


|   |  |
|---|--|
|  | Правила программы лояльности «Любимый покупатель»<br><hr/> |
| ООО Компания Метрополис   | 24.08.2022<br>Отдел маркетинга                             |

## Правила программы лояльности «Любимый покупатель»

**Правила программы лояльности «Любимый покупатель» для постоянных покупателей  
магазинов торговой сети «Метрополис»**  
(далее - Правила)

**1. Общие положения:**

1.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в Программе лояльности для постоянных покупателей магазинов торговой сети Метрополис (далее – Программа). С момента регистрации в Программе Участник вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на Сайте Программы, в Мобильном приложении, а также в других источниках по усмотрению Оператора.

1.2. Программа действует на территории Российской Федерации в магазинах торговой сети Метрополис (далее - Магазины Метрополис).

1.3. Программа действует с момента ее запуска и до полной ее отмены по решению Оператора.

1.4. Оператор может устанавливать особенности начисления Баллов с учетом истории покупок Участника и/или географии совершения покупок Участника.

**2. Термины и определения:**

**Программа** (Программы лояльности «Любимый покупатель») - взаимоотношения, в которых Участник, приобретающий товары и/или услуги у Оператора с использованием Карты Участника, приобретает право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами.

**Анкета** — информация о Клиенте, желающем стать Участником Программы, вносимая Клиентом либо сообщаемая Клиентом при регистрации в Программе в порядке, предусмотренном Правилами.

**Клиент** – лицо, являющееся держателем Карты, но не осуществившее регистрацию в Программе в соответствии с Правилами.

**Участник** - физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, зарегистрированное в Программе в соответствии с настоящими Правилами и являющееся держателем Карты Участника. Участник вправе управлять своим Балльным счетом самостоятельно (накапливать/списывать Баллы).

**Привилегии** – возможность приобретения товаров и/или услуг у Оператора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки – начисления Баллов на Счет Участника за приобретение товаров и/или услуг у Оператора и последующего расходования Участником накопленных Баллов при приобретении им товаров и/или услуг у Оператора в соответствии с Правилами.

**Баллы** - расчётные единицы, зачисляемые на Балльный счет Участника за приобретение товаров и/или услуг у Оператора в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно, являющихся основанием для начисления Баллов. Сумма начисленных Баллов может быть использована Участником для получения скидки при приобретении им товаров и/или услуг у Оператора, а также для получения иных Привилегий.

**Экспресс-Баллы** - Баллы, имеющие ограниченный срок действия, начисляемые Участникам в рамках специальных акций, проводимых Оператором.

**Балльный счет (также Счёт)** - счет, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника в момент регистрации в Программе в соответствии с Правилами. Счет ведется в Баллах. Баллы начисляются на Счет и списываются со Счета при приобретении у Оператора товаров и/или услуг с использованием Карты Участника в соответствии с Правилами. Счет привязан к номеру мобильного телефона Участника. К одному номеру мобильного телефона в Программе может быть привязан только один Счет.

**Карта Участника (далее - Карта)** - карта, имеющая уникальный номер, которая в соответствии с настоящими Правилами служит для идентификации Участника в Программе при

приобретении соответствующим Участником товаров и/или услуг у Оператора. Карта позволяет накапливать и списывать Баллы. В рамках Программы предусмотрены следующие типы Карт: Основная карта и Виртуальная карта. **Основная карта** - пластиковая карта, реализуемая Оператором в Магазины «Метрополис» в соответствии с Правилами Программы; **Виртуальная карта** - электронная карта, оформленная Клиентом в Мобильном приложении или на сайте, либо Основная карта, зарегистрированная Участником в Мобильном приложении или на сайте metropolis-online.ru.

**Клуб** - дополнительный функционал программы лояльности «Любимый покупатель» для группы Участников, который доступен Участнику после прохождения процесса вступления в Клуб. Горячая линия Программы (далее - ГЛ) - центр поддержки Программы, организованный Оператором и осуществляющий информационно-справочное обслуживание Участников по телефону: 8-3522-55-11-60, а также по форме обратной связи в Личном кабинете на Сайте и в Мобильном приложении.

**Личный кабинет** - персональная страница Участника на Сайте и в Мобильном приложении, на которой содержится информация об Участнике, о балансе Балльного счета Участника, Транзакциях, совершенных Участником с использованием Карты, а также о персональных акциях и скидках.

**Мобильное приложение** - программное обеспечение «Метрополис Доставка», устанавливаемое (загружаемое) на мобильное устройство (смартфон, планшет и т.п.) на базе платформ IOS и Android, представляющее собой совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования мобильного устройства.

**Оператор** - Общество с ограниченной ответственностью «Компания «Метрополис» (Юридический адрес 640003, Россия, Курганская обл., г. Курган, ул. Т. Небезина, д. 3, стр. 10 Телефон офиса (3522) 48-28-28, ИНН/КПП 4501037489/783450001, ОГРН 102450052389), обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы и обеспечивающее предоставление Участникам Программы Привилегий, предусмотренных Правилами.

**Сайт** – интернет-сайт Программы, размещенный в сети интернет по адресу: <https://metropolis-online.ru/>.

**Транзакции** - операции, совершаемые Участником с использованием Карты, которые в соответствии с Правилами являются основанием для начисления Баллов на Балльный счет либо списания Баллов с Балльного счета Участника.

**Уведомления** - сервисные сообщения, информационные сообщения и персональные предложения, передаваемые Участнику по одному или нескольким средствам (способам) связи: мобильному телефону, электронной почте, указанным им в Анкете, или иными способами.

**Персональные предложения** – привилегии, определяемые Оператором и предоставляемые Оператором одному Участнику или заранее определенной Оператором группе Участников посредством направления сообщений по электронной почте, телекоммуникационным сетям связи, почтовой связи, сервисов отправки сообщений и иным способом с обязательным указанием имени и зашифрованного номера Карты участника или только зашифрованного номера карты Участника, при предъявлении которой возможно воспользоваться персональным предложением. Оператор определяет Участника или группу Участников для направления персональных предложений на свое усмотрение на основании проведенного анализа изменения потребления. Указанные персональные предложения не являются рекламой, а направлены на информирование Участника о доступных Привилегиях.

**Сервисные сообщения** – любые сообщения, связанные с Программой. Указанные сообщения не являются рекламой, а направлены на информирование Участника о технических, организационных изменениях в Программе.

**Акция** - дополнительное стимулирующее или иное мероприятие, проводимое Оператором, в рамках Программы.

**Кешбэк** – количество Баллов, которое начисляется на Балльный счет Карты Участника после совершения покупки в соответствии с условиями настоящих Правил. Кешбэк начисляется

исключительно в виде Баллов, и ни при каких обстоятельствах не может рассматриваться как возврат в виде денежных средств.

### **3. Регистрация в Программе:**

3.1. Участие в Программе является добровольным. Участником может стать любое физическое лицо, которому на момент регистрации в Программе исполнилось 18 (Восемнадцать) лет.

3.2. Для участия в Программе необходимо получить Карту и зарегистрироваться в Программе в соответствии с Правилами.

3.3. Приобрести Карту «Любимый покупатель» можно на кассах магазинов сети «Метрополис», оплатив розничную цену Карты на кассе.

3.4. Для возможности списания Баллов при совершении покупок товаров и/или услуг в Магазилах «Метрополис», или получения иных Привилегий у Оператора, Клиенту, являющемуся держателем Основной Карты или Виртуальной карты необходимо стать Участником Программы и зарегистрироваться в Программе, в том числе зарегистрировать Карту, одним из следующих способов:

- в Личном кабинете на Сайте Программы или Мобильном приложении путем заполнения Анкеты в разделе «Регистрация» и подтверждения своего явного, полного и безоговорочного принятия Правил Программы посредством проставления соответствующей отметки и нажатия кнопки «Зарегистрироваться». После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы «Любимый покупатель» и за ним закрепляется номер Балльного счета.

- с помощью SMS-регистрации: отправки SMS-сообщения, содержащего номер Карты, имя и дату рождения Клиента на номер +7 982 800 1005, что является подтверждением явного, полного и безоговорочного согласия соответствующего Клиента с принятием Правил Программы. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы и за ним закрепляется номер Бонусного счета после получения ответного сообщения об успешной регистрации Карты и/или Бонусного счета.

- Регистрация Карты Участника возможна на номера мобильных телефонов РФ с префиксом формата +7 (XXX) XXX-XX-XX.

3.5. Для регистрации в Программе Участник отдельно предоставляет своё согласие Оператору на обработку персональных данных в соответствии с процессами регистрации, указанными в п. 3.4 Правил.

3.6. Основная Карта Программы является собственностью Оператора и подлежит возврату Участником по первому требованию Оператора.

3.7. Основная карта и Виртуальная карта действуют бессрочно до даты прекращения действия Программы согласно настоящим Правилам.

3.8. Если на момент совершения покупки в магазине отсутствовали карты, Оператор оставляет за собой право не проводить начисление баллов на Карту Участника при наличии старых чеков. Покупатель может получить Карту на кассе в Магазине «Метрополис» на общих условиях, действующих на момент приобретения такой Карты согласно Правилам Программы, и осуществить ее регистрацию в соответствии с п.3.4. Правил.

3.9. Основная Карта возврату Участником не подлежит.

3.10. В случае, если Карта не зарегистрирована, в соответствии с п. 3.4. Правил, Оператор не несет ответственности за сохранность баллов на Карте и не может осуществить полноценное сервисное обслуживание. Клиент не прошедший регистрацию любым способом, предусмотренным п.3.4. Правил, не вправе списывать баллы при совершении покупок в Магазилах «Метрополис».

### **4. Начисление Баллов:**

4.1 Правила начисления Баллов

4.1.1 Баллы начисляются на Балльный счет Участника при совершении покупок товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров с использованием Карты в соответствии с п. 4.1. Правил, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно.

4.1.2 Начисление Баллов проводится при любом способе оплаты товаров и/или услуг, совершаемых Участником у Оператора: наличными, банковской картой и другими доступными способами.

4.1.3 В рамках акций, проводимых Оператором, Участникам могут начисляться дополнительные Баллы. Оператор может определять перечень товаров/услуг и количество дополнительных Баллов, начисляемых на Балльный счет Участника при приобретении им товаров/услуг в рамках акций.

4.1.4 Для начисления Баллов Участнику необходимо при совершении покупок товаров у Оператора в Магазины «Метрополис» предъявить Карту до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека). Если Участник не предъявил Карту, то Баллы не начисляются.

4.1.5 Оператор самостоятельно формирует правила начисления Баллов/дополнительных Баллов за покупки товаров и/или услуг в Магазины «Метрополис». Правила начисления Баллов /дополнительных Баллов размещаются на Сайте Программы, в Мобильном приложении. Оператор может устанавливать особенности начисления Баллов с учетом истории покупок Участника и/или географии совершения покупок Участника. В случае, если в регионе или для группы Участников применяются особые условия начисления Баллов, то после авторизации в Личном кабинете Участник будет проинформирован о таких условиях.

4.1.6 Правила начисления баллов. Для Участников Программы действуют следующие правила начисления Баллов:

- за покупки от 40 до 400 рублей начисляется 0,1 бонус за каждые 20 рублей
- за покупки от 401 до 1500 рублей начисляется 0,1 бонус за каждые 15 рублей
- за покупки от 1501 начисляется 0,1 бонус за каждые 10 рублей

4.1.7 Правила начисления дополнительных Баллов. При совершении покупок товаров в Магазины «Метрополис» в День рождения Участника на Бонусный счет начисляется двойное количество баллов. Участнику может быть начислено не более 10 000 (Десяти тысяч) дополнительных Баллов. Начисление в связи с Днем рождения Участника суммы дополнительных Баллов в соответствии с настоящим пунктом осуществляется не чаще 1 (одного) раза в 12 (двенадцать) месяцев, исчисляемых с даты первого начисления таких дополнительных Баллов. Дополнительные Баллы, предусмотренные настоящим пунктом начисляются только в случае, если на момент совершения покупки товаров в Магазины «Метрополис» в период, указанный в первом абзаце настоящего пункта 4.1.7, Карта была зарегистрирована Участником в порядке, предусмотренном п.3.4 Правил. Ответственность за некорректное указание даты Дня рождения несет Участник. В случае указания (сообщения) даты Дня рождения после совершения покупок, дополнительные Баллы за такие покупки не начисляются.

4.1.8 Документом, подтверждающим обязанность Оператора зачислить Баллы на Балльный счет Участника, является кассовый чек, подтверждающий факт совершенной покупки, в том числе не фискальный отчет, с информацией о дате, сумме, месте совершения покупки, номере Карты. Обращения к Оператору по факту не начисления Баллов/начисления неверного количества Баллов, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного документа.

4.1.9 При совершении Участником покупки товаров и/или услуг у Оператора с использованием (списанием) Баллов для получения скидки, Баллы начисляются только за ту часть покупки, которая была оплачена денежными средствами (наличными или банковской картой) в соответствии с настоящими Правилами.

4.1.10 Баллы не начисляются при совершении покупки табака и табачной продукции. Данное ограничение введено на основании Федерального закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Действующим законодательством РФ, а также Оператором могут быть предусмотрены иные ограничения по начислению Баллов.

4.1.11 При совершении покупки алкогольной продукции, в отношении которой действующим законодательством РФ установлена минимальная розничная цена, расчет и начисление Баллов не производится.

4.1.12. При совершении покупки товаров и/или услуг в соответствии с настоящими Правилами Участник самостоятельно принимает решение о начислении либо списании Баллов и сообщает о своем решении кассиру Оператора/Партнера до закрытия чека.

4.1.13. Баллы и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами. Баллы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

4.1.14 При совершении покупок в Магазины «Метрополис» с предъявлением Карты Баллы начисляются на Балльный счет в дату совершения таких покупок.

## **5. Списание Баллов:**

5.1. Списание Баллов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров и/или услуг или получения скидок по акциям возможно при предъявлении Карты у Оператора, при этом Клиент должен быть зарегистрирован в качестве Участника, в т.ч. должен зарегистрировать Карту, в соответствии с Правилами.

5.2. Участнику необходимо проинформировать кассира Магазина «Метрополис» о своем желании использовать начисленные Баллы и о количестве Баллов, которые он желает списать при совершении покупки, перед закрытием кассового чека, при этом Баллы, начисленные ранее, списываются в первую очередь.

5.3. Участник может использовать Баллы для получения скидки при совершении покупки товаров/услуг в Магазины «Метрополис». В этом случае размер скидки определяется исходя из расчета: 1 (один) Балл равный 1 (одному) рублю. При использовании Участником Баллов для получения скидки на покупку товаров/услуг, соответствующая сумма Баллов, заявленная Участником для списания, автоматически списывается с Балльного счета Участника в дату совершения Участником покупки.

5.4. Не допускается списание Баллов при совершении покупки табака и табачной продукции. Данное ограничение введено на основании Федерального закон от 23.02.2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

5.5. При совершении покупки алкогольной продукции, в отношении которой действующим законодательством РФ установлена минимальная розничная цена, списание Баллов не производится.

5.6. При применении социальной карты «Забота» не производится списание Баллов по Карте.

5.7. Действующим законодательством РФ, а также Оператором могут быть предусмотрены иные ограничения по использованию (списанию) Баллов.

5.8. Списание Баллов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров и/или услуг у Оператора не может равняться полной стоимости покупки и должно быть оплачено денежными средствами в размере не менее 1 рубля с учетом ограничений, предусмотренных Правилами и действующим законодательством РФ.

5.9. При списании Баллов скидка распределяется равномерно на все товары в чеке (кроме товаров, в отношении которых предусмотрены ограничения по списанию Баллов).

## **6. Возврат товаров, приобретенных с использованием Карты:**

6.1. Обмен и возврат товаров, приобретенных с использованием Карты, осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. При возврате Участником Оператору товара/ отказа от услуги, Баллы за такие покупки Участнику не начисляются, а если были начислены, то аннулируются (списываются) с Балльного счета Участника.

6.3. В случае возврата Участником Оператору товара/отказа от услуги, при покупке которых с Балльного счета Участника были списаны Баллы в виде скидки на покупку в соответствии с Правилами, то списанная ранее сумма Баллов подлежит возврату Участнику в дату проведения операции возврата товара/отказа от услуги.

#### **7. Порядок блокировки Карты в случае ее утери/порчи:**

7.1. В случае утери/порчи Основной карты Участнику необходимо заблокировать функционал лояльности, позвонив на Горячую линию.

7.2. Новую Основную Карту взамен утраченной Участник может получить на кассе в Магазине «Метрополис» на общих условиях, действующих на момент приобретения такой Карты согласно Правилам Программы, и осуществить ее регистрацию в соответствии с п.3.4. настоящих Правил на ранее указанный при регистрации в Программе номер мобильного телефона.

7.3. После получения новой Карты и осуществления ее регистрации в соответствии с Правилами, ранее накопленные Баллы будут доступны для их использования, при условии регистрации новой Карты на тот же номер мобильного телефона, который был указан Участником при регистрации утерянной Карты. На один номер телефона может быть оформлено не более 15 карт за весь период участия в программе.

7.3.1. Экспресс-баллы, которые имеют ограниченный срок действия, при соблюдении условий, описанных в п. 7.3, не переносятся на Счет Участника при регистрации новой Карты.

7.4. Баллы, списанные со Счета Участника посредством использования утерянной Участником Карты до момента блокировки Карты, восстановлению не подлежат.

#### **8. Иные условия:**

8.1. Участник несет ответственность за корректность и достоверность персональных данных указанных им при регистрации в Программе. При изменении персональных данных, указанных при регистрации в Программе, Участник обязан незамедлительно уведомить Оператора посредством обращения по телефону Контакт-центра либо изменения данных в Личном кабинете на Сайте или Мобильном приложении. Неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете, полностью лежат на Участнике. Оператор не будет нести ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Правилами, возникших по вине Участника, в т.ч. в случае не уведомления Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете.

8.2. Правила Программы могут быть изменены Оператором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте и/или в Мобильном приложении. Оператор вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами программы.

8.3. Ответственность за сохранность Карты, а также за несанкционированный доступ третьих лиц к Карте лежит на Участнике. Оператор не несет ответственности за несанкционированное использование Карты Участника третьими лицами.

8.4. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но, не ограничиваясь, случаем если Участник:

- не соблюдает Правила;
- злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;
- предоставляет недостоверные сведения или информацию, вводящую в заблуждение Оператора или Партнеров;
- не использует Карту в соответствии с Правилами в течение 1 (Одного) года с момента ее получения.

8.5. Участник вправе прекратить участие в Программе в любое время путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия. Участие соответствующего Участника в Программе будет считаться прекращенным с момента получения Оператором уведомления Участника.

8.6. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию о Балльном счете Участника, содержащуюся в Личном кабинете, а также указанную на дополнительном чеке. Если Участник выявляет несоответствие информации, то ему необходимо сообщить об этом в Контакт-центр Программы.

8.7. В случаях прекращения участия соответствующего Участника в Программе по основаниям, предусмотренным п.8.4. и п.8.5. Правил, Оператор удаляет данные Участника из информационной системы Программы, при этом ранее накопленные Баллы аннулируются. С момента прекращения участия Участника в Программе действие Карты прекращается (Карта блокируется), а Баллы, находящиеся на Балльном счете соответствующего Участника, автоматически списываются (аннулируются). При этом Участник не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения, в т.ч. в денежной форме, списанных (аннулированных) Баллов.

8.8. Осуществив регистрацию в Программе и согласившись с Правилами (приняв Правила) в соответствии с условиями п.3.4. Правил, Участник соглашается на получение от Оператора Уведомлений, предусмотренных Правилами. Участник может настроить получение Уведомлений в Личном кабинете.

8.8.1. Согласие на получение от Оператора рекламы (рекламных сообщений) может быть выражено Участником в любой момент времени при регистрации или после регистрации в Программе, в т.ч. путем проставления соответствующей отметки в Личном кабинете на Сайте. Участник, предоставивший согласие на получение рекламы, вправе в любой момент отказаться от получения рекламных сообщений по одному, нескольким или всем каналам связи:

- в Личном кабинете на Сайте Программы или в Мобильном приложении;
- обратившись в Контакт-центр.

8.9. Оператор вправе приостановить или прекратить действие Программы в любое время в одностороннем порядке, уведомив об этом Участников любым доступным способом не менее чем за 30 (Тридцать) дней до даты приостановления или прекращения действия Программы. В случае приостановления или прекращения действия Программы Оператор не компенсирует Участникам остаток Баллов, находящихся на Балльных счетах Участников на момент приостановления или прекращения действия Программы. Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения Баллов, в т.ч. в денежной форме.

8.10. Партнеры, в том числе Банки-Партнеры, не уполномочены делать заявления или давать гарантии от имени Оператора. Оператор не несет ответственности за такие заявления и гарантии.

8.11. С правилами акций, проводимых Оператором в Магазины «Метрополис», можно ознакомиться на специальных разделах Сайта.

8.12. Оператор проводит Акции в рамках Программы лояльности. О предстоящей Акции, её условиях, лицах, имеющих право принять в ней участие, сроках её проведения и прочей информации об Акции Оператор объявляет посредством размещения такой информации на Сайте Программы, путем отправки рекламных сообщений, предусмотренных настоящими Правилами. Акция может быть изменена. Оператором по его усмотрению, сроки Акции, условия Акции могут быть изменены в любое время по усмотрению Оператором.

## **9. Разрешение споров по Программе:**

9.1. Все споры между Оператором и Участником разрешаются путем проведения переговоров.

9.2. В случае если спор, возникший между Оператором и Участником, не может быть урегулирован в процессе переговоров, он разрешается в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.



