

# Правила Бонусной системы лояльности Родные масла

## 1. Общие положения

1.1. Участником Бонусной системы лояльности Родные масла (далее — Бонусная система или Система) может стать любое физическое лицо, потребитель, приобретающий товары или услуги компании Родные масла, и которому на момент регистрации в Системе исполнилось 18 лет (далее — Участник).

1.2. Настоящие Правила (далее — Правила) определяют порядок и условия участия в Бонусной системе лояльности компании Родные масла, которая предоставляет её Участникам право на накопление Бонусов на Бонусном счёте клиента, и последующее использование Бонусов в качестве скидок и дополнительных преференций на покупку товаров и получение услуг Масломагов и сервисов Родные масла.

1.3. Настоящие Правила действуют на всех Участников Бонусной системы. Участие в Системе включает в себя согласие Участника со всеми положениями настоящих Правил, и является подтверждением ознакомления с данными Правилами.

1.4. Актуальный текст Правил, порядок начисления и использования Бонусов, и правила присвоения Участнику определенного Статуса в Системе лояльности, размещены на веб-сайте [www.rmasla.ru](http://www.rmasla.ru), в правилах Бонусной системы.

1.5. В соответствии с подпунктом 3.1.7 настоящих Правил личные данные Участников хранятся, обрабатываются и используются в целях функционирования Бонусной системы и могут передаваться оператору Бонусной системы для осуществления рекламно-маркетинговых мероприятий, а также рассылок Участникам информационных сообщений о Бонусной системе.

1.6. Бонусы являются виртуальной условной единицей расчётов в Бонусной системе.

1.7. Информация о количестве и условиях начисления Бонусов за совершение покупки или услуги доступна по запросу у менеджеров Масломагов компании Родные масла и в мобильном приложении РМСage, при условии регистрации пользователя с теми же контактными данными (мобильный номер телефона, ФИО), что и в Бонусной системе лояльности.

## 2. Определения и понятия

**Акция** — маркетинговое мероприятие, направленное на стимуляцию клиентов компании на совершение покупок и услуг, или на привлечение новых клиентов. Акция даёт клиенту особые выгодные условия.

**Акциянные бонусы** — условные единицы, начисляемые за покупку товара или услуги, участвующей в Акции, либо начисленные за дополнительные действия Участника. Акциянные бонусы хранятся на счёте Участника в течение 3 месяцев с даты начисления, после чего сгорают и удаляются со счёта. Начисление и использование аналогично Бонусам. 1 Акциянный бонус эквивалентен 1 рублю.

**Анкета клиента** — заявление о вступлении в Систему лояльности от лица клиента — потенциального Участника Бонусной системы. Заполняется на бумажном или электронном носителе. Анкета содержит персональные данные клиента и включает в себя обязательное согласие на их обработку.

**Бонусная система** или **Система** — Бонусная система лояльности компании Родные масла.

**Бонусы** — условные единицы, которые начисляются Участнику за покупку товаров или услуг в масломагах и сервисах Родные масла. Бонусы начисляются на виртуальный счёт Участника Бонусной системы, и могут быть впоследствии

использованы в качестве скидок на покупку товаров и получение услуг масломагов и сервисов Родные масла. 1 Бонус эквивалентен 1 рублю. Бонусы хранятся на счёте Участника неограниченное количество времени.

**Баланс бонусов** — количество накопленных Бонусов на Бонусном счёте Участника.

**Бонусный счёт** — виртуальный счёт Участника Бонусной системы, содержащий информацию о текущем количестве Бонусов Участника.

**Велком-бонусы** — Бонусы, разово зачисленные после регистрации на карту нового Участника Бонусной системы, в качестве приветствия. Welcome (англ., велком) — приветствие.

**Дата регистрации в Бонусной системе** – дата вступления Участника в Систему и дата активации Бонусного счёта Участника.

**Исполнитель** — Масломаги и сервисы компании Родные масла, работающие под собственным торговым знаком или по франшизе, на основании договора коммерческой концессии.

**Масломаги и сервисы Родные масла** — магазины автомасел, технических жидкостей, расходных материалов и товаров для авто, и сервисы замены масел компании Родные масла.

**Мобильное приложение RMCare** – мобильное приложение для автовладельцев, доступное для скачивания в App Store и Play Market.

**ООО «Антон»** – общество с ограниченной ответственностью «Антон».

**Организатор** – юридическое лицо, которое обеспечивает хранение и сопровождение базы данных Участников Системы, учёт Бонусов Участников, взаимодействие с Участниками, осуществляет управление Бонусной системой и её развитие. В рамках настоящих Правил Организатором выступает ООО «Антон».

**Бонусная система** — Бонусная система лояльности компании Родные масла — система поощрения клиентов масломагов и сервисов компании Родные масла. Клиент (Участник системы) получает с каждой покупки или услуги в компании Бонусы на Бонусный счёт Участника.

**Подарочные бонусы** — Бонусы, начисленные Участнику в подарок в честь праздничного события (например, День рождения Участника).

**Статус Участника** – положение Участника в Бонусной системе, зависит от определенных условий, и может изменяться в зависимости от их соблюдения. Определенный Статус даёт Участнику определенный размер начисления Бонусов.

**Участник** – клиент, подтвердивший согласие на участие в Бонусной системе и подтвердивший согласие на обработку персональных данных, путём заполнения Анкеты клиента лично, в бумажном или электронном варианте, с помощью менеджера Масломага Родные масла.

### 3. Условия участия

#### 3.1. Общие положения.

3.1.1. Бонусная система действует на территории РФ во всех филиалах Исполнителя. Адреса филиалов указаны на сайте [www.rmasla.ru](http://www.rmasla.ru).

3.1.2. Регистрация и участие в Бонусной системе бесплатно.

3.1.3. Участие в Бонусной системе индивидуально, по желанию клиента. Участником Системы может стать любое физическое лицо, достигшее 18 лет. Вступление Участника в Бонусную систему происходит после заполнения Анкеты клиента, с обязательным согласием на обработку персональных данных, и подтверждением регистрации через получение кода, отправленного на номер мобильного телефона потенциального Участника (с помощью звонка бот-программы или sms-сообщения).

3.1.4. Предоставляя свои персональные и контактные данные, Участник соглашается с их использованием Организатором для идентификации Участника и для

реализации интересов Участника. Организатор осуществляет обработку персональных данных Участника Программы, предоставляемых последним при регистрации, в соответствии с подп. 3.2. настоящих Правил. Данные действия осуществляются Организатором в соответствии со ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.1.5. Под обработкой персональных данных Участника понимаются любые действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

3.1.6. Участник Бонусной системы соглашается с передачей его персональных данных, предоставленных при регистрации, третьим лицам – контрагентам (при осуществлении трансграничной передачи персональных данных в соответствии со ст. 12 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных») в случаях, когда такая передача необходима для реализации интересов участника в рамках его участия в Бонусной системе, при условии, что подобная передача и последующая обработка персональных данных третьим лицом будет осуществляться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.7. Согласно ст. 2, п. 7 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», срок хранения персональных данных участников Программы не превышает сроков, требуемых для достижения целей их обработки.

3.1.8. Порядок прекращения обработки персональных данных. Согласно п. 5 ст. 21 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» прекращение обработки персональных данных осуществляется на основании письменного запроса Участника в адрес Организатора. Запрос на прекращение обработки персональных данных составляется в свободной форме и должен содержать следующую информацию: номер телефона Участника, фамилия, имя, отчество (если имеется), данные документа, удостоверяющего личность Участника. Запрос необходимо передать менеджеру любого филиала Исполнителя. Прекращение обработки персональных данных осуществляется в течение 30 дней с даты получения запроса Организатором.

3.1.9. Организатор оставляет за собой право осуществлять Участникам периодические рассылки информационных материалов, связанных с Бонусной системой и деятельностью Исполнителя.

## 3.2. Регистрация в Бонусной системе.

3.2.1. Регистрация Участника в Бонусной системе осуществляется путём заполнения соответствующей Анкеты клиента через менеджера любого филиала Исполнителя, с обязательным согласием на обработку персональных данных, и подтверждением регистрации через получение кода, отправленного на номер мобильного телефона потенциального Участника (с помощью звонка бот-программы или sms-сообщения). После получения Участником кода, он сообщает менеджеру, сверяется с кодом, отправленным системой управления отправкой сообщений, и при совпадении кодов регистрация подтверждается. При этом фамилия, имя, отчество должны быть указаны точно как и в действующем документе, удостоверяющем личность.

3.2.2. Последующая идентификация участника в Системе осуществляется по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации.

3.2.3. Регистрируясь в Бонусной системе Участник подтверждает согласие с её условиями, а также согласие получать информацию о Системе по указанным контактным данным.

3.2.4. Датой начала участия считается дата активации Бонусного счёта Участника.

3.2.5. Новому Участнику после подтверждения регистрации начисляется 100 велком-бонусов, которые можно использовать сразу, в это же посещение.

3.2.6. Физическая карта, привязанная к Бонусную счёту Участника выдается по желанию Участника, и не обязательна.

### 3.3. Бонусный счёт Участника

3.3.1. Участник может иметь только один Бонусный счёт.

3.3.2. Бонусы и Бонусный счёт одного Участника не могут быть объединены с Бонусами и Бонусным счётом другого Участника Системы или Участника других программ лояльности.

3.3.3. Участник Бонусной системы должен предпринять все необходимые меры для исключения возможности несанкционированного использования своего Бонусного счёта.

3.3.4. При любом подозрении на несанкционированное использование своего Бонусного счёта Участник должен уведомить об этом Организатора путём личного обращения в любой филиал Исполнителя или непосредственно к Организатору по номеру телефона 8-800-600-01-01

3.3.5. Информация о количестве начисленных Бонусов за совершение конкретной покупки (товара или услуги) доступна в мобильном приложении RMCare и по запросу у менеджера любого филиала Организатора.

3.3.6. Организатор не несет ответственности за недоступность информации о количестве Бонусов Участника, в случае технических неполадок, устранение которых напрямую не зависит от Организатора, а находится в зоне ответственности провайдера связи и прочих лиц либо организаций.

## 4. Порядок начисления бонусов

4.1. Начисление бонусов происходит автоматически, либо вручную, если это Акционные бонусы, а также Бонусы за дополнительные действия клиента.

4.1.1. Бонусы начисляются за оплаченные покупки (товары, услуги), совершенные у Исполнителя, в том числе при оплате заказа, сделанного в интернет-магазине [www.rmasla.ru](http://www.rmasla.ru), но оплаченного при самовывозе из филиала Исполнителя.

4.1.2. Размер начисляемых бонусов определяется Статусом Участника в Бонусной системе, и представлен в таблице №1:

Статус клиента в Бонусной системе	Накопленная сумма покупок от и до, руб.	Начисление, %				Списание, %
		Общая категория товаров	Выделенная категория товаров и все услуги	Товары категории автохимия	Услуги категории шиномонтаж	
<b>Знакомый</b>	от 0 до 6 000	3%	5%	10%	13%	до 90%
<b>Товарищ</b>	от 6 000 до 12 000	4%	6%	10%	13%	
<b>Друг</b>	от 12 000 до 18 000	5%	8%	10%	13%	
<b>Друг</b>	предъявлена Вип-карты конкурента	5%	8%	10%	13%	
<b>Брат</b>	от 18 000 и более	7%	10%	10%	13%	
<b>Член профсоюза</b>	предъявлена карты Члена профсоюза	7%	7%	10%	13%	

Таблица №1

4.1.3. Участники Бонусной системы подразделяются на несколько Статусов:

**Знакомый** - Статус нового Участника, подключившегося к Бонусной системе, или Участника совершившего покупки и обслуживание на сумму менее 6 000 руб. Статус неогороаем, и не требует ежегодного подтверждения.

**Товарищ** — Статус Участника, совершившего покупки и обслуживание на сумму от 6 000 руб. до 12 000 руб., в течение прошедших 12 месяцев до текущей даты. Переход на Статус Товарищ наступает автоматически, при достижении указанной суммы. Расчёт суммы совершенных покупок и услуг происходит динамически, то есть каждый день отсчитываются 12 прошедших месяцев. При единовременном достижении Статус неогороаем, и не требует ежегодного подтверждения.

**Друг** — Статус клиента, совершившего покупки и обслуживание на сумму от 12 000 руб. до 18 000 руб., в течение прошедших 12 месяцев до текущей даты. Переход на Статус Друг наступает автоматически, при достижении указанной суммы. Расчёт суммы совершенных покупок и услуг происходит динамически, то есть каждый день отсчитываются 12 прошедших месяцев. Статус требует ежегодного подтверждения, путём совершения покупок и обслуживания на указанную сумму, в течение каждых последних 12 месяцев. Участник теряет Статус, если не подтверждает его, происходит переход на Статус, соответствующий накопленной, по итогам последних 12 месяцев, сумме покупок.

Также статус Друг получает новый Участник, предъявивший Вип-карту конкурента. Регистрация такого Участника происходит через заявку менеджера Исполнителя или Организатора в IT-отдел Организатора.

**Брат** — Статус клиента, совершившего покупки и обслуживание на сумму от 18 000 руб. и более, в течение прошедших 12 месяцев до текущей даты. Переход на Статус Брат наступает автоматически, при достижении указанной суммы. Расчёт суммы совершенных покупок и услуг происходит динамически, то есть каждый день отсчитываются 12 прошедших месяцев. Статус требует ежегодного подтверждения, путём совершения покупок и обслуживания на указанную сумму, в течение каждого последних 12 месяцев. Участник теряет Статус, если не подтверждает его, происходит переход на Статус, соответствующий накопленной, по итогам последних 12 месяцев, сумме покупок.

До 1 января 2022 года, текущему Вип-клиенту Исполнителя, зарегистрировавшемуся в Бонусной системе, разово начислялись двойные бонусы при первой покупке, и Статус Брат, сроком на следующие 12 месяцев. Статус Брат, полученный Вип-клиентом, так же требует ежегодного подтверждения, путём совершения покупок и обслуживания на сумму 18 000 руб., в течение прошедших 12 месяцев до текущей даты.

**Член профсоюза** — Статус клиента, предъявившего карту Профсоюзный дисконт (дисконтная программа лояльности партнёра — система лояльности для членов профсоюзов).

4.1.4 Статус Участника Бонусной системы меняется на основании общей стоимости приобретенных товаров и полученных услуг за последние 12 месяцев до текущей даты. Использование нового Статуса Участника возможно только при следующих, после изменении Статуса, обслуживании или покупке.

4.1.5. Бонусы начисляются только на фактически уплаченную клиентом стоимость товара или услуги, то есть, на стоимость товара или услуги после применения скидки, или после списания Бонусов на оплату.

4.1.6. Новым Участникам Бонусной системы после регистрации разово начисляются 100 Велком-бонусов, в качестве приветствия.

4.1.7. Для начисления Бонусов Участник должен быть идентифицирован в Бонусной системе. Для этого надо сообщить менеджеру номер телефона, зарегистрированного в Бонусной Системе (номер, указанный в Анкете клиента), либо предъявить карту с подключенной Бонусной системой, либо показать индивидуальный QR-код в мобильном приложении RMCare.

4.1.8. Ответственность за отслеживание состояния счёта и процесс начисления Бонусов за покупки и услуги несёт Участник Бонусной системы. В случае несвоевременного поступления бонусов на счет Участника, ему необходимо обратиться в любой филиал Исполнителя для выяснения обстоятельств. Для подобных случаев Участнику рекомендуется сохранять документы, подтверждающие факт совершения покупки или услуги, до момента зачисления Бонусов на Бонусный счёт. Организатор не гарантирует начисление Бонусов при отсутствии информации о совершенной покупке или услуге.

4.1.9. При проведении Исполнителем или Организатором специальных акций (стимулирующих мероприятий), размеры и условия начисления дополнительных Бонусов, предусмотренных акцией, или выполнении иных условий акции, оговариваются в условиях (правилах) по каждой акции отдельно.

При совершении покупок товаров и услуг, не участвующих в акции, бонусные баллы начисляются согласно п. 4.1.3. настоящих Правил.

4.1.10 Информирование о специальных акциях осуществляется путем размещения информации на веб-сайте Организатора [www.rmasla.ru](http://www.rmasla.ru), на странице Организатора в социальной сети Вконтакте [vk.com/rmasla](https://vk.com/rmasla) и по каналам коммуникаций, указанным Участником при регистрации в Бонусной системе.

## 5. Порядок использования и сгорания бонусов

5.1. Бонусы доступны для использования только на активном Бонусном счёте.

5.2. Начисленные бонусы могут быть использованы только для оплаты товаров или услуг реализуемых Организатором или Исполнителем. Бонусы не могут быть переведены в рубли или выведены иным способом с Бонусного счёта.

5.3. Начисленные бонусы доступны для списания через 14 дней после начисления, и в течение всего срока действия Бонусной системы. Исключения составляют Акционные бонусы, если в правилах Акции указан иной срок доступности для списания.

5.4. Бонусами можно оплатить часть следующей после начисления покупки, из расчета 1 бонусный балл = 1 рубль. Участник вправе получить скидку не более 90% от стоимости товара или услуги, подлежащей оплате у Исполнителя. Списание происходит в филиалах Исполнителя (в том числе при оплате заказа, сделанного в интернет-магазине [www.masla.ru](http://www.masla.ru)). По кассовому чеку обязательно должна быть оплачена сумма не менее 1 рубля.

5.5. При списании Бонусов на текущую покупку или услугу, начисление Бонусов происходит на фактически уплаченную стоимость.

5.6. Срок действия Бонусов на Бонусном счёте Участника не превышает срок действия Бонусной системы. Исключение составляют Акционные бонусы, срок хранения которых 3 месяца, по прошествии чего Акционные бонусы сгорают.

5.7. Организатор оставляет за собой право установить специальные условия по расходованию дополнительных Бонусов, начисленных при проведении акций, в том числе в части срока их использования. В случае неиспользования дополнительных бонусов Участником в установленный Организатором срок – они аннулируются.

5.8. При проведении Исполнителем или Организатором специальных Акции (стимулирующих мероприятий), размеры и условия расходовании дополнительных Бонусов при совершении покупок или услуг, предусмотренных Акцией и выполнении иных условий Акции, оговариваются в правилах каждой Акции отдельно.

5.9. В первую очередь программно списываются Акционные бонусы (сгораемые через 3 месяца), затем — Бонусы (бессрочного действия).

5.10. В одну покупку можно одновременно и списать и накопить Бонусы, исключения составляют товары и услуги, купленные со скидкой.

## 6. Прочие положения

6.1. Участник несёт ответственность за своевременное уведомление Организатора об изменении своих персональных и контактных данных.

6.2. Изменение персональных данных (фамилии, имени, номер телефона) производится только Организатором после получения письменного заявления Участника. В случае изменения номера мобильного телефона, для продолжения участия в Программе, Участник должен сообщить менеджеру любого филиала Исполнителя следующую информацию:

- номер предыдущего мобильного телефона;
- новый номер телефона;
- паспорт или водительское удостоверение, для подтверждения личности.

6.3. Участник может отказаться от дальнейшего участия в Бонусной системе путём заполнения письменного отказа в свободной форме, передав его менеджеру любого маслмага Исполнителя. Накопленные бонусы на карте клиента, в таком случае, аннулируются.

6.4. В случае возврата товара списанные Бонусы и срок их действия восстанавливаются на Бонусном счёте Участника. Бонусы, начисленные за покупку,

аннулируются. При возврате части покупки, списанные и начисленные Бонусы восстанавливаются пропорционально сумме возврата, в эквиваленте 1 Бонус = 1 рубль.

6.5. Третьи лица могут накапливать Бонусы на счёт Участника Бонусной программы, назвав для начисления номер телефона Участника, но списывать Бонусы можно только при подтверждении регистрации, назвав код подтверждения, отправленный на мобильный номер телефона Участника.

## **7. Юридическая ответственность сторон**

7.1. Участник Бонусной Системы обязан соблюдать правила и условия Системы, а также установленные сроки.

7.2. В случае несоблюдения требований, предусмотренных пунктом 6.2. настоящих правил, Организатор не несёт ответственность за сохранность начисленных Бонусов.

7.3. Организатор не несёт ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Участником и Исполнителем, если такие споры и разногласия не вызваны нарушениями Организатором своих обязательств в рамках договоров с Исполнителями.

7.4. Ответственность Организатора перед Участником за нарушение настоящих Правил ограничивается в случае любой претензии, связанной с начислением и списанием Бонусов соответствующего Участника.

7.5. Ответственность Организатора в отношении предоставляемых в рамках Бонусной системы товаров и услуг и соответствующие гарантийные обязательства, ограничены требованиями законодательства Российской Федерации.

7.6. Организатор оставляет за собой право приостановить или прекратить действие Бонусной системы в любое время, с обязательным уведомлением Участников. Уведомление о прекращении действия Системы должно быть осуществлено не менее чем за 15 календарных дней до её окончания, с помощью информирования на сайте [www.rmasla.ru](http://www.rmasla.ru).

7.7. С момента уведомления, указанного в п. 7.6. Правил, Организатор не производит начисление Бонусов Участникам. При этом использование уже начисленных Бонусов продолжается.

7.8. В случае прекращения Бонусной системы и неиспользовании Участниками Бонусов в течение срока, установленного пунктом 5.6. настоящих Правил, Бонусы, находящиеся на картах Участников, аннулируются в полном объёме.

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

7.11. Организатор не несет ответственности за приостановку или прекращение действия Бонусной системы в отношении любого Участника, включая ответственность за начисленные Бонусы Участника, с момента приостановки или прекращения действия Бонусной системы. При этом подлежат исполнению обязательства, принятые Организатором до момента прекращения действия Бонусной системы в отношении данного Участника.

7.12. Уведомления Участников считаются сделанными от имени Организатора, если они отправлены на номер мобильного телефона, указанного при регистрации в Бонусной системе.

7.13. Участники, принимающие участие в специальных предложениях и акциях, должны ознакомиться с правилами данных предложений и акций, размещенными на веб-сайте [www.rmasla.ru](http://www.rmasla.ru), и следовать им.

7.14. Организатор оставляет за собой право проводить проверку Бонусного счёта Участника, включая временную остановку действия (или закрытие) Бонусного счёта, а также частичное/полное ограничение транзакций.

7.15. Организатор вправе исключить Участника из Бонусной системы и аннулировать все начисленные на его Бонусный счёт Бонусы, в случае нарушения Участником требований настоящих Правил.

7.16. Организатор оставляет за собой право аннулировать неправомерно начисленные Бонусы, в том числе, Бонусы начисленные из-за любых махинаций.

7.17. Ни Организатор, ни Исполнитель не несут ответственность за любого рода убытки, причиненные как Участнику, так и третьим лицам, в результате использования неактуальной и недостоверной информации, предоставленной Участником.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Организатор обязан информировать Участников о вносимых изменениях в настоящие Правила в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней до внесения изменений путем размещения соответствующих изменений на веб-сайте [www.rmasla.ru](http://www.rmasla.ru), в правилах Бонусной системы.

8.2. С целью обеспечения получения Участником актуальной информации о настоящих Правилах Участник обязуется самостоятельно отслеживать внесение всех изменений и дополнений в настоящие Правила и обращаться к веб-сайту [www.rmasla.ru](http://www.rmasla.ru) и странице с Правилами Бонусной системы, за актуальной информацией. Продолжая использовать Бонусный счёт после внесения изменений, Участник дает своё полное согласие на изменения, внесенные Организатором в настоящие Правила.

8.3. Датой вступления в силу настоящих Правил является дата их публикации на [www.rmasla.ru](http://www.rmasla.ru), в правилах Бонусной системы.

8.4. Спорные вопросы, связанные с участием в Бонусной системе и не предусмотренные настоящими Правилами, разрешаются в претензионном порядке.