

Правила программы лояльности «Eterna Club»

1. Общая информация

1.1. Настоящие Правила программы лояльности (далее – Правила) действуют на территории Российской Федерации и регулируют отношения между физическими лицами (Участники) и ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ» (Организатор) в части предоставления скидок и акций на ассортимент магазинов Организатора под брендом "Eterna"

, 1.2. Факт участия в Программе лояльности (далее Программа) означает ознакомление и согласие Участника с настоящими Правилами.

1.3. Организатором Программы является ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ», ОГРН 1197746445038, ИНН: 9731048646, Юридический адрес: 123056, город Москва, 2-Я Брестская улица, дом 9, строение 1, этаж 4, помещение III, офис 416.

1.4. Программа действует во всех магазинах ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ» под брендом Eterna, (далее Магазин) на территории Российской Федерации.

1.5 Бонусная Карта программы лояльности «Eterna Club» действует во всех магазинах Eterna (далее Магазин) на территории Российской Федерации.

2. Термины и определения

2.1. В соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) предложение, содержащее все существенные условия договора, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичной офертой), а совершение лицом, получившим оферту, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается заключением договора лицом, совершившим указанное действие, с лицом, сделавшим соответствующее предложение.

2.3. Покупатель, согласившийся с изложенными ниже условиями настоящей оферты и всех её приложений, имеет возможность заключить договор об участии в программе лояльности (далее «Договор»), при этом в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, моментом заключения указанным лицом договора на условиях, изложенных в настоящей оферте, будет являться совершение покупателем покупки в торговой сети и заполнение анкеты участника. Учитывая важность вышеизложенного, покупателю, заинтересованному в заключении договора на условиях настоящей оферты, настоятельно рекомендуется внимательно ознакомиться с ее текстом, и в случае несогласия с каким-либо пунктом, предлагается отказаться от регистрации виртуальной карты лояльности и ее использования.

2.4. В настоящей оферте, если контекст не требует иного, нижеприведенные термины имеют следующие значения:

«Акцепт» – полное и безоговорочное принятие покупателем условий оферты и его готовность стать участником программы лояльности.

«Анкета участника программы лояльности международного холдинга «Retail Story» (далее «Анкета») – анкета, заполняемая покупателем при получении виртуальной карты лояльности. Заполнение анкеты подразумевает согласие на использование и хранение персональных данных клиента в целях реализации программы лояльности холдинга «Retail Story».

«Программа лояльности сети магазинов «Retail Story» – это программа снижения цены на товары для постоянных покупателей бренда Eterna. Участие в программе лояльности магазинов доступно только дееспособным физическим лицам, старше 18 лет, являющимся гражданами РФ.

«Бонусный счет в Программе лояльности сети магазинов «Retail Story» – совокупность учетных и информационных данных об Участниках, количестве начисленных/списанных Баллов и текущем балансе.

«Бонусные баллы» – поощрения Участнику Программы за покупку в Торговой сети, в виде виртуальных единиц, условия предоставления которых указываются в Правилах Программы. Бонусные баллы начисляются или списываются только при идентификации клиента, как Участника Программы Лояльности на кассовом узле. Использовать Карту лояльности для получения наличных денежных средств невозможно.

«Злоупотребление правами» – недобросовестные действия участника, направленные на накопление максимального количества бонусных баллов на своем бонусном счете без фактического приобретения товаров в целях личного потребления.

«Личный кабинет» – учетная запись участника программы на сайте продавца.

«Оператор программы» – ООО «Майндбокс», осуществляющее сопровождение программы лояльности.

«Оферта» – настоящий документ, являющийся публичным предложением продавца, адресованным любому физическому лицу заключить договор на условиях, содержащихся в оферте, включая все её приложения.

«Персональные данные» – любая информация, относящаяся прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

«Организатор программы лояльности» или "Организатор" – ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ», осуществляет развитие и управление сетью магазинов под товарным знаком «Eterna», интернет-магазином и является организатором программы лояльности, условия которой описаны в настоящем документе.

«Продавец» - юридическое лицо, осуществляющее продажу товаров брендов входящих в международный холдинг «Retail Story», по договору с Организатором программы лояльности, т.е. является торговым Партнёром в системе дистрибуции ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ».

«Покупатель» – физическое лицо, осуществляющее приобретение товара в торговой сети продавца.

«Процедура начисления бонусных баллов» – процедура, в результате которой происходит увеличение количества бонусных баллов на бонусном счете участника в соответствии с условиями, предусмотренными офертой.

«Процедура списания бонусных баллов» – процедура, в результате которой происходит уменьшение количества бонусных баллов на бонусном счете участника по основаниям, предусмотренным офертой. Списание бонусных баллов производится только при предъявлении кода, отправленного на мобильный телефон, зарегистрированный за виртуальной бонусной картой клиента. Списание бонусных баллов производится только по картам, персональные данные владельцев которых внесены в базу данных продавца.

«Товары» – товар или несколько товаров, принадлежащие продавцу, доступные к приобретению у него, в том числе в магазинах торговой сети продавца, а также услуга(и), предоставление которой осуществляется продавцом от своего имени и за свой счет.

«Торговая сеть» – сеть магазинов под торговой маркой «Eterna» на территории Российской Федерации и интернет-магазин.

«Участник программы» – физическое дееспособное лицо (гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности) старше 18 лет, которое выразило свое намерение участвовать в Программе в соответствии с настоящими правилами. Становясь участником программы, покупатель выражает безусловное согласие с правилами программы, а также на получение рекламных, маркетинговых и других информационных материалов.

«Карта лояльности «Eterna Club» (Карта) – электронная карта, эмитентом которой является Организатор Программы Лояльности, подтверждающая нахождение Участника в программе лояльности Торговой сети и его право на получение привилегий согласно настоящим Правилам программы лояльности.

«Статус карты лояльности» – параметр Карты лояльности, влияющий на размер начисления Бонусных баллов, который зависит от суммы Покупок по Карте лояльности. Названия статусов, суммы накоплений для их присвоения и размеры начислений Бонусных баллов определяются настоящими Правилами по общей логике: чем больше покупок по Карте, тем выше статус и тем больше начисление Бонусных баллов.

3. Предмет оферты

3.1. При совершении покупки в торговой сети покупателю предлагается стать участником программы лояльности, накапливать бонусные баллы на бонусном счете и получать возможность оплатить товар накопленными бонусными баллами на условиях настоящей оферты. Для участия в программе обязательно заполнение анкеты участника с последующей регистрацией его персональных данных представителями торговой сети в базе данных программы.

4. Основные положения оферты

4.1. Настоящая оферта определяет условия и порядок участия в Программе лояльности.

4.2. В Программе лояльности могут принимать участие только физические лица, достигшие возраста 18 (восемнадцати) лет, являющиеся дееспособными лицами. Представители юридических лиц не могут использовать Карту лояльности для совершения покупок от имени юридического лица, если таковая у них имеется.

4.3. Участник присоединяется к программе в розничном магазине торговой сети путем совершения следующих действий одновременно:

- заполнение анкеты участника Программы лояльности в розничном магазине;
- согласие с настоящими Правилами и выполнение Участником своей части настоящей оферты, подпись в заполненной анкете.

4.5. Совершая действия, направленные на присоединение к программе, участник программы, таким образом, подтверждает, что он ознакомился с настоящей офертой, принимает условия участия в программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать.

- 4.6. В рамках программы участники накапливают бонусные баллы на бонусном счете с целью использования их для частичной оплаты своих последующих покупок в торговой сети продавца.
- 4.7. Оферта официально размещена в уголке потребителя в магазинах Eterna на территории Российской Федерации.
- 4.8. Участник программы обязуется сохранять документы, подтверждающие приобретение товаров в торговой сети и согласен предоставлять их Продавцу в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения требования для подтверждения действительности совершения бонусных операций по карте или для урегулирования спорных ситуаций в отношении списания и/или начисления бонусных баллов данного участника.
- 4.9. Бонусная карта Клиента (далее Карта) — это электронная карта, которая предоставляет предъявителю Карты право на накопление бонусов и, в зависимости от накопленной суммы бонусных баллов и статуса Карты, получение скидок на приобретение Товаров в соответствии с условиями настоящих Правил в магазинах вышеобозначенных сетью (п. 1.4) на территории РФ.
- 4.12. Карта не является платежным средством и предназначена для накопления бонусных баллов, начисляемых при совершении покупок, и их дальнейшем использовании при оплате товара, приобретенного в магазинах, вышеозначенных сетью (п. 1.4) на территории РФ.
- 4.13. Обслуживание Клиентов - владельцев Карт (выдача новых карт, обмен, предоставление справочной информации по счетам Карты и т.д.) осуществляется в магазинах выше обозначенных сетью (п.1.4) или по электронному адресу eterna@retailstory.com.
- 4.14. На одно физическое лицо (телефонный номер) может быть оформлена только одна Карта. При оформлении нескольких Карт на одно и то же физическое лицо (кроме замены Карты в случае утери) Продавец вправе заблокировать все карты, кроме Карты имеющей самую раннюю дату заведения (создания).
- 4.15. Каждая Карта прикрепляется непосредственно к физическому лицу – Клиенту с идентификацией по Ф.И.О. и номеру мобильного телефона, указанному Клиентом при заполнении им регистрационных данных в анкете.
- 4.16. Процедура начисления и списания бонусных баллов на кассе в магазинах вышеобозначенных сетью, (см. п. 1.4.) происходит только при предъявлении клиентом уникального номера из sms-сообщения, отправленного на телефонный номер, указанный в анкете.
- 4.17. Если Клиент по каким-либо причинам не желает участвовать в Программе после прохождения процедуры регистрации в том числе не принимает положения настоящих Условий (полностью или в какой-либо их части), Клиент должен отказаться от участия в Программе, путем обращения по электронному адресу eterna@retailstory.com, направив письмо с электронной почты, указанной при регистрации в программе лояльности «Eterna Club», об отказе без указания причин в участии в Программе. Участие Клиента в Программе будет прекращено Продавцом в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления. Клиент потеряет право использовать все начисленные Бонусные баллы, право на использование каких-либо предоставленных Поощрений (Бонусные баллы и Поощрения аннулируются). При этом Клиент вправе вновь присоединиться к Программе, направив соответствующее заявление на электронный адрес eterna@retailstory.com. Аннулированные Бонусные баллы и Поощрения не восстанавливаются.
- 4.18. Справочная информация о программе лояльности «Eterna Club» предоставляется по телефону +7 499 277 19 34 (для звонков из Москвы), а также по электронному адресу eterna@retailstory.com.
- 4.19. Информация о состоянии бонусного счета может быть предоставлена по телефону +7 499 277 19 34 (для звонков из Москвы), а также по электронному адресу eterna@retailstory.com.

5. Уровни участия в программе лояльности и типы карт.

5.1. Участники Программы лояльности подразделяются по Уровням участия (далее Уровням) в Программе лояльности в зависимости от Накопленной суммы покупок (это сумма покупок, совершенных Участником с применением Карты, и оплаченная из собственных средств Участника). Стоимость покупки, оплаченной Бонусами, не учитывается в сумме накопленных покупок). Учет Накопленной суммы покупок ведется в рублях и используется для перехода Участников Программы лояльности на новые Уровни участия.

5.2 Типы карт. Существует три типа карт в бонусной программе лояльности Retail Story.

Тип карты	Накопленная сумма покупок	% начисления бонусов	% оплаты покупки бонусами
White card	От 1 до 10 000 руб.	5%	до 30% от покупки
Gold card	От 10 000 до 50 000 руб.	10%	до 30% от покупки
Black card	Более 50 000 руб.	20%	До 50% от покупки

5.3. Если Накопленная сумма покупок превышает порог, соответствующий более высокому Уровню участия, Карта Участника автоматически переходит на новый Уровень.

5.4. Привилегии Участника программы лояльности Retail Story по Уровням:

Привилегии	White card	Gold Card	Black Card
Приветственные бонусы	500		
Бонусы за оставленный email-адрес на кассе	500		
Бонусы на День рождения	2000	2000	2000
Сгорание Уровня	несгораемый	Сгорает. Уровень опускает до White Card, в случае отсутствия покупок в течение 365 дней после последней покупки. Совершив 1-ю покупку после перерыва в 365 дней, бонусы за покупку будут начислены в размере 5%. Уровень Gold Card у клиента восстановится на следующий день после совершенной покупки.	несгораемый

Дополнительное информирование посредством sms и email-рассылок	+	+	+
Специальные предложения, маркетинговые акции	+	+	+
Ранний доступ к распродажам	-	+	+

6. Виды счетов карты. Типы начисляемых бонусов.

6.1 На карте существует два вида Счетов: Накопительный и Бонусный.

6.1.1 Накопительный счет Карты:

- Увеличивается каждый раз при оплате покупок на кассе с использованием Карты программы лояльности на сумму, указанную в чеке.
- Накопительный вид счета определяет статус Карты.

Тип карты	Сгорание уровня
White card	Базовый уровень, сгорания нет
Gold card	В случае отсутствия покупок в течение 12 месяцев уровень опускается до White Card, после совершения покупки, уровень восстанавливается на следующий день после покупки.
Black card	Уровень не сгорает

6.1.2 Бонусный счет Карты:

- Бонусы конвертируются в скидку в рублях по курсу 1 бонусный балл = 1 рубль.
- Бонусные баллы существуют 2-х типов: регулярные и подарочные
 - 1) Регулярные – начисляются после каждой покупки в соответствии с утвержденными правилами Программы лояльности, при условии корректного получения Карты (заполнена анкета, верифицирован номер телефона). Бонусы имеют срок действия:

Тип карты	% начисления бонусов	Срок действия регулярных бонусов с момента подтверждения
White card	5%	365 дней
Gold card	10%	бессрочно
Black card	20%	бессрочно

2) Подарочные– начисляются в дни рождения клиентов и при проведении маркетинговых кампаний бренда. Срок действия бонусов определяется правилами маркетингового мероприятия в каждом отдельном случае. Информация о подарочных Бонусах будет описана в правилах проведения каждой отдельной акции.

- Бонусный счет пополняется за счет начисления различных типов Бонусов.
- В случае технической неисправности срок начисления Бонусов может быть увеличен.
- Списание и начисление Бонусов производится только путем sms-авторизации, для этого необходимо иметь при себе мобильный номер телефона, который был указан в Анкете Участника.
- Начисленные бонусы становятся доступны для списания через 14 дней, не считая дня покупки. Срок начисления Бонусов может быть увеличен, если в момент совершения покупки наблюдается технический сбой.
- Накопление Бонусов на Бонусный счет доступно во всех розничных магазинах Eterna, принадлежащих Организатору на территории Российской Федерации.
- Оплата товаров Бонусами доступна во всех розничных магазинах Eterna, принадлежащих Организатору на территории Российской Федерации.
- Бонусы не могут быть начислены, если в момент совершения покупки наблюдается технический сбой в работе кассового оборудования магазина. В течение 14 календарных дней покупатель вправе обратиться в любой из магазинов Eterna для составления заявления на корректировку бонусного баланса. Покупатель обязан приложить к заявлению копию кассового чека. Срок рассмотрения заявления составляет 10 рабочих дней, не считая дня покупки.
- Участнику Программы однократно начисляются приветственные Бонусы, при условии регистрации в Программе лояльности путем sms-авторизации, а также согласия на один из видов рекламно-информационной рассылки. Приветственные бонусы действуют в течение 90 дней с даты начисления.
- Ежегодно Клиенту начисляются Бонусы на День рождения в размере 2 000 бонусов (подарочные) со сроком действия 14 дней. Начисление происходит за 7 дней до Дня рождения в 10:00 по Московскому времени.
- Если Клиент активировал Карту в День рождения или позже, Бонусы будут начислены только через 1 календарный год.
- В случае возврата товара Клиенту возвращаются:
 - 1) Уплаченные денежные средства;
 - 2) Израсходованные Бонусы восстанавливаются на Бонусном счете Участника (в течение 5 рабочих дней);
 - 3) Начисленные за покупку Бонусы возвращенного товара аннулируются. При возврате части покупки использованные Бонусы восстанавливаются пропорционально сумме возврата, а начисленные Бонусы пропорционально аннулируются.

7. Информационные услуги для Участников Программы лояльности

7.1. Участники программы лояльности подтверждают согласие на получение рекламно-информационной рассылки от ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ» (специальные предложения, новые товары, рекламных акции) по сетям электросвязи и по почтовой связи (включая, но не ограничиваясь: SMS-рассылки, e-mail-рассылки) и обработку своих персональных данных посредством сбора, записи,

систематизации, накопления, хранения, уточнения, извлечения, использования, осуществляемую с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств в целях организации направления им специальных предложений, информации о новых товарах и рекламных акциях, обработки их запросов и обращений.

7.2. Участники Программы лояльности «Eterna Club», подтвердившие согласие на получение информации от компании ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ», получают информацию по сетям электросвязи и по почтовой связи (включая, но не ограничиваясь: SMS-рассылки, e-mail-рассылки, телефония, сеть Интернет и мобильные устройства) следующего содержания:

- Информацию рекламного характера о специальных предложениях, акциях и товарах, доступных для покупки в магазинах ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ»;
- Информацию о Программе лояльности ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ»;
- Информацию о сумме и сроках действия Бонусов на Карте Участника Программы лояльности «Eterna Club»;
- Информацию о результатах обработки запросов и обращений Участника Программы лояльности «Eterna Club». Периодичность направления информации определяется Организатором.

7.3 Участники Программы лояльности «Eterna Club» могут отказаться от получения информации от компании ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ», обратившись в Контакт-центр ООО «РИТЕЙЛ СТОРИ» по телефону +7 499 277 19 34 (для звонков из Москвы), по e-mail-адресу eterna@retailstory.com, или заполнив заявление в любом магазине Eterna, расположенном на территории РФ. Для отказа от получения информации необходимо сообщить номер мобильного телефона, на который оформлена подписка. Дополнительно Участник уточняет от какого способа получения информации он отказывается (sms, email). Факт отказа или согласия на коммуникацию вносится в базу данных. В случае внесения изменений с помощью обращения в Контакт-центр, изменения в базе данных происходят незамедлительно по мере поступления в нее новой информации, что происходит не позднее следующего рабочего дня с момента обращения при условии, что оно было зафиксировано не позже 17:00 по московскому времени. В случае обращения по e-mail-адресу eterna@retailstory.com или заполнения заявления в розничном магазине, срок обработки заявления составляет до 5 рабочих дней с момента обращения.

8. Прочие положения

8.1 Продавец оставляет за собой право на одностороннее изменение настоящих Правил, вплоть до отмены действия программы лояльности, включая право на одностороннее изменение условий для каждого магазина сети, что оформляется Дополнением к настоящим Правилам. Информация об изменениях будет размещаться в уголке потребителя в магазинах Eterna на территории РФ, принадлежащих Организатору.

8.2 Продавец оставляет за собой право при покупке товаров с использованием Карт, Бонусов по Картам, при блокировке Карты и в других случаях, на усмотрение администрации просить предъявить документ, удостоверяющий личность предъявителя Карты.

8.3 Продавец оставляет за собой право в одностороннем порядке, без объяснения причин отказать в выдаче Карты покупателю, аннулировать Карту и обнулять связанные с ней накопительный и бонусный счета.

8.4 Продавец не принимает претензии от держателя Карты, по неавторизованному с его стороны использованию Бонусов.

8.5 Продавец оставляет за собой право об изменении срока действия Карты.

8.6 Персоналу торговой сети запрещено использовать любые Бонусные карты, кроме личной карты клиента при оплате товара.

8.7 Становясь участником программы лояльности «Eterna Club» покупатель соглашается со всеми Правилами программы, в частности с необходимостью активации Карты, порядком начисления, списания и действия Бонусов. Продавец не несет ответственность за незнание Участником Правил Программы.

8.8 Ответственность за сохранность Карты, ограничение Карты покупателя от несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на покупателе.

8.9 Покупатель обязан письменно уведомить продавца об изменении персональных данных, указанных им при активации Карты, а также об изменении своего оператора подвижной радиотелефонной связи. В случае если покупатель не уведомил об изменении персональных данных, а также об изменении своего оператора подвижной радиотелефонной связи покупатель самостоятельно несет риск наступления негативных последствий. При несовпадении данных покупателя с данными в базе данных продавец вправе отказать покупателю в применении Карты.

8.10 При совершении покупки может быть применена только одна Карта.

8.11 Бонусы и права, предоставленные покупателю, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами или с прямого письменного согласия Продавца.

8.12 Продавец вправе отказать покупателю в активации Карты и участии в программе лояльности Retail Story при обнаружении ранее оформленной Карты Программы лояльности «Eterna Club» на данное физическое лицо.

8.13 Заполнив форму активации на сайте <https://eternarussia.ru/> покупатель соглашается с Правилами программы лояльности «Eterna Club» и дает свое согласие на получение уведомлений, в том числе рекламного содержания, передаваемых покупателю по одному или нескольким указанным им средствам (способам) связи: мобильному телефону, e-mail (электронному адресу) или иными способами, но сохраняет за собой право отказаться от уведомлений рекламного характера одним из следующих способов:

- путем заполнения формы обратной связи, доступ к которой осуществляется в личном кабинете на сайте <https://eternarussia.ru/>;
- путем направления письменного обращения покупателю по адресу его нахождения (магазина).

8.14 Бонусная карта действует согласно действующим Правилам.

8.15. Бонусы начисляются на часть суммы покупки, оплаченную денежными средствами. На часть суммы покупки, оплаченную Бонусами, Бонусы не начисляются.

8.16. Обмен бонусов на наличные или безналичные денежные средства не производится.

8.17. Участник имеет право направлять свои претензии компании любым удобным для него способом.

8.18. Правила действуют бессрочно.