

УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

«ПОЧЕТНЫЙ КЛИЕНТ»

ООО «Залог Успеха «Ломбард»

Оглавление

1. Термины и определения	3
2. Цели и показатели	4
Цели программы лояльности	4
Показатели программы лояльности	4
3. Описание механики Программы лояльности	4
Условия вступления в Программу лояльности	4
Статусы Программы лояльности	4
Формирование статуса Программы лояльности	4
Преимущества статусов Программы лояльности	5
Начисление бонусных баллов	6
Доступность бонусных баллов	6
Срок жизни бонусных баллов	6
Списание бонусных баллов	6
Порядок возврата бонусных баллов	7
Утрата статуса Программы лояльности	7
Статус сотрудников компании в Программе лояльности	7
4. Личный кабинет	8
Информация в Личном кабинете	8
Действия в Личном кабинете	8
5. Описание используемых коммуникаций	8
6. Дополнительная информация	9

1. Термины и определения:

Программа лояльности (далее «Программа») – программа поощрения клиентов, оформляющих займы и совершающих покупки в сети филиалов «Залог Успеха» и на сайте www.zu.ru.

Организатор программы – Общество с ограниченной ответственностью «Залог Успеха «Ломбард», зарегистрированное в качестве юридического лица по законодательству Российской Федерации, имеющее место нахождения 119590, г. Москва, ул. Минская, д.1Г, корпус 1, цокольный этаж, помещение XVI, комнаты 1-38; ИНН 7733706230, ОГРН 1097746431991.

Сайт www.zu.ru (далее «Сайт») – сайт Организатора, на котором расположен каталог товаров с возможностью оформить заказ.

Участник программы (далее «Участник») – физическое лицо, достигшее 18 лет, допущенное к Программе в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и данными Правилами.

Бонусные баллы – расчетные единицы, начисляемые Участнику на его Бонусный Счет в соответствии с Правилами, которые могут быть использованы в качестве Скидки при оплате товаров, приобретенных в филиалах Организатора и заказанных на Сайте. Бонусные баллы не подлежат обмену на наличные денежные средства. 1 бонусный балл равен 1 рублю РФ.

Правила – настоящие правила участия в Программе Лояльности.

Бонусный Счет (далее «Счет») – электронный реестр в информационной базе данных Организатора с информацией о зачисленных и списанных бонусных баллах Участника Программы, а также их текущем остатке.

Скидка – снижение стоимости покупки в соответствии с Правилами.

Акция – мероприятие, проводимое Организатором в рамках Программы, с целью привлечения новых Участников, стимулирования потребления существующих Участников, либо с иной целью. Принимая участие в Акции, Участник выражает свое согласие с условиями Акции.

Привилегия – возможность приобретения изделий Организатора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом увеличения суммы займа или отложенной скидки — начисления бонусных баллов на Счет Участника и последующего расходования Участником накопленных бонусных баллов при покупке товаров Организатора. Также, возможны иные способы предоставления Привилегий Участникам.

Статус – статус, отражающий степень активности Участника и уровень доступных ему Привилегий. Статус Участника отображается в Личном кабинете Участника.

Личный кабинет – это персональный раздел Участника на сайте Организатора. В своем персональном разделе Участник отслеживает все свои займы и/или покупки, а также начисление или списание бонусных баллов за эти операции. Участник получает доступ в свой личный кабинет при регистрации на сайте Организатора.

2. Цели и показатели:

Цели программы лояльности:

Привлечение новых клиентов и удержание имеющихся клиентов, уже вступивших в Программу.

Увеличение среднего чека и рост кредитного портфеля.

Показатели программы лояльности:

Коэффициент участия клиентов в Программе (доля Участников Программы лояльности в общем количестве клиентов).

Коэффициент погашения бонусных баллов (общее количество использованных бонусных баллов к общему количеству начисленных бонусных баллов).

3. Описание механики Программы лояльности:

Условия вступления в Программу лояльности:

Клиент становится Участником Программы лояльности сразу после заведения карточки клиента в системе 1С (в Рознице или в Ломбарде) или сразу после регистрации на сайте www.zu.ru.

Совершать покупку в Рознице или оформлять займ в Ломбарде для получения первичного статуса

Участник Программы лояльности не требуется. Хранение и обработка персональных данных

Участника регламентируется политикой конфиденциальности Организатора.

Статусы Программы лояльности:

В Программе лояльности для клиентов предусмотрены 4 статуса:

- Участник
- Серебряный
- Золотой
- Платиновый

Статусы присваиваются в зависимости от суммы покупок в Рознице или суммы уплаченных процентов по займам в Ломбарде.

Статусы имеют сквозной характер: полученный статус в Ломбарде дает соответствующие преимущества в Рознице и наоборот. Итоговый статус клиента в Программе лояльности определяется по наивысшему статусу в Ломбарде или в Рознице.

Формирование статуса Программы лояльности:

- Для получения статуса «Участник» клиенту необходимо пройти регистрацию онлайн на сайте www.zu.ru или зарегистрироваться офлайн в одном из филиалов в системе 1С в Ломбарде или в Рознице.

- Для получения статуса «Серебряный» клиенту необходимо совершить покупок в Рознице на сумму 1 – 30 000 руб. или уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму 1 000 – 20 000 руб.
- Для получения статуса «Золотой» клиенту необходимо совершить покупок в Рознице на сумму 30 001 – 100 000 руб. или уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму 20 001 – 50 000 руб.
- Для получения статуса «Платиновый» клиенту необходимо совершить покупок в Рознице на сумму от 100 001 руб. или уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму от 50 001 руб.

Преимущества статусов Программы лояльности:

«Участник»:

- Приветственный бонус +500 рублей к сумме первого займа в Ломбарде
- Кешбэк 5% от суммы покупки в Рознице. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Получение информации о специальных предложениях
- Возможность участия в специальных рекламных акциях
- Бонус +500 бонусных баллов за email подписку. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Приветственный бонус +1000 бонусных баллов за вступление в программу лояльности в розничных магазинах «Залог Успеха». Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Возможность забронировать до 5-ти украшений в розничном магазине «Залог Успеха» сроком бронирования не более 2-х дней

«Серебряный»:

- Кешбэк 5% от суммы уплаченных процентов по займам в Ломбарде. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Увеличение суммы займа на 0-20% от суммы оценки украшения в Ломбарде
- Дополнительное увеличение суммы займа на 3% от суммы оценки украшения в Ломбарде при залоге украшения, купленного ранее в розничном магазине «Залог Успеха».
- Один раз в календарный год клиенту доступен займ со ставкой 0% на 30 дней. Сумма займа до 15 000 рублей.
- Кешбэк 5% от суммы покупки в Рознице. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +500 бонусных баллов на день рождения на счет клиента. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +500 бонусных баллов за email подписку. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +500 бонусных баллов за оставленный отзыв о любом филиале «Залог Успеха» на портале Яндекс.Карты или 2GIS с оценкой 4 или 5. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Оплата бонусными баллами до 20% стоимости покупок в Рознице

- Получение информации о специальных предложениях
- Возможность участия в специальных рекламных акциях
- Возможность забронировать до 5-и украшений в розничном магазине «Залог Успеха» сроком бронирования не более 2-х дней

«Золотой»:

- Кешбэк 7% от суммы уплаченных процентов по займам в Ломбарде. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента.
- Увеличение суммы займа на 0-25% от суммы оценки украшения в Ломбарде
- Дополнительное увеличение суммы займа на 5% от суммы оценки украшения в Ломбарде при залоге украшения, купленного ранее в розничном магазине «Залог Успеха».
- Один раз в календарный год клиенту доступен займ со ставкой 0% на 30 дней. Сумма займа до 25 000 рублей
- Кешбэк 7% от суммы покупки в Рознице. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +750 бонусных баллов в день рождения на счет клиента. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +500 бонусных баллов за email подписку. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +500 бонусных баллов за оставленный отзыв о любом филиале «Залог Успеха» на портале Яндекс.Карты или 2GIS с оценкой 4 или 5. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Оплата бонусными баллами до 25% стоимости покупок в Рознице
- Получение информации о специальных предложениях
- Ранний доступ к специальным предложениям в Рознице или на сайте www.zu.ru
- Ранний доступ к новинкам на сайте www.zu.ru
- Возможность забронировать до 7-и украшений в розничном магазине «Залог Успеха» сроком бронирования не более 3-х дней.

«Платиновый»:

- Кешбэк 10% от суммы уплаченных процентов по займам в Ломбарде. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Увеличение суммы займа на 0-30% от суммы оценки украшения в Ломбарде
- Дополнительное увеличение суммы займа на 7% от суммы оценки украшения в Ломбарде при залоге украшения, купленного ранее в ювелирном магазине «Залог Успеха».
- Один раз в календарный год клиенту доступен займ со ставкой 0% на 30 дней. Сумма займа до 50 000 рублей
- Кешбэк 10% от суммы покупки в Рознице. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента

- Бонус +1000 бонусных баллов в день рождения на счет клиента. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +500 бонусных баллов за email подписку. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +500 бонусных баллов за оставленный отзыв о любом филиале ЗУ на портале Яндекс.Карты или 2GIS с оценкой 4 или 5. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Оплата бонусными баллами до 30% стоимости покупок в Рознице
- Получение информации о специальных предложениях
- Ранний доступ к специальным предложениям в Рознице или на сайте www.zu.ru
- Ранний доступ к новинкам на сайте www.zu.ru
- Возможность забронировать до 7-и украшений в ювелирном магазине «Залог Успеха» сроком бронирования до 3-х дней.

Начисление бонусных баллов:

Кешбэк начисляется на Счет Участника в виде бонусных баллов в соответствии с установленными условиями Программы лояльности. Счет создается автоматически после регистрации пользователя. У Участника может быть только один Счет.

1 бонусный балл = 1 рубль РФ

Начисление бонусных баллов производится сразу после совершения операции – оформления заказа на сайте www.zu.ru, совершения покупки в розничном магазине «Залог Успеха» или оплаты процентов по займу в Ломбарде.

Организатор оставляет за собой право не начислять бонусные баллы в случае нарушения Участником правил Программы.

Доступность бонусных баллов:

Бонусные баллы становятся доступны для использования на следующий день после оплаты процентов по займу в Ломбарде и на 8 день после оплаты покупки в розничном магазине «Залог Успеха».

Срок использования бонусных баллов:

Срок, в течение которого можно использовать бонусные баллы в соответствии с условиями Программы составляет 365 дней с момента их начисления на Счет клиента. По истечении установленных 365 дней, неиспользованные бонусные баллы автоматически списываются со Счета клиента.

Для баллов начисленных в качестве подарка на День Рождения срок действия ограничен 92 днями. По истечении установленных 92 дней, неиспользованные бонусные баллы автоматически списываются со Счета клиента.

Списание бонусных баллов:

Все участники Программы лояльности могут оплатить накопленными бонусными баллами до 30% от стоимости покупки по следующей схеме:

- Клиенты со статусом «Серебряный»: оплата до 20% стоимости покупки бонусными баллами
- Клиенты со статусом «Золотой»: оплата до 25% стоимости покупки бонусными баллами
- Клиенты со статусом «Платиновый»: оплата до 30% стоимости покупки бонусными баллами

Использование бонусных баллов неприменимо к товарам из категорий: цепи и браслеты из золота (без вставок), комиссионные товары и товары с фиксированной ценой, упаковка и футляры.

Использование бонусных баллов неприменимо к товарам из ассортимента регулярных распродаж со скидками 34%, 44% и свыше 50%.

Порядок возврата бонусных баллов:

Возврат украшения Участником Программы лояльности возможен в течение 7 дней с момента покупки. Если такое украшение было частично оплачено бонусными баллами, то бонусные баллы возвращаются на Счет участника. Возвращенные бонусные баллы становятся доступны для использования сразу после зачисления на Бонусный счет.

Утрата статуса Программы лояльности:

Утрата статуса Программы лояльности происходит, если Участник не выкупает украшение хотя бы по одному залоговому билету в Ломбарде. В таком случае Статус пользователя в Программе автоматически падает до базового статуса «Участник» в части Ломбарда.

В части Розницы падение Статуса для Участника Программы лояльности не предусмотрено.

Статусы Программы в Ломбарде и Рознице имеют сквозной характер и итоговый статус клиента в Программе лояльности определяется по наивысшему статусу в Ломбарде или в Рознице. Поэтому даже при не выкупе украшения и падении Статуса в Ломбарде пользователь может сохранить за собой итоговый статус в Программе выше базового статуса «Участник», если по сумме своих покупок он имел более высокий статус в Рознице.

Статус сотрудников компании в Программе лояльности:

Для сотрудников компании «Залог Успеха» предусмотрен отдельный Статус в Программе лояльности – «Сотрудник». Он присваивается сотруднику компании сразу после занесения его в программу 1С.

Статус «Сотрудник» по своим преимуществам полностью приравнен к Статусу «Платиновый» Программы лояльности:

- Кешбэк 10% от суммы уплаченных процентов по займам в Ломбарде. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Увеличение суммы займа на 0-30% от суммы оценки украшения в Ломбарде
- Дополнительное увеличение суммы займа на 7% от суммы оценки украшения в Ломбарде при залоге украшения, купленного ранее в ювелирном магазине «Залог Успеха».

- Один раз в календарный год клиенту доступен займ со ставкой 0% на 30 дней. Сумма займа до 50 000 рублей
- Кешбэк 10% от суммы покупки в Рознице. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +1000 бонусных баллов в день рождения на счет клиента. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +500 бонусных баллов за email подписку. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Бонус +500 бонусных баллов за оставленный отзыв о любом филиале ЗУ на портале Яндекс.Карты или 2GIS с оценкой 4 или 5. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента
- Оплата бонусными баллами до 30% стоимости покупок в Рознице
- Получение информации о специальных предложениях
- Ранний доступ к специальным предложениям в Рознице или на сайте www.zu.ru
- Ранний доступ к новинкам на сайте www.zu.ru
- Возможность забронировать до 7-и украшений в ювелирном магазине сроком бронирования до 3-х дней.

Все остальные условия для Статуса «Сотрудник» аналогичны условиям Программы лояльности.

4. Личный кабинет:

В рамках реализации Программы лояльности разработан специальный инструмент для Участников Программы – Личный кабинет. Участник получает доступ в свой личный кабинет при регистрации на сайте Организатора.

В Личном кабинете Участник Программы может **отслеживать следующую информацию:**

- актуальность своих персональных данных
- текущий Статус в Программе лояльности
- текущий баланс бонусных баллов на Бонусном счете
- доступные по Статусу преимущества
- история заказов и их статусы
- история движения бонусных баллов
- текущую задолженность по открытым залоговым билетам
- статус подписки в email канале

В Личном кабинете Участник Программы может **осуществлять следующие действия:**

- дополнять или изменять свои персональные данные
- изменять пароль для входа в Личный кабинет

- привязать к учетной записи профиль в социальных сетях для удобства входа в Личный кабинет
- отменять свои онлайн заказы
- оплачивать онлайн проценты по открытым залоговым билетам
- подписываться или отменять подписку на email-рассылки

5. Описание используемых коммуникаций:

Коммуникация с Участниками Программы лояльности проводится по следующим каналам:

- контакт-центр
- личный кабинет
- онлайн чат
- отправка SMS, Email и Web-push рассылок

Для коммуникации с Участниками Программы предусмотрены два типа рассылок:

Сервисные рассылки:

- информирование о регистрации на сайте
- проверочный код для входа в Личный кабинет
- информирование о принятии/отмене и сроках доставки онлайн брони
- информирование о подарочном бонусе в честь дня рождения
- информирование о изменении Статуса в Программе лояльности
- информирование о доступности акционного промокода
- информирование о дате окончания льготного срока по залоговым билетам
- информирование о дате выкупа по залоговым билетам

Маркетинговые рассылки:

- информирование о персональных предложениях, акциях и распродажах
- информирование о открытии/закрытии/переезде филиалов сети

6. Дополнительная информация:

Правила обработки персональных данных указаны в «Положении о персональных данных и обеспечении конфиденциальности информации», расположенном по адресу <https://zu.ru/okompanii/privacy/>

Регистрируясь или оформляя заказ на Сайте, Участник принимает данные Правила и условия «Положения о персональных данных и обеспечения конфиденциальности информации».

ООО «Залог Успеха «Ломбард» оставляет за собой право на изменение условий Программы лояльности. Правила Программы могут быть изменены без предварительного уведомления Участников Программы в любой момент. Участник Программы самостоятельно отслеживает изменения условий Программы на Сайте.

Организатор не несет ответственности за сохранность бонусных баллов в случае доступа в личный кабинет Участника третьими лицами путем ввода логина и пароля на Сайте, выданных Участнику при регистрации на Сайте. Участник обязуется участвовать в Программе лично, не передавать логин и пароль от личного кабинета третьим лицам.

Дополнительную информацию о Программе, можно получить по телефону Контактного центра Организатора 8 (499) 519 00 00, на Сайте или у сотрудников филиалов сети «Залог Успеха».

Генеральный директор
ООО «Залог Успеха «Ломбард»

Колб Руслан Васильевич_____

М.П.