
Бонусная
программа
лояльности «Бонус
Клуб ЕССО».
Правила

ТОО «ЭККО-РОС
Казахстан»



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ	3
3. ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ БОНУСНЫХ БАЛЛОВ (ДАЛЕЕ – ББ)	4
4. ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ ЭКСТРА БАЛЛОВ (ДАЛЕЕ – ЭБ)	4
5. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАЛЛОВ	4
6. ВОЗВРАТ ТОВАРА, КУПЛЕННОГО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ/ЭЛЕКТРОННОЙ КАРТЫ.....	5
7. ЗАМЕНА, ВОССТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ БЛОКИРОВКА КАРТЫ.....	5
8. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
9. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА.....	6
10. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА.....	6
11. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	6
11.1 Термины	6
11.2 Сокращения	8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящие Правила определяют условия участия в Бонусной программе лояльности «Бонус Клуб ЕССО» (далее – «Программа» и «Правила» соответственно).
- 1.2 Программа действует в сети фирменных магазинов ТОО «ЭККО-РОС Казахстан» на территории Республики Казахстан. Полный список магазинов Организатора Программы, участвующих в Программе, указан на сайте Организатора по адресу: www.esso.kz.
- 1.3 Для участия в Программе необходимо зарегистрироваться в Программе согласно правилам Регистрации в Программе (п.3) и получить Карту Программы.
- 1.4 Активация Карты/Электронной карты и/или использование Карты означает, что Участник Программы ознакомлен с настоящими правилами, выражает свое безусловное согласие с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.
- 1.5 Участники Программы накапливают бонусные баллы за совершаемые покупки и могут воспользоваться ими в качестве скидки при последующих покупках только в магазинах-участниках Программы, если иная возможность накопления/ использования баллов не оговорена на сайте Организатора Программы.
- 1.6 Карта Программы не является платежным средством. Бонусные и иные баллы, начисляемые в рамках маркетинговых инициатив Организатора Программы, не являются эквивалентом денежных средств и не подлежат обмену на денежные средства.
- 1.7 Срок действия Карты/Электронной карты ограничен сроком действия Программы.
- 1.8 Срок действия Программы – бессрочно, с даты запуска Программы. Организатор оставляет за собой право отменить Программу в любое время с предварительным уведомлением об этом через соответствующий раздел сайта www.esso.kz за 3 (Три) месяца до предполагаемой даты прекращения Программы.
- 1.9 Датой запуска программы является дата размещения настоящих Правил на сайте Организатора по адресу: www.esso.kz.

2. РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ

- 2.1 Для участия в Программе, покупателю необходимо выполнить одно из следующих условий:
 - 2.1.1 зарегистрироваться в Программе путем заполнения всех обязательных полей Анкеты в бумажном носителе, при авторизации на сайте ЕССО
 - 2.1.2 или совершить покупку в магазине-участнике Программы и заполнить анкету
 - 2.1.3 или совершить покупку в интернет-магазине официального сайта, выбрав при этом в поле «Курьерская доставка» опцию «хочу получить бонусную карту». В данном случае Участник проходит регистрацию на сайте, далее на его электронный адрес приходит ссылка для перехода на заполнение Анкеты. После доставки товара Участник получает e-mail уведомление с номером Электронной карты, проверочным кодом и дополнительной информацией по использованию Электронной карты.
- 2.2 Карты являются собственностью Организатора Программы.
- 2.3 Активация Электронной карты происходит в момент получения e-mail сообщения с номером Электронной карты.
- 2.4 Активация Карты происходит в момент выдачи Карты.
- 2.5 Регистрация Карты в Программе происходит, в течение 30 календарных дней с даты активации, строго на основании заполненной и собственноручно подписанной Участником Анкеты, если иное не оговорено дополнительным пунктом настоящих Правил.
- 2.6 Регистрация Электронной карты в Программе происходит, в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты активации, строго на основании заполненной Участником Анкеты, если иное не оговорено дополнительным пунктом настоящих Правил.
- 2.7 Участник Программы несет полную ответственность за сохранность Карты и недопущение несанкционированного доступа посторонних лиц к управлению счетом Участника Программы, в том числе к начислению, списанию баллов Программы, а также к любым иным несанкционированным Участником операциям со счетом Участника Программы.

3. ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ БОНУСНЫХ БАЛЛОВ (ДАЛЕЕ – ББ)

- 3.1** Использовать Карту/Электронную карту для начисления баллов может как Участник Программы, так и её Предъявитель.
- 3.2** ББ начисляются в момент совершения покупки согласно рейтинга Участника в Программе.
- 3.3** В Программе определены следующие рейтинги Участника Программы:
 - 3.3.1** Классик – общая сумма покупок по Карте от 0 до 89 999,99 тенге.
 - 3.3.2** Серебряный - общая сумма покупок по Карте от 90 000 до 899 999,99 тенге.
 - 3.3.3** Золотой - общая сумма покупок по Карте от 900 000 тенге.
- 3.4** Кратность начисления ББ зависит от рейтинга Участника в Программе, при этом, начисление ББ производится в соответствии с принципом математического округления (п.1.10, настоящих Правил):
 - 3.4.1** Классик – 5% от суммы покупок товаров, не входящих в п.4.5. Правил,
 - 3.4.2** Серебряный – 10% от суммы покупок товаров, не входящих в п.4.5. Правил,
 - 3.4.3** Золотой – 15% от суммы покупок товаров, не входящих в п.4.5. Правил.
- 3.5** ББ не начисляются (если иное не предусмотрено условиями текущей акции):
 - 3.5.1** за покупки товаров со скидкой,
 - 3.5.2** за покупки товаров по сниженным ценам,
 - 3.5.3** за покупки товаров по специальным маркетинговым акциям,
 - 3.5.4** при приобретении Подарочных карт Организатора Программы.
- 3.6** ББ начисляются в момент совершения покупки в неактивном статусе. Неактивные ББ становятся активными по истечении 14 (Четырнадцать) дней с даты начисления.
- 3.7** Срок действия ББ – 1(Один) год с момента перехода в активный статус, но не более срока действия Программы.
- 3.8** Отсутствие Карты в момент совершения покупки, то есть до закрытия чека продажи, является основанием не начислять бонусные или иные баллы Программы, если иное не указано в правилах проведения отдельных маркетинговых акций Организатора.
- 3.9** В случае оплаты части чека баллами, на оставшуюся сумму чека, оплаченную денежными средствами, баллы начисляются.
- 3.10** При покупке товара в интернет-магазине начисление/списание баллов происходит в течение 14 (Четырнадцать) дней.

4. ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ ЭКСТРА БАЛЛОВ (ДАЛЕЕ – ЭБ)

- 4.1** ЭБ начисляются в рамках отдельных маркетинговых инициатив, информация о правилах проведения которых размещается на сайте Организатора Программы.
- 4.2** ЭБ могут иметь различные правила по суммам начислений на счета Участников Программы в рамках каждой отдельной маркетинговой акции Организатора, равно как и правила накопления и использования ЭБ.
- 4.3** Участники, принимающие участие в специальных предложениях и акциях Программы, должны ознакомиться с правилами данных предложений и акций, на сайте Организатора и следовать им.
- 4.4** В остальном, что не указано в правилах отдельных маркетинговых акций, в рамках которых производится начисление ЭБ Участникам Программы, для экстра баллов действуют текущие Правила Программы.

5. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАЛЛОВ

- 5.1** Использование баллов возможно с даты Регистрации Участника (Карты/Электронной карты) в Программе (п. 3 настоящих Правил).
- 5.2** Сумма скидки, при оплате баллами может достигать 50% от стоимости товара из ассортимента магазинов-участников Программы, за исключением товаров, участвующих в акциях и распродажах. Ассортимент товара, который доступен к оплате баллами, можно уточнить по электронной почте: info@ecco.kz, по номерам информационной службы: +7 (727) 339-86-39, +7 (771) 993-91-77, или у сотрудников магазинов-участников Программы.
- 5.3** Приобретение Подарочных карт Организатора Программы за баллы не предусмотрено.
- 5.4** Использовать баллы может только Участник Программы.

- 5.5 Сотрудники Организатора, при начислении баллов как при предъявлении Карты, так и без физического присутствия Карты, вправе, но не обязаны, запросить подтверждение факта принадлежности Карты Предъявителю, проверив документ, удостоверяющий личность. При этом применение предъявленной Карты на кассе возможно только методом считывания её магнитной полосы штатным кассовым кардридером.
- 5.6 Риск несанкционированного использования баллов со счета Участника Программы несет Участник Программы.
- 5.7 Сотрудники Организатора, при списании баллов без физического присутствия Карты, обязаны, запросить у предъявителя Карты код подтверждения, отправленного смс-сообщением на телефонный номер Участника программы, указанный в его анкете при Регистрации в Программе. При этом применение Карты на кассе возможно только методом её выбора из справочника бонусных карт.

6. ВОЗВРАТ ТОВАРА, КУПЛЕННОГО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ/ЭЛЕКТРОННОЙ КАРТЫ

- 6.1 Обмен и возврат товаров, приобретенных с использованием Карты/электронной карты, осуществляется в общем порядке согласно Закону РК «О защите прав потребителей» и действующему законодательству РК.
- 6.2 При возврате/обмене товара, по которому производилось начисление/списание баллов, необходимо предъявление Карты.
- 6.3 При возврате товара, часть которого была оплачена баллами, Участнику Программы возвращается денежными средствами только та часть стоимости товара, которая была оплачена денежными средствами. Использованные при покупке данного товара баллы восстанавливаются в активном статусе с первоначальным сроком действия.
- 6.4 При возврате товара, за покупку которого были начислены баллы, они вычитаются со счета Участника Программы.
- 6.5 При возврате товара, приобретенного в интернет-магазине, перерасчет всех видов баллов производится в течение 14 (Четырнадцать) дней.

7. ЗАМЕНА, ВОССТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ БЛОКИРОВКА КАРТЫ

- 7.1 Карта может быть заблокирована только Участником Программы путем звонка в Колл-центр Организатора Программы по телефонам: : +7 (727) 339-86-39, +7 (771) 993-91-77. Для блокировки Карты Участник Программы обязан указать кодовое слово.
- 7.2 Если имеющиеся на утерянной Карте баллы были потрачены до того момента, как карта была заблокирована Участником Программы, претензии по восстановлению бонусных баллов не принимаются, потраченные бонусные баллы восстановлению не подлежат.
- 7.3 Восстановление Карты производится с сохранением текущего рейтинга Участника Программы, а также с сохранением сроков действия и количества баллов на момент фактического восстановления Карты.
- 7.4 Восстановление Карты производится через процедуру Замены.
- 7.5 При восстановлении Карты, со счета Участника вычитается 300 (триста) баллов.
- 7.6 Восстановление Карты возможно только по письменному заявлению Участника Программы, если данные в заявлении совпадают с данными, указанными при Регистрации в Программе (персональные данные Участника Программы содержатся в учетной системе Организатора).
- 7.7 Блокированная в соответствии с п.8.1. Карта подлежит восстановлению только через процедуру замены.
- 7.8 Один Участник Программы одновременно может иметь только одну Карту в активном статусе.

8. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1 Организатор Программы оставляет за собой право заблокировать счет Участника Программы до выяснения обстоятельств и без предварительного предупреждения включая, но не ограничиваясь следующими случаями, если Участник:
 - 8.1.1 не соблюдает настоящие Правила;
 - 8.1.2 злоупотребляет Правилами Программы;
 - 8.1.3 предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или неправильные сведения Организатору Программы;

- 8.1.4** не использует Карту в течение 24 месяцев.
- 8.2** Участник вправе прекратить свое участие в Программе в любое время путем:
- 8.2.1** или направления Организатору письменного уведомления о прекращении участия по адресу: 050052, г. Алматы, мкр-он Таугуль 48/1.
- 8.2.2** или оформления заявления о прекращении участия в программе в одном из магазинов-участников Программы.
- 8.3** Организатор Программы оставляет за собой право без предварительного уведомления менять список магазинов-участников Программы.
- 8.4** При совершении покупки может быть применена только одна Карта Программы.
- 8.5** В случае, если при Регистрации нового Участника в Программе выявлено, что данный Участник уже зарегистрирован в Программе, ранее выданная Карта блокируется, а новая Карта присоединяется к счету участника путем замены (п.8), при этом со счета Участника вычитается 300 (триста) баллов за проведение процедуры замены.
- 8.6** При возникновении сбоев в работе программного обеспечения или оборудования, Организатор имеет право временно приостановить выполнение операций по Картам, с обязательным информированием в магазинах-участниках Программы и/или на сайте Организатора www.esso.kz.
- 8.7** Баллы, начисленные на счет Участника ошибочно или вследствие мошеннических действий, могут быть списаны Организатором без предварительного уведомления Участника Программы.
- 8.8** В случае нарушения целостности магнитной полосы на оборотной стороне Карты, в том числе её размагничивания, Карта считается недействительной и подлежит восстановлению в порядке, установленном разделом 8 настоящих Правил.
- 8.9** Организатор Программы оставляет за собой право изменять настоящие Правила. Все изменения настоящих Правил публикуются Организатором Программы на сайте www.esso.kz за 3 календарных дня до вступления новой версии Правил в действие без предварительного уведомления.
- 8.10** Для использования Электронной карты в интернет-магазине необходима обязательная регистрация в Личном кабинете.
- 8.11** Для использования Карты в интернет-магазине необходимо оформление заказа держателем карты на сайте. По телефону заказы с использованием Карты не принимаются.
- 8.12** При одновременном заказе двух и более товаров в интернет-магазине, скидка по бонусным баллам распределяется пропорционально на все товары в зависимости от их стоимости и не может быть перерасчитана в момент оплаты при отказе от одного из товаров.
- 8.13** При заказе в интернет-магазине дополнительного размера для примерки, скидка по бонусным баллам распределяется равномерно на оба товара.
- 8.14** Организатор Программы не несет ответственности за незнание Участниками настоящих Правил.

9. ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

Версия	Утверждающее лицо	№ Приказа и дата утверждения документа	Дата вступления в силу документа
1.0	Директор	___.__.2021г.	___.__.2021г.

10. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА

- 10.1** Все вопросы по Бонусной программе лояльности «Бонус Клуб ЕССО» должны направляться в Группу программ лояльности ТОО «ЭККО-РОС Казахстан». Контактное лицо: Менеджер по маркетингу и рекламе.

11. ПРИЛОЖЕНИЯ

11.1 Термины

Термин	Определение термина
Активны	Статус, когда баллы могут быть использованы в качестве скидки на товар, приобретаемый в магазинах-участниках Программы.
Анкета	Регистрационная форма для заполнения Участником Программы. Анкета считается корректно оформленной только в случае заполнения всех обязательных полей Анкеты Участником Программы:

Термин	Определение термина
	<ul style="list-style-type: none"> • фамилия, имя; • мобильный телефон; • email; • номер Карты; • подпись Участника Программы.
Баллы	Учетные единицы Программы. 1 (Один) балл эквивалентен 1 (Одному) тенге. Баллы начисляются и списываются всегда как целые числа в соответствии с принципом математического округления. Например: если сумма баллов к начислению составит 100,4 (Сто целых четыре десятых) балла –на Счет Участника будет зачислено 100 баллов, если сумма баллов к начислению составит 100,5 (Сто целых пять десятых) балла –на Счет Участника будет зачислен 101 балл.
Бонусные баллы Программы	Баллы, которые начисляются в зависимости от рейтинга Участника в Программе (величины накопленных РБ) за покупки товаров и/или выполнения Участником Программы иных маркетинговых условий/акций. При покупках в магазине, ББ начисляются в момент покупки и, в течение 14 дней имеют статус «неактивные». Срок действия ББ – 1 (Один) год, с даты получения статуса «Активные», но в пределах действия Программы.
Бонусный Счет Участника, Счет	Счет, зарегистрированный в учетной системе Организатора Программы на основании заполненной Участником регистрационной формы (Анкеты). Счет Участника Программы ведется в учетных единицах – баллах.
Использованы	Статус, когда баллы использованы для получения скидки при приобретении товаров.
Карта Программы	Пластиковая карта с магнитной полосой, имеющая уникальный девятизначный неповторяющийся номер. Карта является собственностью Организатора Программы. В учетной системе Организатора Карта может иметь статусы: <ul style="list-style-type: none"> • «активна» - по Карте возможно проведение операций начисления/списания баллов; • «блокирована» - по Карте нельзя проводить никаких операций начисления/списания баллов в учетной системе Организатора.
Начислены	Статус, когда баллы начислены на счет Участника Программы, но не могут быть использованы в зачет части стоимости товара, приобретаемого в магазинах-участниках Программы.
Организатор Программы	Юридическое лицо, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы. Организатором Программы является ТОО «ЭККО-РОС Казахстан», 050043, г. Алматы, мкр. Таугуль, д. 48/1;
Партнеры Программы	Юридические лица, заключившие соответствующие договоры с Организатором Программы на право участия в Программе.
Предъявитель Карты	Физическое лицо отличное от физического лица, прошедшего процедуру Регистрации в Программе или Участник Программы, который не может подтвердить принадлежность Карты путем предъявления документа удостоверяющего личность при списании баллов в момент совершения покупки в магазине-участнике Программы. При списании баллов без физического присутствия Карты, обязаны, запросить у предъявителя Карты код подтверждения, отправленного смс-сообщением на телефонный номер Участника программы, указанный в его анкете при Регистрации в Программе.
Приветственные баллы Программы	Баллы, которые начисляются 6000 ПБ при вступлении в Программу. Начисляются сразу после оформления бонусной карты. Срок действия Приветственных баллов зависит от варианта оформления БК: Если БК оформлена без совершения покупки Участником – срок действия баллов составляет 14 дней с даты получения статуса «Активные»; Если БК оформлена при совершении покупки Участником - срок действия баллов составляет 3 месяца с даты получения статуса «Активные». Правила списания и использования ПБ приравниваются к ББ.
Программа	Бонусная программа лояльности «Бонус Клуб ЕССО», разработанная для постоянных покупателей фирменных магазинов Организатора Программы, дает возможность накапливать и расходовать бонусные баллы в соответствии с настоящими правилами (далее – «Правила»). Программа заменяет действие накопительной дисконтной программы действующей в фирменных магазинах Организатора с 2011 года.
Просрочены	Статус, когда истек срок действия баллов и они списаны с бонусного счета Участника Программы.
Регистрация в Программе	Присвоение уникального идентификатора Участника Программы в учетной системе Организатора Программы, которое возможно строго при условии заполнения всех обязательных полей Анкеты.
Рейтинговые баллы Программы	Баллы, которые эквивалентны общей сумме зарегистрированных покупок с применением Карты в магазинах-участниках Программы (строка «ИТОГО (с НДС)» в кассовом чеке). РБ являются основанием для определения рейтинга Участника в Программе. В зависимости от величины накопленных РБ, определяется кратность

Термин	Определение термина
	начисления бонусных или иных баллов Программы. Срок действия РБ – бессрочно, но в пределах действия Программы.
Срок действия баллов Программы	Срок действия баллов Программы с даты получения статуса «Активный», но не более срока действия Программы. Все виды баллов Программы имеют свой срок действия баллов, выраженный в сроке, в период которого баллы могут быть использованы в качестве скидки.
Участник Программы	Физическое лицо, которому на момент регистрации в Программе исполнилось 18 лет, прошедший процедуру Регистрации в Программе и предъявляющий/использующий Карту, закрепленную за ним в учетной системе Организатора Программы, в момент совершения покупок в магазинах-участниках Программы.
Экстра баллы Программы.	Баллы, которые начисляются за выполнение Участником Программы условий маркетинговых акций Организатора Программы. Все правила начисления/использования/срока действия ЭБ определяются в рамках соответствующих маркетинговых акций

11.2 Сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
ББ	бонусные баллы Программы.
ПБ	приветственные баллы Программы
РБ	рейтинговые баллы Программы
ЭБ	экстра баллы Программы.