

ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

(программы по начислению и использованию баллов)

Настоящие Правила программы лояльности (программы по начислению и использованию баллов) golama (далее – Правила) содержат условия начисления Баллов, а также условия их использования при совершении Участниками Заказов через Приложение на условиях Оферты, опубликованной в Приложении.

Программа лояльности (далее – Программа) является маркетинговым мероприятием golama (Общество с ограниченной ответственностью «Лама - М», ОГРН - 5177746220010, ИНН 7726417157, КПП 772601001, место нахождения: 115191, г. Москва, Большая Тульская, 44, помещение II, 1 этаж, комнаты №14,15,16), проводимым в целях стимулирования и поощрения Участников для увеличения активности в приобретении товаров/услуг golama.

Настоящие правила дополняют Оферту, размещенную в Приложении, в части условий начисления Баллов, а также их использования при совершении Участниками Заказов.

Акцептом настоящих Правил (в т.ч. изменения условий) является акцепт Оферты, опубликованной в Приложении. Совершая акцепт Оферты, Участник подтверждает, что он полностью и безоговорочно согласен со всеми условиями настоящих Правил.

В случае осуществления Участником любых действий, связанных с совершением Заказа и участием в Программе, после публикации изменений в Правилах на Сайте, Участник считается акцептовавшим Правила в новой измененной редакции путем совершения конклюдентных действий.

Если Участник не направил письменное уведомление в адрес golama о прекращении участия в Программе в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты публикации измененных Правил, считается, что Участник принял (акцептовал) Правила в новой измененной редакции.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины, используемые в настоящих Правилах, имеют тот же смысл, что и в Оферте, за исключением специально определенных здесь.

Программа лояльности – программа, реализуемая golama для своих Пользователей, согласно которой Участнику Программы начисляются Баллы, которые могут использоваться для частичной оплаты стоимости доставки Заказа, оплаты Товаров из раздела Каталога «Товары за баллы» и иных Предложений в соответствии с Правилами Программы.

Каталог «Товары за баллы» – раздел Приложения, предназначенный для отражения и оформления действующих предложений Товаров, услуг, Предложений Партнеров, которые можно приобрести за Баллы.

Центр клиентской поддержки – служба информации и сервиса golama (тел. +7 (495) 620-57-57) и/или чат-бот в Приложении.

Профиль – персональный раздел Приложения, предназначенный для управления банковскими картами, персональными Промокодами, Бонусным счетом, настройкой уведомлений.

Бонусный счет (Счет) – подраздел Профиля, где отражается баланс Баллов Участника Программы, операции по начислению и списанию Баллов.

Баллы – основная расчетная единица Программы, неденежные условные единицы, применяемые исключительно для учета количества товаров/услуг, которыми воспользовался Пользователь, не имеют заявленной или иной стоимости. Баллы могут быть использованы для частичной оплаты стоимости доставки Заказа, оплаты Товаров из раздела каталога «Товары за баллы» и иных Предложений Партнеров в соответствии с Правилами Программы.

Партнеры Программы – компании-партнеры golama, сотрудничество с которыми предусматривает начисление Баллов Участникам Программы за приобретение товаров, работ, услуг, предоставляемых этими компаниями и/или возможность использования Участниками начисленных Баллов для получения товаров, работ, услуг таких компаний.

Предложения Партнеров – товар, работа или услуга Партнера, получаемая в обмен на списание определенного количества Баллов с Бонусного счета Участника.

Участник – участвующее в Программе физическое лицо, обладающее дееспособностью и имеющее право вступать в договорные отношения, принимающее и соблюдающее настоящие Правила.

2. УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ

2.1. Участником Программы может стать физическое лицо, обладающее дееспособностью и являющееся Пользователем Приложения, заключившее договор путем акцепта Оферты.

2.2. Участие в Программе бесплатно и индивидуально для каждого Участника, при этом регистрация Участника в Программе производится только один раз.

2.3. Для регистрации в Программе необходимо установить Приложение, указать свой номер телефона, принять условия Оферты и ввести подтверждающий код.

2.4. Датой начала участия в Программе является дата регистрации Участника в Приложении и принятие условий Оферты.

2.5. Вступая в Программу, Участник дает согласие golama и его уполномоченным представителям на обработку своих персональных данных в порядке и на условиях, предусмотренных Офертой. Согласие дается на срок участия в Программе golama и может быть в любой момент отозвано Участником путем направления письменного уведомления в порядке, предусмотренном Офертой.

3. ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ И СПИСАНИЯ БАЛЛОВ

3.1. Golama производит начисление и списание Баллов в соответствии с условиями Программы.

1 Балл = 1 Российский рубль

Срок действия Баллов - 2 месяца после их начисления.

В одном Заказе можно использовать или Промокод, или Баллы.

3.2. Баллы по Программе начисляются за выполнение любого из условий ниже, при выполнении нескольких условий в одном Заказе – начисляется сумма Баллов, состоящая из начисленных Баллов за каждое условие:

- Участник может получить Баллы на Счет за прохождение Участником опроса. Количество начисляемых Баллов зависит от опроса;
- Участник может получить Баллы на Счет в рамках проведения акций в соответствии с правилами акций;
- Участник получает 500 Баллов на Счет в рамках программы «Приведи друга», если по его приглашению другое лицо совершает свой первый Заказ (заказ должен быть оформлен, получен и оплачен) и использует код, полученный от Участника. Приглашенное Участником лицо получает Промокод на первый Заказ в 500 рублей сроком действия 1 (один) календарный месяц;
- За каждый десятый Заказ (и последующий кратный 10; оформленный, полученный и оплаченный) Участник получает 70 Баллов;

3.3. Баллы начисляются на Бонусный счет после завершения Заказа (получения его и подтверждения его получения) в течение 3 (трех) рабочих дней и доступны для списания после отражения на Бонусном счете.

3.4. В отдельных случаях Баллы могут быть дополнительно начислены на Бонусный счет Участника Центром клиентской поддержки golama.

- 3.5. Использование Баллов в коммерческих целях (продажа/перепродажа Баллов третьим лицам), а также передача Баллов другим лицам (в том числе другим Участникам Программы) не допускается.
- 3.6. Golama зачисляет Баллы на Счет Участника и предоставляет Промокод на первый Заказ в рамках программы «Приведи друга» только в случае, если Участник и приглашенное Участником лицо являются разными лицами. При выявлении golama подмены или подделки номера телефона Участником и/или приглашения лицом с целью повторного/дополнительного получения Баллов, начисляемых Участнику, приглашение лица с целью использования Промокода Участником. Golama имеет право отказать в возможности применения Промокода, Баллов, а также в одностороннем порядке аннулировать Баллы и/или Промокод либо заблокировать Профиль Участника.
- 3.7. Golama может привлекать к участию в Программе любых Партнеров как для предоставления Предложений Участникам в виде товаров/работ/услуг Партнеров с целью использования Баллов, так и для начисления Баллов.
- 3.8. Товар или услуга, которые участвуют в Программе и которые можно приобрести, оплатив Баллами 30% (тридцать процентов) от стоимости всего заказа, размещены в разделе каталога «**Товары за баллы**». Это могут быть Товары, частичное покрытие стоимости доставки, предложения Партнеров, сувенирная продукция golama и т.п. Количество Товаров, работ, услуг и Предложений Партнеров, которые можно оформить в один Заказ, не ограничено.
- 3.9. Порядок и условия получения «Товаров за Баллы» и Предложений Партнеров публикуется в Приложении и на Сайте <https://bonus.golama.ru/>
- 3.10. Для использования Предложений, Участник добавляет выбранную карточку Предложения в «корзину», нажимая на «+». После этого необходимо зайти в «корзину» и выбрать «Потратить баллы». В этот момент стоимость Заказа уменьшится на стоимость Баллов, используемых для оплаты Предложений, находящихся в «корзине», при этом Бонусный счет уменьшится на количество Баллов, использованных для оплаты. Если Баллов недостаточно, то Предложения в Заказе можно оплатить денежными средствами в порядке, установленном Офертой для оплаты Заказа.
- 3.11. При оформлении Заказа с находящимися в нем Предложениями Партнеров с Бонусного счета Участника списывается количество Баллов, соответствующее стоимости указанного Предложения Партнера, но не более 30% (тридцать процентов) от стоимости всего заказа.
- 3.12. Баллы за Предложения Партнеров Программы, начисляются Участнику Программы в соответствии с условиями Предложений Партнеров в течении 3 (трех) рабочих дней после выполнения условий в соответствии с настоящим разделом.
- 3.13. Golama оставляет за собой право ограничивать количество «Товаров за Баллы» и/или Предложений Партнеров и вводить ограничения на их оформление в Заказе в различные периоды.
- 3.14. В случае, если в момент сборки Заказа, в наличии не оказалось необходимого «Товара за Баллы» или в случае невозможности предоставления «Товара за Баллы», Баллы за такие товары возвращаются на Бонусный счет Участника. Баллы, потраченные на Предложения Партнеров Программы, в том числе в случае отказа Участника от Предложения Партнера или возврата Предложения Партнера, не возвращаются.
- 3.15. Предложения Партнеров в случае, если такое предложение оформлено в виде электронного сертификата (например, билет в кино, цирк, кулинарные курсы и т.д.), направляется Участнику по электронной почте в течении трех календарных дней после оформления и получения Заказа, в котором было приобретено Предложение Партнера. Выбирая Предложения Партнера в виде электронного сертификата, Участник соглашается с получением сертификата по электронной почте и несет ответственность за правильное её указание в Профиле Приложения.
- 3.16. В случае отказа от части или полностью от Заказа Баллы, потраченные на оплату Товаров в таком Заказе, возвращаются на Бонусный счет Участника.

3.17. Golama имеет право в одностороннем порядке изменить условия начисления и списания Баллов, в связи с чем, совершая Заказ, выбирая «Товары за баллы» и/или Предложения Партнеров и используя Баллы для оплаты таких Товаров/Предложений Партнеров, Участник принимает обновленные или измененные Правила.

4. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

4.1. Golama не несет никакой ответственности за нанесение любого вреда Участнику любыми действиями третьих лиц и Партнерами Программы, за используемые Участником каналы связи, и за любой ущерб, причиненный вследствие использования некачественных или незащищенных каналов связи.

4.2. Golama не несет ответственности за нарушение условий настоящих Правил, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), которые могут повлиять на выполнение golama условий Программы.

4.3. Участник освобождает golama от ответственности за негативные последствия или убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы их компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, в том числе возникшие вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Участником, или нарушения Участником условий настоящих Правил или за действия Партнеров Программы и пр. в случае невыполнения ими своих обязательств перед Участниками. В этих случаях ответственность перед Участником несут непосредственно Партнеры Программы и пр.

4.4. Участник несет ответственность за все действия, осуществляемые в Профиле. Участник обязан немедленно уведомить golama через форму обратной связи на Сайте/в Приложении или сообщением в Центр клиентской поддержки о любом случае неавторизованного доступа с его логином и паролем и/или о любом ином нарушении безопасности. golama не отвечает за возможный ущерб, убытки, полное или частичное использование Промокодов/Баллов и иной вред, причиненный Участнику, в результате несанкционированного доступа в Профиль и к персональной информации Участника, произошедшего не по вине golama.

4.5. Участник Программы несет полную ответственность перед третьими лицами в случае умышленного или неумышленного ввода номера телефона мобильной связи и адреса электронной почты таких третьих лиц в Профиле.

4.6. Golama не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это вызвано действиями/бездействием Участника/Партнером Программы, находящимися вне контроля golama, в том числе в результате совершения ошибочных действий/бездействия Участника.

4.7. Golama не несет ответственности за качество услуг, предоставляемых Партнером Программы Участнику. В случае наличия претензий к Предложению Партнера или намерения отменить/вернуть приобретенное Предложение Партнера Участнику необходимо напрямую обратиться к Партнеру Программы.

4.8. Golama несёт ответственность только за реальный ущерб, причиненный, вследствие виновного невыполнения обязательств golama в рамках Программы, только в пределах суммы списанных Баллов, использованных Участником.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Golama оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила без предварительного уведомления Участника, в связи с чем, совершая Заказ, выбирая «Товары за баллы» и/или Предложения Партнеров и используя Баллы для оплаты таких Товаров/Предложений Партнеров, Участник принимает обновленные или измененные Правила. Текст Правил публикуется в Приложении и на сайте <https://bonus.golama.ru/>

5.2. Участник обязан самостоятельно отслеживать изменения, вносимые в Программу.

5.3. Участник вправе в любое время прекратить свое участие в Программе путем направления соответствующего письменного уведомления по адресу 115191, Москва, ул. Большая Тульская, дом 44, помещение II, 1 этаж, комн. №14,15,16 либо в электронном виде на адрес support@golama.ru либо посредством формы обратной связи в Приложении,

либо с помощью чат-бота в Приложении. Уведомление составляется в свободной форме, должно содержать Ф.И.О., номер телефона Участника, указанный при Регистрации в Приложении, и подпись Участника (подпись ставится на уведомлении, направленного почтовым отправлением).

После получения golata указанного уведомления, участие в Программе прекращается, неиспользованные Баллы аннулируются без возмещения каких-либо расходов и денежных средств Участнику. После прекращения Участия в Программе повторная регистрация Участника в Программе не производится.

5.4. Golata имеет право отменить Программу с предварительным уведомлением Участников за 1 (один) месяц до планируемой даты отмены. В этом случае Баллы могут быть использованы в течение срока их действия.

5.5. Golata имеет право исключить Участника из участия в Программе в одностороннем порядке, если в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев Участник не набрал и не потратил ни одного Балла.

5.6. Golata имеет право расширить или сократить Программу путем привлечения новых Партнеров или исключения существующих Партнеров, без предварительного уведомления Участника. В этом случае Предложения Партнеров, оформленные до даты исключения Партнера из Программы, могут быть использованы в течение срока их действия.

5.7. В случае выявления golata и/или Партнерами Программы фактов начисления Баллов и/или оформления «Товаров за Баллы»/Предложений Партнеров с нарушением Правил Программы, golata вправе аннулировать такие Баллы и исключить такие «Товары за Баллы»/Предложения Партнеров из каталога.

5.8. Golata имеет право в любой момент прекратить в одностороннем порядке участие Участника в Программе путем аннулирования Бонусного счета Участника (прекращение его участия в Программе).

5.9. При возникновении вопросов относительно порядка, условий участия в Программе, начисления и списания Баллов, Предложений Партнеров и т.п. Участник может обратиться в Центр клиентской поддержки.