получении заказа самовывозом, фактическое списание Бонусов происходит сразу после оплаты заказа на кассе. В случае получения товара с доставкой или при оплате товара на Сайте Интернет-магазина списание Бонусов произойдет в течение 1 (одних) суток с момента получения заказа.

Бонусы для списания за каждый товар распределяются пропорционально стоимости каждого товара.

3.9. Сгорание Бонусов по истечении срока действия

По истечении срока действия неиспользованные Бонусы списываются со счета (за исключением случая, если Бонусы включены в состав Резерва для оплаты заказа в Интернет-магазине).

При наличии нескольких сумм неиспользованных Бонусов с различными сроками действия (т.е. начисленных в разное время и потому имеющих разный срок окончания действия) сгорание Бонусов по истечении срока действия происходит в порядке даты их сгорания, т.е. в первую очередь списываются Бонусы, имеющие самый ближайший срок сгорания, затем следующие и т.д. Срок действия бонусов не продлевается.

Точный срок сгорания каждой суммы Доступных Бонусов указан в Личном Кабинете на Сайте Интернет – магазина в разделе «Мои Бонусы».

Покупатель самостоятельно отслеживает начисление и сгорание бонусов. Информация о Балансе бонусов указывается:

- в Личном кабинете на Сайте www.eldorado.ru/club/ в разделе «Мои бонусы»;
- в приложении «Кошелек» в разделе «Баланс»
- или по телефону Контактного центра: +7 (800) 250 25 25.

4. ПРОВЕРКА БАЛАНСА И ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О БОНУСАХ

Участник Программы может отслеживать все операции по Бонусной карте в личном кабинете, на Сайте www.eldorado.ru/club/ или на Сайте www.eldorado.ru.

Для входа в личный кабинет нужно перейти по ссылке «Вход и регистрация» в правом верхнем углу Сайта.

Далее необходимо совершить следующий порядок действий:

- если у Участника Программы пластиковая Бонусная карта, необходимо ввести ее номер, состоящий из 16 цифр, который указан на лицевой стороне. Потом ввести PIN-код, состоящий из 4 цифр, который указан на оборотной стороне Бонусной карты и скрыт под скретч-слоем, который необходимо стереть.
- если у Участника Программы Электронная бонусная карта, достаточно зайти в Личный Кабинет на Сайте по логину (e-mail) и паролю.

5. ПРИВЯЗКА БОНУСНОЙ КАРТЫ НА САЙТЕ И АВТОРИЗАЦИЯ ПО НОМЕРУ И PIN-КОДУ КАРТЫ

Привязка Бонусной карты возможна в форме регистрации для зарегистрированных пользователей Интернет-магазина. Если Участник еще не зарегистрированный пользователь Интернет-магазина, то для регистрации на Сайте Интернет-магазина в шапке Сайта нужно нажать на слово «Регистрация», далее в форме регистрации указать номер и PIN-код Бонусной карты.

Также привязка Бонусной карты возможна в личном кабинете и на странице «Спасибо» сразу после оформления заказа.

После привязки Бонусной карты PIN-код будет автоматически заменен на пароль, указанный при регистрации на Сайте Интернет-магазина. Авторизация Участника на Сайте будет возможна по логину и паролю или по номеру карты и паролю.

5.1. Привязка Бонусной карты вместо Электронной бонусной карты

Если Участник ошибочно получил Электронную бонусную карту при оформлении заказа на Сайте Интернет-магазина и уже являетесь держателем Бонусной карты, то Участник может отвязать Электронную бонусную карту и привязать к своему личному кабинету Бонусную карту.

Для этого необходимо перейти в личный кабинет, далее в меню кабинета справа выбрать раздел «Отвязка и привязка карты». После перехода в раздел ознакомиться с правилами «Отвязки и привязки карты» и выбрать желаемое действие.

В случае привязки Бонусной карты Электронная бонусная карта блокируется, накопленные Бонусы переносятся на баланс Бонусной карты после прохождения полной идентификации владельца карты в течении 5 рабочих дней после подачи заявления

в любом розничном магазине «Эльдорадо». История покупок и история операций с Бонусами сохраняется и доступна в личном кабинете.

Перепривязка Электронной бонусной карты на Бонусную карту возможна только один раз.

При отвязке Электронной бонусной карты (без привязки пластиковой Бонусной карты) Участник автоматически отказывается от участия в Программе, Бонусная карта блокируется, а все накопленные Бонусы аннулируются.

Восстановить Электронную бонусную карту с прежним номером возможно, получив ее на Сайте Интернет-магазина в личном кабинете. Списанные Бонусы не восстанавливаются.

5.2. Замена PIN-кода на пароль

Участник может ввести логин и пароль при первой авторизации на Сайте, которые будут использованы в дальнейшем. Вход по логину и паролю будет возможен даже при утере Бонусной карты.

Участнику на обязательной основе будет предложено заменить свой PIN-код на пароль. В случае утери Бонусной карты никто не сможет воспользоваться бонусной картой для входа на Сайт.

Для смены пароля будет использоваться адрес электронной почты или номер телефона, которые Участник указал при заполнении бумажной Анкеты или регистрации на Сайте.

6. ЗАМЕНА И ВОССТАНОВЛЕНИЕ КАРТЫ

Для замены или восстановления Бонусной карты Участник может обратиться в любой магазин или пункт Интернет-магазина Компании, заполнить заявление в сервисной зоне и получить новую Бонусную карту на кассе.

Замена Карты осуществляется бесплатно.

Новая Карта автоматически активируется в момент проведения замены с сохранением всех накопленных Бонусов и истории операций. Старая Карта блокируется и все операции по ней становятся невозможными.

Участник может заблокировать Бонусную или Электронную бонусную карту в случае ее утери. Для этого Участнику необходимо позвонить в Контактный центр Компании по телефону +7 (800) 250 25 25 или обратиться к работнику сервисной зоны в любом магазине или пункте заказа и выдачи Интернет-магазина Компании. При блокировке карты срок действия Бонусов не приостанавливается.

Компания не несет ответственности за сохранность Бонусов в случае утери владельцем Бонусной карты или номера Электронной бонусной карты. При замене утерянной Карты на новую Бонусы, использованные после утери Карты третьими лицами, не восстанавливаются и на новую карту не переносятся.

7. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ / ОТКАЗ ОТ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ И (ИЛИ) ОТЗЫВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Компания оставляет за собой право на изменение условий Программы. Правила Программы могут быть изменены без предварительного уведомления Участников Программы в любой момент. Участник Программы самостоятельно отслеживает изменения условий Программы на Сайте <http://www.eldorado.ru/club> или на информационных стендах в розничных магазинах Компании.

Участник может отказаться от участия в Программе и/или отозвать свое согласие на обработку персональных данных в любое время, написав заявление об отказе от участия в Программе или заявление об отзыве согласия на обработку данных.

Заявление на отказ от участия в Программе оформляется по установленной в Компании форме и может быть составлено в любом розничном магазине или пункте Интернет-магазина, а также в любом сервисном подразделении Компании.

Заявление об отзыве персональных данных может быть направлено в любое время по адресу: 105066, Российская Федерация, Москва, ул. Нижняя Красносельская, д. 40/12, корп. 20, с пометкой «Отзыв персональных данных». При этом заявление на отзыв персональных данных должно содержать следующие реквизиты: фамилия, имя, отчество, данные основного документа, удостоверяющего личность (номер, кем и когда выдан, дата выдачи) заявителя.

При отказе от участия в Программе, а равно при отзыве согласия на обработку персональных данных Участника, в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения Участника по указанным основаниям:

- Участие в Программе прекращается;
- Бонусная или Электронная бонусная карта блокируется.
- Обработка персональных данных прекращается, данные уничтожаются.

7.1.Согласие на обработку персональных данных и получение рекламных сообщений

Становясь Участником Программы Вы:

- 1) соглашаетесь с настоящими правилами участия в Программе;
- 2) в зависимости от того, подписывается ли Анкета в магазине или согласие дается на Сайте:

В магазине:

○ Своей волей и в своем интересе Я даю согласие на обработку, в т.ч. на сбор, систематизацию, накопление, хранение, (уточнение, обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам (со списком третьих лиц можно ознакомиться на Сайте www.eldorado.ru/club), обезличивание, блокирование, уничтожение моих персональных данных, которые в зависимости от документа (анкета, заявление и т.п.) включают, но не ограничиваются следующими ПДн: ФИО, дата рождения, пол, адрес регистрации или пребывания (фактический адрес проживания), номер контактного телефона, адрес электронной почты, Обществу с ограниченной ответственностью «МВМ», ОГРН 5077746354450 (105066, ул. Нижняя Красносельская, д. 40/12, корп. 20), с целью предоставления мне своих товаров и услуг (продуктов), включая, но не ограничиваясь: идентификацией участника в программе лояльности, обеспечением процедуры учета накопления и использования бонусов, осуществлением доставки, предоставлением сервисных услуг, распространением рекламных сообщений (в т.ч. о проводимых акциях и специальных предложениях через любые каналы коммуникации, в том числе по почте, SMS, электронной почте, телефону, иным средствам связи), сбором мнения о работе магазинов ООО «МВМ».

○ Я согласен(на), что мои персональные данные будут обрабатываться способами, соответствующими целям обработки персональных данных, в т.ч. с использованием средств автоматизации или без использования таких средств. А также я согласен(на) с тем, что подписанная мной Анкета на бумажном носителе будет храниться в электронном виде как скан-копия.

○ Согласие дается мной на все время действия Программы.

○ При этом я проинформирован (-а) и согласен (-а) с тем, что отзыв настоящего согласия будет автоматически прекращать мое участие в Программе лояльности, мой бонусный счет участника Программы лояльности будет заблокирован и его блокировка будет означать невозможность его использования, в том числе аннулирование всех Бонусов, имеющихся на бонусном счете, а также мне придется повторно давать согласие на обработку ПДн в случае, если я снова решу воспользоваться услугами или продуктами ООО «МВМ», требующими заполнения анкет, заявлений и т.п., содержащих мои ПДн.

На Сайте:

○ Своей волей и в своем интересе Я даю согласие на обработку, в т.ч. на сбор, систематизацию, накопление, хранение, (уточнение, обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам (со списком третьих лиц можно ознакомиться на Сайте www.eldorado.ru/club), обезличивание, блокирование, уничтожение, моих персональных данных, которые в зависимости от документа (анкета, заявление и т.п.) включают, но не ограничиваются следующими ПДн: ФИО, дата рождения, пол, паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан), адрес регистрации или пребывания (фактический адрес проживания), номер контактного телефона, адрес электронной почты, Обществу с ограниченной ответственностью «МВМ», ОГРН 5077746354450 (105066, ул. Нижняя Красносельская, д. 40/12, корп.20), с целью предоставления мне своих товаров и услуг (продуктов), включая, но не ограничиваясь: идентификацией участника в программе лояльности, обеспечения процедуры учета накопления и использования бонусов, осуществление доставки, предоставление сервисных услуг, распространения рекламных сообщений (в т.ч. о проводимых акциях и специальных предложениях через любые каналы коммуникации, в том числе по почте, SMS, электронной почте, телефону, иным средствам связи), сбора мнения о работе магазинов ООО «МВМ».

○ Я согласен(на), что мои персональные данные будут обрабатываться способами, соответствующими целям обработки персональных данных, в т.ч. с использованием средств автоматизации или без использования таких средств. А также я согласен(на) с тем, что согласие данное мной в электронной форме на Сайте является согласием, полностью отвечающим требованиям законодательства о персональных данных и позволяющим подтвердить факт его получения ООО «МВМ».

○ Согласие дается мной на все время действия Программы.

○ При этом я проинформирован (-а) и согласен (-а) с тем, что отзыв настоящего согласия будет автоматически прекращать мое участие в Программе лояльности, мой бонусный счет участника Программы лояльности будет заблокирован и его блокировка будет означать невозможность его использования, в том числе аннулирование всех Бонусов, имеющихся на бонусном счете, а так же мне придется повторно давать согласие на обработку ПДн в случае, если я снова решу воспользоваться услугами или продуктами ООО «МВМ», требующими заполнения анкет, заявлений и т.п., содержащих мои ПДн.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

Компания не несет ответственности за обеспечение коммуникации с Участниками Программы, включая случаи утери Карты, изменения адреса электронной почты или другой контактной информации.

Участие в Программе является безоговорочным согласием Участника с Правилами и ограничениями Программы.

Компания вправе применить ограничения по оплате Бонусами для оптовых покупателей⁵.

В случае проведения Акции с начислением дополнительных Бонусов, в том числе, повышенных, условия использования Бонусов, срок их действия, ограничения в использовании Бонусов, а также иные условия устанавливаются соответствующими правилами проведения Акции, имеющими приоритет над Правилами Программы лояльности.

Вопросы и заявления, связанные с условиями настоящей Программы рассматриваются в срок не более 30 дней.

Дополнительную информацию, можно получить:

- по телефону Контактного центра Компании 8-800-250-25-25 (звонок бесплатный);
- на Сайте <http://www.eldorado.ru/club> в разделе «Часто задаваемые вопросы».

Приятных Вам покупок с Бонусной картой «Эльдорадости».

С уважением, «Эльдорадо».

⁵ Под оптовым покупателем понимается Участник Программы, который в течение тридцати дней планирует совершить покупку на сумму от 200 000 рублей, и при этом выполняется хотя бы одно из следующих условий:

- планируется приобретение как минимум трех товаров одинаковой марки и модели или более трех позиций бренда Apple,
- доля оплаты подарочными картами, купонами, бонусами Программы составляет не менее 30% от предполагаемой суммы чека,
- покупатель оплачивает более двух заказов на самовывоз с позициями одинаковой марки и модели (без учета различий цветов и объемов памяти устройств)