

ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ «Lancôme Элитные Вознаграждения» (ДАЛЕЕ – ПРАВИЛА) (начало действия редакции – с 18.11.2019)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила определяют условия участия в программе «Lancôme Элитные Вознаграждения» (далее – Программа) на территории Российской Федерации. Вступив в программу, Участник подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами, выражает свое безусловное согласие с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.

Организатором Программы является Акционерное общество «Л'Ореаль», место нахождения: 119180, Москва, 4-й Голутвинский пер., 1/8, стр. 1–2; Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) – 1027700054986; Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) – 7726059896.

Срок проведения Программы: с 01 декабря 2017 года до тех пор, пока Программа не будет прекращена на основании решения Организатора в порядке, установленном настоящими Правилами.

Цели Программы:

1. поощрение лояльности покупателей;
2. формирование и расширение круга постоянных покупателей;
3. продвижение парфюмерно-косметической продукции с товарным знаком Lancôme.

Все действия лиц, желающих принять участие в Программе, участников Программы, Организатора, фиксируются по московскому времени. В случае, если положения настоящих Правил содержат указания на время, временем, подлежащим применению, считается московское время.

Программа проводится на территории Российской Федерации в соответствии с настоящими Правилами.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Участник» – физическое лицо, соответствующее установленным настоящими Правилами требованиям и выполнившее установленные настоящими Правилами действия.

«Товары» - парфюмерно-косметическая продукция с товарным знаком Lancôme, реализуемая посредством Сайта Lancôme: <https://lancome.ru>.

«Сайт» – сайт в сети интернет по адресу <https://lancome.ru>, посредством которого осуществляется дистанционная розничная продажа Товаров Lancôme.

«Личный кабинет Участника Программы» - раздел Сайта, открываемый Организатором Участнику Программы после регистрации и содержащий информацию о персональных данных Участника, об истории покупок, статусе доставки, накопленных на Бонусном Счете Участника Бонусах, Уровне Участника в программе, сроках начисления и сгорания баллов и уровней, раздел для заказа подарков за баллы, раздел для оставления отзывов, информацию о Программе, действиях Участника в Программе (в том числе историю покупок), а также иную информацию, размещаемую по усмотрению Организатора.

«Бонусный Счет Участника» (Бонусный счет, Счет) – счет, открываемый Организатором в информационной системе Организатора на имя Участника. Счет ведется в Бонусах. Бонусы начисляются на Счет Участника при осуществлении покупок на Сайте и списываются со Счета Участника при осуществлении покупок Товаров с использованием Бонусов или при заказе подарков из раздела «Мои Подарки». Участник вправе управлять своим Бонусным счетом самостоятельно (накапливать, списывать Бонусы).

«Базовые Бонусы» (баллы) – Бонусные единицы (баллы), зачисляемые на Бонусный счет Участника в соответствии с настоящими Правилами. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником в соответствии с настоящими Правилами.

«Замороженные бонусы» - это баллы, положенные к начислению за:

- покупку и отображаемые на счету у пользователя серым цветом сразу после совершения заказа, но не начисленные фактически и не доступные для списания в течении 14 дней после даты доставки;

- отзыв, отображаемые на счету у пользователя серым цветом сразу после оставления отзыва, но не начисленные фактически и не доступные для списания в течении периода модерации.

«Уровни Участника» - *Уровень участника в программе лояльности* определяет доступные вознаграждения, коэффициенты при начислении баллов и другие преимущества, доступные участнику в рамках программы.

«Персональные данные» - данные, которые оставил Участник при регистрации в программе на Сайте или заполнил в личном кабинете Участника, подлежат обработке в соответствии с Политикой обработки персональных данных АО Л'Ореаль. Участник несет ответственность за достоверность оставленных данных, при обнаружении некорректности данных Организатор имеет право в одностороннем порядке прекратить участие недобросовестного участника в программе

«Раздел «Мои Подарки» - раздел Личного кабинета Участника, доступный после регистрации, где участник по достижению второго уровня может заказывать подарки, списывая бонусные баллы.

1. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ.

1.1. К участию в Программе могут быть допущены физические лица, достигшие 18 лет.

1.2. Стать Участником Программы можно любым из указанных ниже способов:

1.2.1. [Создав личный кабинет на сайте](#), заполнив все поля регистрационной формы установив чекбокс «Я согласен(а) с условиями обработки ПД и правилами участия в Программе Лояльности Elite Rewards».

1.2.2. Из мотивационного всплывающего окна, размещенного на сайте

1.2.3. на Сайте на отдельной странице программы «Lancôme Элитные Вознаграждения» путем заполнения соответствующей анкеты и проставления согласия на обработку персональных данных и на присоединение к настоящей Программе.

1.3. После совершения действий, указанных в п. 1.2. настоящих Правил (в зависимости от того, какой способ участия был выбран) и подтверждения (верификации) номера телефона путем внесения на Сайте проверочного кода, лицо признается Участником Программы. Организатор направляет уведомление с подтверждением факта признания лица Участником Программы на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона, указанные при регистрации.

Подтвержденный номер телефона является уникальным идентификатором Участника в программе.

1.4. При указании в анкете данных, которые уже были указаны другим Участником Программы в системе, анкета подлежит отклонению, а регистрация в Программе не осуществляется.

1.5. После регистрации в Программе Участник может ознакомиться с информацией о балансе Бонусов, и при достижении второго уровня Участника программы открывается возможность использовать их для оплаты Товаров на Сайте при условии, что регистрационные данные Участника (адрес электронной почты и номер мобильного телефона) совпадают с данными, указанными в Личном кабинете.

1.5.1 При достижении второго уровня участнику открывается возможность заказывать подарки в разделе «Мои подарки» оплачивая их баллами.

1.6. Создание личного кабинета на Сайте является вступлением в программу лояльности.

1.7. На одного Участника Программы может быть оформлен только один Бонусный счет.

1.7.1 Если Организатором Программы будет обнаружен факт регистрации более 1 Бонусного счета на одного Участника, то Организатор вправе по своему усмотрению либо прекратить участие в Программе Участника, либо оставить один из аккаунтов по своему выбору. Перенос Бонусов с одного аккаунта на другой не допускается.

1.7.2. Признаками регистрации аккаунта на одно и то же лицо считаются: совпадение профиля в социальной сети и/или адреса электронной почты и/или номера телефона, привязанных к аккаунту Участника, с аналогичным параметром в другом аккаунте.

1.8. Участник обязан уведомить Организатора об изменении фамилии, имени, отчества и других контактных данных, указанных им при регистрации.

1.9. Организатор вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения в случаях, если Участник:

1.9.1. не соблюдает положения настоящих Правил;

1.9.2. злоупотребляет правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;

1.9.3. предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или недостоверные сведения Организатору;

1.9.4. Использует Программу в рамках осуществления предпринимательской деятельности;

1.9.5. Совершает мошеннические или иные незаконные действия в рамках Программы;

1.9.6. Распространяет недостоверную информацию о Программе, а равно распространяет недостоверную информацию о Товарах, Организаторе или информацию порочащую деловую репутацию Организатора, лиц, привлеченных Организатором к реализации положения настоящей Программы;

1.9.7. Отозвал согласие на обработку персональных данных.

1.9.8. Осуществляет иные недобросовестные действия, в том числе с намерением досаждать, оскорблять, угрожать или причинять беспокойство Организатору Программы.

1.10. Участник вправе прекратить свое участие в Программе в любое время путем направления Организатору письменного уведомления о прекращении участия на адрес электронной почты support@lancome.ru с темой письма «Отказ от участия в Программе».

1.11. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию в Личном кабинете Участника Программы на Сайте, содержащую информацию о балансе Бонусов, историю покупок и прочую информацию Программы. Если Участник выявляет несоответствие информации с фактическими данными, Участнику следует сообщить об этом посредством направления письма на следующий адрес электронной почты support@lancome.ru с темой письма «Ошибка в работе Программы».

1.12. В случаях прекращения участия в Программе по решению Организатора (п.1.9 настоящих Правил) или Участника (п.1.10 настоящих Правил) Организатор отмечает персональные данные Участника в базе данных как закрытые и осуществляет их уничтожение. Бонусы Участника аннулируются без предоставления взамен каких-либо компенсаций.

1.13. Участник, который согласился на получение от Организатора сообщений, предусмотренных настоящими Правилами, сохраняет за собой право отказаться от уведомлений рекламного характера одним из следующих способов:

1.13.1. Путем отказа от получения рекламной рассылки в Личном кабинете;

1.13.2. Путем перехода по ссылке, указанной в электронном письме, содержащем рекламную рассылку.

2. УРОВНИ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

2.1. Достижение уровней

1 уровень - Серебряный

Пользователь получает после регистрации в программе лояльности.

Пользователь находится на первом уровне пока сумма его покупок не достигнет 5001р (стоимость доставки не учитывается)

2 уровень - Золотой

При совершении покупок на сумму от 5001 с момента вступления в программу лояльности (без учета стоимости доставки) пользователь переходит на второй уровень.

3 уровень - Платиновый

При совершении покупок на сумму от 15001 с момента вступления в программу лояльности (без учета стоимости доставки) пользователь переходит на третий уровень.

4 уровень - Бриллиантовый

При совершении покупок на сумму от 40001 с момента вступления в программу лояльности (без учета стоимости доставки) пользователь переходит на четвертый премьер уровень

2.2. Преимущества уровней

1 уровень Серебряный

- Доступна скидка -25%
- Начисление бонусов за покупку 1%
- Нет возможности списания баллов
- Коллаборации с партнерами, доступные по уровню

2 уровень Золотой

- Доступна скидка -25%
- Начисление бонусов за покупку 5%
- Есть возможность списания баллов
- Подарки первого и второго уровня
- Коллаборации с партнерами, доступные по уровню

3 уровень Платиновый

- Доступна скидка -25%
- Начисление бонусов за покупку 7%
- Есть возможность списания баллов
- Подарки первого, второго и третьего уровня
- Коллаборации с партнерами, доступные по уровню

4 уровень Бриллиантовый

- Доступна скидка -25%
- Начисление бонусов за покупку 10%
- Есть возможность списания баллов
- Подарки всех уровней
- Все коллаборации с партнерами

2.3. Понижение и восстановление уровня

3 и 4 уровни являются временными и подлежат понижению на один уровень вниз, в случае если Участник не совершил ни одной покупки за последние 120 дней. Под покупкой понимается доставленный и оплаченный Заказ. Возврат Заказа приравнивается к отсутствию Заказа.

2 уровень является постоянным. Он сохраняется независимо от количества дней, в течение которых Участник не совершал покупок.

Если Участник после периода неактивности совершает очередную покупку, бонусы за эту покупку начисляются в соответствии с текущим уровнем, а уже после покупки восстанавливается самый высокий уровень по истории.

Пример:

Пользователь 4 уровня с суммой покупок 45 000р с момента вступления в Программу лояльности совершил последнюю покупку 25.06.2019. 24.10.2019 уровень этого Участника станет 3, а при отсутствии покупок еще 120 дней, то есть 21.02.2020 уровень Участника станет 2. Далее уровень понизится не может.

Если данный Участник совершит покупку, содержащую полноразмерный продукт 30.03.2020, то за эту покупку он получит 5% бонусами- в соответствии с текущим вторым уровнем и статус в программе лояльности обновится на 4 уровень.

В случае отмены данной покупки баллы спишутся уровень вернется на второй.

3. НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСОВ

3.1. Бонусы начисляются при совершении покупок Товаров на Сайте.

Бонусы начисляются за приобретение подарочных сертификатов. Бонусы не начисляются за покупки, совершенные по подарочному сертификату.

Бонусы также могут быть начислены за совершение дополнительных действий Участником, которые определяются Организатором и которые направлены на повышение лояльности к Товарам и/или их продвижение, в частности: бонусы за отзыв о приобретенном на сайте в течение последних 12 месяцев Товаре, за подписку на рассылку, за приглашение друга в Программу и другие виды активностей рекламного и маркетингового характера (далее – Дополнительные Бонусы). Размер Дополнительных бонусов определяется Организатором.

В случае, если Участник совершает действия, противоположные тем, за которые были предоставлены Дополнительные бонусы, то Организатор списывает ранее предоставленные Дополнительные бонусы с Бонусного счета Участника. Например, в случае если Участник отписался от рассылки, то количество бонусов, предоставленных за подписку на рассылку Участнику ранее, списываются.

Список активностей и размер Дополнительных бонусов указывается Организатором на Сайте.

3.1.1 Условия начисления бонусных баллов за совершение покупок различны для Участников с разными уровнями. Бонусы, подлежащие начислению за покупку Товаров, представляют собой процент от итоговой стоимости заказа.

Участники, имеющие 1 уровень - «Серебряный», имеют право на начисление 1% от итоговой стоимости заказа.

Участники, имеющие 2 уровень - «Золотой», имеют право на начисление 5% от итоговой стоимости заказа.

Участники, имеющие 3 уровень «Платиновый», имеют право на начисление 7% от итоговой стоимости заказа.

Участники, имеющие 4 уровень - «Бриллиантовый», имеют право на начисление 10% от итоговой стоимости заказа.

Пример:

Участник сделал заказ общей суммой на 2226 рублей. В тот же день на балансе отобразится и через 14 дней после изменения статуса заказа на «Доставлен», ему автоматически будет зачислено

22 балла, если у него уровень «Серебряный»,

111 баллов, если у него уровень «Золотой»,

156 баллов, если у него уровень «Платиновый»,

223 баллов, если у него уровень «Бриллиантовый».

3.2 Бонусы, начисляемые за действия, не связанные с покупкой

3.2.1 Условия начисления бонусных баллов за отзывы

Баллы за отзыв на Сайте начисляются при условии, что отзыв оставлен на Товар, который приобретен Участником на Сайте не ранее последних 12 месяцев от даты размещения отзыва. Баллы не начисляются за отзывы в отношении продукции, полученной в Заказе в подарок (мини-форматы, пробники и подарки), если Организатором не анонсировано иное. Заказ, в который входит приобретенный Товар, должен быть доставлен и оплачен. Начисление баллов за отзыв производится, если за последние 30 (тридцать) дней общее количество отзывов, за которые были начислены баллы, не превышает 3 (трех).

3.2.2 Бонусы в день рождения начисляются за неделю до дня рождения и действуют 14 дней. Начисление происходит только для тех, кто заполнил день рождения как минимум за неделю до даты рождения. Дата рождения не подлежит самостоятельному редактированию через личный кабинет, может быть изменена только при звонке в контактный центр. Замена данных о ДР через контактный центр возможна только 1 раз. Повторное обращение расценивается как попытка предоставить не актуальные данные, что ведет к автоматической блокировке Участника.

2.2.3 Для того, чтобы получить бонусные баллы, предназначенные Участнику за приглашение друга, необходимо, чтобы приглашенный пользователь перешел по ссылке, полученной от Участника Программы Лояльности, зарегистрировался в Программе Лояльности и совершил Заказ на Сайте. Бонусы отображаются на личном счете у Участника сразу после совершения покупки другом и фактически начисляются на личный счет пригласившего Участника через 14 дней, следующего за днем доставки Заказа приглашенного друга.

3.3. Бонусы за совершение покупок подлежат начислению только по факту оплаты Товаров.

3.4. Участникам Программы при совершении покупок Товаров предоставлять дополнительные данные в целях получения Бонусов не требуется.

3.5. Бонусы отображаются на личном счете Участника сразу после совершения покупки, при этом бонусы начисляются на личный счет Участника и становятся доступными для списания через 14 дней после даты доставки товара (при условии оплаты такого товара).

3.6. При возврате Товаров, бонусы, начисленные за их покупку, подлежат списанию.

3.7. За одну покупку возможно начисление Бонусов только в отношении одного Бонусного счета Участника.

3.8. Организатор самостоятельно формирует правила начисления и списания Бонусов за покупки Товаров. Текущие Правила Программы размещены на сайте <https://lancome.ru> в разделе “Lancôme Элитные Вознаграждения”. Претензии по правилам начисления и списания Бонусов не принимаются.

3.9. Бонусы и права, предоставленные Участнику, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами.

4. СПИСАНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БОНУСОВ

4.1. Накопленные Участником программы Бонусы могут быть использованы на следующих условиях:

4.1.1. Право на использование Бонусов возникает у Участника при достижении второго уровня.

4.1.2. Участник имеет право оплатить Бонусами не более 40% от стоимости Товаров при совершении заказа на Сайте. Оставшаяся часть подлежит оплате денежными средствами.

4.1.3. Участник имеет право использовать бонусные баллы на заказ вознаграждения, доступное его уровню, в разделе «мои подарки»

4.2. Списанные Бонусы не восстанавливаются, в том числе в случае отказа Участника от Товаров, приобретенных с помощью Бонусов.

4.3. Организатор списывает со Счета Участника любые Бонусы, начисленные по ошибке.

4.4. Все Бонусы подлежат списанию, в случае если Участник не совершил ни одной покупки в течение 1 (одного) года с момента последней покупки. Под покупкой понимается доставленный и оплаченный Заказ стоимостью выше 0 без учета стоимости доставки. Возврат Заказа приравнивается к отсутствию Заказа.

Пример:

Участник совершил покупку 25 апреля 2018 года. Участник не совершал покупок в период с 26 апреля 2018 по 25 апреля 2019. Бонусы подлежат списанию 26 апреля 2019 г.

4.5. Подаренные на день рождения баллы сгорают через 14 дней после начисления (через 7 дней после дня рождения), если за этот период они не были потрачены.

Баллы на День Рождения доступны к списанию для всех уровней кроме первого на общих условиях. Для первого уровня данные баллы доступны к списанию при совершении единовременной покупки на сумму свыше 4000 рублей после применения всех скидок (то есть сумма товаров в чеке по цене для участников программы лояльности должна быть от 4500 рублей)

4.6. Промо баллы сгорают в течении 14 дней или по окончании периода, указанного Организатором

5. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Информация по накопленным Бонусам на счете Участника не отображается в основном чеке. Информацию о начисленных Бонусах можно получить в Личном кабинете участника Программы на Сайте или по телефону контактного центра 8 800 500 3160.

5.2. Организатор по своему усмотрению вправе вносить любые изменения в настоящие Правила в любое время. Измененные Правила публикуются на Сайте.

5.3. Организатор также оставляет за собой безусловное право вносить любые изменения, в любое время без предварительного уведомления и исключительно по усмотрению Организатора в перечень активностей, дающих право на получение Дополнительных Бонусов, изменять количество Бонусов, начисленных Участникам, изменять курсы начисления и списания Бонусов, которое Участники получают в результате приобретения Товаров.

5.3.1. В случае, если в результате внесения изменений в настоящие Правила, меняется порядок расчета, начисления и/или списания Бонусов, а также условия присвоения уровня Участника, все ранее полученные Бонусы и уровни Участников подлежат корректировке (списанию, уменьшению, начислению) в соответствии с новыми требованиями на дату начала действия новой редакции Правил.

5.4. Организатор оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу в любое время с уведомлением Участников за 15 (пятнадцать) календарных дней. Уведомление о приостановлении или прекращении Программы может быть направлено, в том числе, путем Публикации на Сайте. Организатор не несет ответственности за приостановку или прекращение Программы в отношении любого Счета Участника, включая, но не ограничиваясь, ответственностью за Бонусы на Счете Участника в момент приостановки или прекращения Программы.

5.5. Ответственность Организатора в отношении Товаров, приобретаемых с помощью Бонусов, ограничена стоимостью таких Товаров.

5.6. Персональные данные, предоставляемые лицом, желающим принять участие в Программе, а равно Участником Программы в соответствии с настоящими Правилами (в том числе фамилия, имя, отчество, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, история покупок, дата рождения), используются Организатором только в целях проведения Программы и исключительно в течение срока, требуемого для принятия решения о допуске лица к участию в Программе (в

отношении лиц, желающих принять участие в Программе), либо в течение срока участия соответствующего Участника в Программе (в отношении лица, признанного Участником Программы).

5.7. Принимая участие в Программе, лицо, желающее принять участие в Программе, а равно Участник, выражает согласие на обработку Организатором его персональных данных в указанных в п. 5.6. Правил целях и на указанный в п. 5.6. срок.

Согласие предоставляется на совершение следующих действий (операций) с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача (в том числе распространение, предоставление определенному кругу третьих лиц или определенному третьему лицу для достижения вышеуказанных целей, доступ, а также трансграничная передача), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в любое время на основании письменного заявления Участника, составленного в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и направленного по месту нахождения Организатора. В случае отзыва согласия на обработку персональных данных Участник подлежит исключению из числа участников Программы, неиспользованные бонусы оплате/обмену не подлежат.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ ПО ПРОГРАММЕ

6.1. Во всем ином, что не урегулировано положениями настоящих Правил, Организатор и Участники должны руководствоваться положениями действующего законодательства Российской Федерации.

6.2. В случае если спор между Организатором и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.