

## ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ «Карта «Бонус»

### 1. Термины и определения

1.1. В настоящих Правилах Программы лояльности «Карта «Бонус» термины, обозначенные с заглавной буквы, имеют следующее значение:

**Активация Бонусов** - Приобретение возможности проведения операций по списанию Бонусов

**Акция** - маркетинговое мероприятие, направленное на формирование и повышение уровня лояльности Участников к товарам Партнеров и Программе в целом, проводимое Организатором и (или) Партнером

**Аннулирование Бонусов** - списание Бонусов, зачисленных на счет Участника, без предоставления Участникам соответствующего Бонусного поощрения

**Бонусная операция** - начисление или списание Бонусов с Бонусного счета Участника Программы в результате действий Участника, направленных на набор или использование Бонусов для получения Бонусного поощрения

**Бонусное поощрение (Поощрение/Премия)** - товары и/или услуги Организатора, которые в соответствии с Правилами могут быть приобретены в обмен на списание Бонусов с Бонусного счета.

**Бонус** - расчетная единица Программы, начисляемая Участнику и учитываемая на Бонусном счете Участника. Использование Бонусов осуществляется в соответствии с настоящими Правилами. Бонусы используются только в учетных целях для определения активности Участников в рамках Программы и ни в коем случае не являются и не могут являться средствами платежа, валютой или ценной бумагой, а также не могут быть обналичены.

**Бонусный счет** - персональный электронный виртуальный счет Участника, на котором хранятся информация о начисленных и списанных Бонусах, истории транзакций, позволяющих Участнику получать предусмотренные Правилами Бонусы при приобретении товаров Организатора, а также использовать начисленные Бонусы для получения Бонусного поощрения.

**Договор Телемир** - договор на предоставление услуг связи, заключенный между Клиентом и ООО «Компания Телемир»

**Договор Дом.ru** - договор на предоставление услуг связи, заключенный между Клиентом и АО «ЭР-Телеком Холдинг»

**Карта «Бонус» (Карта)** - карта, выпущенная АО «ЭР-Телеком Холдинг» или ООО «Компания Телемир», выданная Клиенту компании, подключившему пакет услуг, либо услугу Интернет 1 Гбит/с или Интернет 200 Мбит/с. Карта дает возможность получать бонусы от АО «ЭР-Телеком Холдинг» и оплачивать бонусами услуги «Дом.ru», а также получать скидки в Торговых точках Партнеров.

**Клиент Телемир** - физическое лицо, заключившее договор на предоставление услуг связи с ООО «Компания Телемир»

**Клиент Дом.ru** - физическое лицо, заключившее договор на предоставление услуг связи с АО «ЭР-Телеком Холдинг»

**Корректировка** - операции отмены или начисления Бонусов, не учтенных при оплате услуг Дом.ru Участником.

Корректировка или Отмена Бонусов осуществляется в порядке и на условиях, определенных Правилами

**Лицевой счет Клиента Дом.ru/ Телемир** - индивидуальный счет Клиента для ведения расчетов по Дом.ru/ Телемир

**Личный кабинет Дом.ru / Телемир** - индивидуальный раздел Клиента на сайте Дом.ru/ Телемир, доступ к которому осуществляется по защищенному соединению

**Начисление Бонусов** - операция по увеличению количества Бонусов на Бонусном счете Участника за совершение покупок Товаров

**Организатор Программы (Организатор, Дом.ru, Телемир)** - АО «ЭР-Телеком Холдинг», ИНН 4824058126, адрес (место нахождения): 398050, г. Липецк, пер. Кузнечный, д.20 (почтовый), которое разрабатывает, развивает и обслуживает Программу, а также организует взаимодействие и информационный обмен между Партнерами, Участниками Программы в соответствии с Правилами

**Партнер Программы (Партнер)** - Организации (юридические лица и/или индивидуальные предприниматели), и их уполномоченные представители, с которыми Дом.ru/ Телемир в рамках Программы имеет соглашения, предусматривающие предоставление скидки на приобретение товаров или услуг, предоставляемых этими организациями. Размеры и условия предоставления скидок отличаются для разных Партнеров и могут меняться при изменении соответствующих соглашений между Партнером и Организатором в рамках Программы. Список Партнеров, размер скидки изложены на Сайте <https://lipetsk.domru.ru/>

**Правила Программы лояльности «Карта «Бонус» (Правила)** - настоящий документ, определяющий условия и порядок участия в Программе лояльности, размещенный на Сайте

**Программа лояльности «Карта «Бонус» (Программа)** - Программа поощрения Клиентов Дом.ru/ Телемир, определяемая Организатором, настоящими Правилами Программы лояльности «Карта «Бонус». Участие в Программе предоставляет Участникам возможность набирать Бонусы за приобретение Товаров, а также получать скидки на приобретение товаров и услуг Партнёров

**Сайт** - сайт Программы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://lipetsk.domru.ru/>, на котором размещена информация о Программе

**Списание Бонусов** - операция по уменьшению количества Бонусов на Бонусном счете Участника при использовании Бонусного поощрения

**Товар** - товары, работы, услуги Организатора, перечень которых определен Организатором в целях получения Бонусного поощрения

**Торговая точка** - обособленное подразделение Партнера

**Участник программы (Участник)** - Клиент Дом.ru/ Телемир, пользователь пакета услуг кабельного телевидения или цифрового кабельного телевидения, либо моно-услуги Интернет со скоростью не менее 1 Гбит/с либо 200 мбит/с, имеющий карту «Бонус»

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящие Правила Программы лояльности «Карта «Бонус» определяют условия и порядок участия в Программе.

2.2. Настоящие Правила распространяют свое действие на всех без исключения Участников Программы.

2.3. Участие в Программе полностью бесплатное: плата за участие и вступление в Программу не взимается.

2.4. В Программе могут применяться специальные и дополнительные Правила, изложенные в дальнейших документах Программы и опубликованные на сайте <https://lipetsk.domru.ru/> и в других информационных материалах Программы.

2.5. Персональные данные Участников, предоставленные Участником, хранятся, обрабатываются и используются Организатором в целях функционирования Программы, маркетинговых акций и мероприятий Организатора. Предоставив свои персональные данные, Участник соглашается с тем, что Организатор вправе использовать их для реализации интересов Участника в рамках Программы. Во избежание сомнений настоящим Участник уведомляется о том, что в рамках выполнения необходимых действий по реализации Программы Организатор осуществляет обработку персональных данных Участника. Данные действия осуществляются Организатором в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Под обработкой персональных данных Участника в рамках настоящих Правил

понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых Организатором с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение. Участник согласен с передачей его персональных данных, предоставленных при принятии Правил Программы, третьим лицам – Партнерам, в случаях, когда такая передача необходима для реализации интересов Участника в рамках его участия в Программе при условии соблюдения при указанной передаче и последующей обработке персональных данных третьим лицом требований действующего законодательства РФ. Действиями, связанными с Принятием Правил Программы, Клиент подтверждает свое согласие на получение информационных, рекламных и иных аналогичных материалов, распространяемых Организатором любым способом, в том числе по сети электросвязи, на участие во всех лотереях, розыгрышах и иных аналогичных мероприятиях, проводимых Организатором в рамках Программы, на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании, а также соглашается с правом Организатора привлекать третьих лиц для осуществления действий, указанных в настоящем пункте, для чего предоставляет право передавать третьим лицам необходимую информацию, в том числе персональные данные при условии соблюдения при указанной передаче и последующей обработке персональных данных третьими лицами требований действующего законодательства РФ.

2.6. Принимая Правила, Клиент подтверждает, что ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе в полном объеме, согласен с ними и обязуется их соблюдать.

2.7. Участвуя в Программе, Участники при совершении Бонусных операций накапливают на своем Бонусном счете Бонусы, которые могут быть использованы в соответствии с настоящими Правилами в обмен на Бонусное поощрение.

2.8. Участник программы может получать скидки в торговых точках Партнеров, для этого ему необходимо предъявить Карту «Бонус» при расчете за покупки.

2.9. Информацию о Программе можно получить одним из следующих способов:

- на Сайте;
- путем обращения в Контакт-центр по телефону 55-00-00;
- путем обращения в офис компании;

2.10. Участник вправе получать информацию о состоянии Бонусного счета одним из следующих способов:

- путем обращения в Контакт-центр по телефону 55-00-00;
- путем обращения в офис Дом.ru/ Телемир;
- в Личном кабинете на сайте <https://lipetsk.domru.ru/>

### **3. Правила участия в Программе**

3.1. Карта «Бонус» активируется автоматически.

3.2. В программе лояльности «Карта «Бонус» принимают участие Клиенты с двумя видами Карт: Карта Classic и Карта VIP.

3.3. Карта дает возможность получить скидки у Партнеров Программы. Размер скидки определяется Организатором и Партнером Программы. Информация о Партнерах и размере предоставляемой скидки представлена на сайте: <https://lipetsk.domru.ru/>

### **4. Порядок Начисления Бонусов**

4.1. Начисление и одновременная Активация Бонусов Участникам за приобретение Товаров Дом.ru/ Телемир осуществляется 1 раз в месяц с 1-го до 15-го числа календарного месяца, следующего за месяцем приобретения Товаров Дом.ru/Телемир, в зависимости от стоимости Товаров Дом.ru/ Телемир, приобретенных Участником, и от вида карт Участника в Программе.

4.1.1. Для Участников с картами Classic – 5% от стоимости оплаченных товаров Дом.ru/Телемир в месяц.

4.1.2. Для Участников с картами VIP – 10% от стоимости оплаченных товаров Дом.ru/Телемир в месяц.

*Пример: сумма платежа за предыдущий месяц составила 500 руб., у Клиента карта Classic, начисление ежемесячных бонусов – 25 бонусов.*

4.2. Начисление Бонусов производится при условии внесения денежных средств на лицевой счет Клиента. Бонусы начисляются с суммы не превышающей одной Абонентской Платы с учетом всех скидок и статуса Участника, а также за вычетом внесенных Бонусов. Бонусы на бонусы не начисляются. 1 бонус = 1 рубль

4.3. Организатором могут быть предусмотрены дополнительные основания для начисления Бонусов в рамках проведения маркетинговых акций Программы.

4.4. Баллы за приобретение Товаров Дом.ru начисляются только тем Участникам, кто оплатил услуги до 31 числа текущего месяца или до 21 числа месяца, следующего за расчётным в зависимости от тарифа

4.5. Организатор вправе приостановить процедуру Начисления Бонусов на период проведения расследования на предмет усмотрения в действиях Участника элементов мошенничества и/или нарушения настоящих Правил и/или злоупотребления привилегиями и/или Поощрениями, предоставляемыми Участникам в рамках Программы.

## **5. Восстановление Бонусов**

5.1.1. Восстановление Бонусов осуществляется в случае не начисления Бонусов на Бонусный счет в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

5.2. В случае не начисления Бонусов на Бонусный счет Участник вправе в течение 6 (Шести) месяцев с даты приобретения Товара Дом.ru/ Телемир обратиться в Контакт-центр компании Дом.ru/ Телемир или офис компании. При подтверждении информации о факте покупки и оплаты стоимости Товара Дом.ru/ Телемир Организатор начисляет Бонусы в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента получения уточненной информации.

## **6. Порядок Списания Бонусов**

6.1. Организатор осуществляет Списание Бонусов с Бонусного счета Участника в случае использования Участником Бонусного поощрения. 1 бонус = 1 рублю

6.2. Возможность использования Бонусного поощрения предоставляется Участнику только при наличии на Бонусном счете необходимого количества активированных Бонусов.

6.3. Клиент может использовать бонусы путем списания их:

6.3.1. в Личном кабинете на сайте <https://lipetsk.domru.ru/>

6.3.2. в Контакт-центре Дом.ru по телефону 55-00-00. Участнику необходимо сообщить сотруднику «Дом.ru» номер договора, номер карты и сумму Бонусов для списания

6.3.3. в Центре Продаж Дом.ru/ Телемир. Участнику необходимо сообщить сотруднику Дом.ru/Телемир номер договора, номер карты и сумму Бонусов для списания

6.4. Оплата блокировок и долга Бонусами запрещена.

6.5. В случае, когда Клиент перестает пользоваться пакетом услуг (кроме услуг Интернет 1Гбит/с, Интернет 200Мбит/с), Бонусы перестают начисляться и их нельзя списывать.

6.6. При расторжении Договора Дом.ru/Телемир остаток денежных средств на Лицевом счете, сформированный путем списания Бонусов, аннулируется в полном объеме.

6.7. Организатор вправе по своему усмотрению приостановить Списание Бонусов на период проведения расследования в отношении Участника по факту мошенничества, нарушения настоящих Правил, злоупотребления Бонусными поощрениями и иными фактами, свидетельствующими о недобросовестном поведении Участника.

## **7. Порядок Аннулирования Бонусов**

7.1. Организатор производит Аннулирование Бонусов по следующим основаниям и в следующем размере:

7.1.1. Все Бонусы от Дом.ru/Телемир - по истечении 12 (Двенадцати) месяцев с даты начисления Бонусов Участнику в Программе в случае если в указанный период Участником не было произведено Списание Бонусов при использовании Бонусного поощрения;

7.1.2. расторжение Договора Дом.ru/Телемир (если Участником заключен один Договор Дом.ru/Телемир) – аннулирование 100 (ста) процентов Бонусов на Бонусном счете;

7.1.3. ошибочное начисление Бонусов, в том числе по причине технического сбоя, сбоя работы программного обеспечения и проч. – в размере ошибочно начисленных Бонусов;

7.1.4. недобросовестные действия Участника или третьих лиц, повлекших начисление Бонусов – аннулирование 100 (ста) процентов Бонусов на Бонусном счете.

7.1.5. в случае отключения или блокировки услуг – аннулирование 100% Бонусов.

7.1.6. в случае утери карты – аннулирование 100% бонусов, имевшихся на утраченной карте.

## **8. Прочие условия**

Организатор, действуя в рамках Программы, не несет ответственности за нарушение Партнерами своих обязательств перед Организатором и/или Участником Списание Партнеров, а также информация о проводимых Акциях размещается Организатором на Сайте <https://lipetsk.domru.ru/>

8.2. Организатор не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Участниками и Партнерами, если такие споры и разногласия не вызваны нарушениями Организатором своих обязательств в рамках реализации Программы.

8.3. Ответственность Организатора перед Участником за нарушение Программы в случае любой претензии, связанной с начислением Бонусов, ограничивается начислением надлежащего количества Бонусов на Бонусный счет соответствующего Участника

8.4. Настоящие Правила действительны с момента публикации на Сайте. Организатор оставляет за собой право изменять Правила и условия Программы, включая отмену Программы, как с предварительным уведомлением об этом, так и без него, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и действующим законодательством.

8.5. Отзыв Участником согласия с Правилами возможен при условии направления письменного уведомления в адрес Организатора. С момента получения Организатором уведомления Участника об отзыве согласия с Правилами и (или) иного уведомления Участника о прекращении согласия и (или) участия в Программе участие Участника в Программе прекращается с применением последствий, указанных в п.8.10 настоящих Правил.

8.6. Участник обязуется самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в Программу. Совершение Участником действий, направленных на присоединение к Программе после вступления в силу новой редакции Правил, является подтверждением согласия Участника с новой редакцией Правил.

8.7. Организатор вправе исключить любого Участника из числа Участников Программы и прекратить таким образом участие в Программе такого Участника без предварительного предупреждения по одному из следующих оснований: в случае если Участник не соблюдает условия Программы, совершает мошеннические действия, злоупотребляет какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы, предоставляет информацию, вводящую в заблуждение или неправильные сведения Партнерам.

8.8. Организатор вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Программы по своему усмотрению. Информацию о приостановлении или прекращении реализации Программы доводится до Участников не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения Программы любым из следующих способов: путем размещения соответствующей информации на Сайте, в устройствах, в маркетинговых материалах.

8.9. В течение срока уведомления, указанного в п. 8.6. Программы, Организатор не осуществляет Начисление Бонусов.

8.10. В течение периода, на который реализация Программы будет приостановлена (в случае приостановления Программы), а также с даты прекращения реализации Программы (в случае прекращения реализации Программы) Организатор не производит процедуры Начисления и Списания Бонусов, а также приостанавливает/прекращает исполнение своих обязательств, предусмотренных Программой, соответственно предоставление Бонусного поощрения также приостанавливается/прекращается на данный период.

8.11. В случае прекращения Программы Бонусы, находящиеся на Бонусных счетах, аннулируются в полном объеме.

8.12. С даты прекращения Программы Организатор закрывает все Бонусные счета и аннулирует все накопленные Участниками Бонусы, при этом Организатор не осуществляет какие бы то ни было выплаты и/или компенсации в пользу Участников.

8.13. В случае если Организатор вынужден приостановить Программу по обстоятельствам, от него не зависящим (форс-мажор), то в этом случае Участники уведомляются о таком приостановлении в течение 5 рабочих дней путем размещения соответствующей информации на Сайте.

8.14. В случае утраты Карты, Участнику необходимо обратиться в офис Компании или по телефону 55-00-00, чтобы заблокировать карту. Законный обладатель может восстановить карту в любом офисе компании «Дом.гу»/ «Телемир», при предъявлении документа, удостоверяющего личность. При этом утерянная карта блокируется и не может быть использована в дальнейшем.