

**УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ**

**«ПОЧЕТНЫЙ КЛИЕНТ»**

**ООО «Залог Успеха «Ломбард»**

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

## **1. Термины и определения:**

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

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

**Сайт [www.zu.ru](http://www.zu.ru) (далее «Сайт»)** – сайт Организатора, на котором расположен каталог товаров с возможностью оформить заказ.

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

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

**Правила** – настоящие правила участия в Программе Лояльности.

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

**Скидка** – снижение стоимости покупки в соответствии с Правилами.

**Акция** - мероприятие, проводимое Организатором в рамках Программы, с целью привлечения новых Участников, стимулирования потребления существующих Участников, либо с иной целью.

Принимая участие в Акции, Участник выражает свое согласие с условиями Акции.

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

**Статус** – статус, отражающий степень активности Участника и уровень доступных ему Привилегий.

Статус Участника отображается в Личном кабинете Участника.

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

## **2. Цели и показатели:**

### **Цели программы лояльности:**

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

Увеличение среднего чека и рост кредитного портфеля.

### **Показатели программы лояльности:**

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

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

## **3. Описание механики Программы лояльности:**

### **Условия вступления в Программу лояльности:**

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

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

Участник Программы лояльности не требуется. Хранение и обработка персональных данных

Участника регламентируется политикой конфиденциальности Организатора.

### **Статусы Программы лояльности:**

В Программе лояльности для клиентов предусмотрены 4 статуса:

- Участник
- Серебряный
- Золотой
- Платиновый

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

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

### **Формирование статуса Программы лояльности:**

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

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

#### **Преимущества статусов Программы лояльности:**

##### **«Участник»:**

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

##### **«Серебряный»:**

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

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

**«Золотой»:**

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

**«Платиновый»:**

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

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

#### **Начисление бонусных баллов:**

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

1 бонусный балл = 1 рубль РФ

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

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

#### **Доступность бонусных баллов:**

Бонусные баллы становятся доступны для использования на следующий день после оплаты процентов по займу в Ломбарде и на 6 день после оплаты покупки в розничном магазине «Залог Успеха».

Срок использования бонусных баллов:

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

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

#### **Списание бонусных баллов:**

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

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

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

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

#### **Порядок возврата бонусных баллов:**

Возврат украшения Участником Программы лояльности возможен в течение 5 дней с момента покупки. Если такое украшение было частично оплачено бонусными баллами, то бонусные баллы возвращаются на Счет участника. Возвращенные бонусные баллы становятся доступны для использования сразу после зачисления на Бонусный счет.

#### **Утрата статуса Программы лояльности:**

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

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

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

#### **Статус сотрудников компании в Программе лояльности:**

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

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

Программы лояльности:

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



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

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

#### **4. Личный кабинет:**

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

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

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

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

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

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

#### **5. Описание используемых коммуникаций:**

Коммуникация с Участниками Программы лояльности проводится по следующим каналам:

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

Для коммуникации с Участниками Программы предусмотрены два типа рассылок:

#### **Сервисные рассылки:**

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

#### **Маркетинговые рассылки:**

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

#### **6. Дополнительная информация:**

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

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

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

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

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

Генеральный директор  
ООО «Залог Успеха «Ломбард»

Колб Руслан Васильевич \_\_\_\_\_

М.П.