

Правила программы лояльности MANTERA

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о Единой программе лояльности MANTERA (далее – Программа) разработана с целью формирования единого порядка и принципов дополнительной мотивации участников и партнеров.

1.2. Суть Программы состоит в поощрении, как материальном, так и нематериальном, прибыльного поведения Участников, формировании клиентской базы, с помощью которой можно получать информацию о клиентах, как Организатором, так и Партнёрами.

1.3. В программе участвуют Организатор, как юридическое лицо, организующий Программу лояльности, Партнёры (юридические лица, которых подключает Организатор), предоставляющие поощрения, и Участники (покупатели Партнёров или Организатора).

1.4. Общее технологическое управление осуществляет Организатор.

1.5. Участники поощряются Бонусами за приобретение товаров и услуг Партнёров Программы, а также за участие в маркетинговых коммуникациях в рамках Программы. Участникам запрещено использовать преимущества, специальные возможности, преференции программы в предпринимательской деятельности.

1.6. Преимущества участия в Программе лояльности:

- скидки на товары и услуги согласно Статусу Участника;
- оперативное оповещение об акциях и выгодных предложениях;
- специальные предложения для Участников Программы.

1.7. Объём предоставляемых преференций зависит от размера бонусного вознаграждения - Статуса Участника в программе.

1.8. Срок действия программы лояльности не ограничен. Организатор оставляет за собой право внести изменения в условия программы лояльности с уведомлением Участников Программы о новых условиях

либо прекратить действие Программы. В случае прекращения действия Программы или внесения изменений в условия программы лояльности Организатор уведомляет Участников об этом путем размещения информации на сайте <https://manteratravel.ru> и/или направляет уведомление на адрес электронной почты, указанный на сайте или в мобильном приложении при регистрации в Программе. При этом Участники Программы должны самостоятельно ознакомиться с внесенными изменениями.

2. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

2.1. Бонусная система (программа, ПЛ) – коалиционная бонусная программа лояльности, направленная на поощрение постоянных покупателей Организатора или Партнёра путём предоставления скидки, выраженной в бонусах. Бонусы не являются денежными средствами и не подлежат обмену на наличные деньги.

2.2. Участник – покупатель Организатора или Партнёра, владелец бонусного счёта. Потребитель в значении, придаваемом этому понятию Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.

2.3. Статус участника – уровень активности Участника в ПЛ. С ростом статуса повышается и размер основного бонусного вознаграждения Участнику. Статус Участника подтверждается или изменяется в зависимости от объема транзакций за период времени.

2.4. Партнёр (бизнес-единица, БЕ) – юридическое лицо, заключившее с Организатором договор об участии в Программе и (или) соглашение о сотрудничестве в рамках участия в программе лояльности «MANTERA» согласно Приложения № 2 к Положению.

2.5. Организатор – Общество с ограниченной ответственностью «Мантера Трэвел» (ООО «Мантера Трэвел») ИНН 2366024303 /КПП 236601001/ ОГРН 1202300067243, юридический адрес: 354008, Краснодарский край, г.о. город-курорт Сочи, г. Сочи, ул. Виноградная д. 20А, помещ. 34, отвечающее за администрирование и функционирование Программы, взаимодействие с Участниками Программы по вопросам,

связанным с ее условиями и правилами, а также за реализацию товаров и услуг, в том числе акционных предложений Партнёров (БЕ).

2.6. Бонусы (Bonus Travel) – условная единица, начисленная Участнику при приобретении товаров/услуг у Организатора или Партнёров Программы. Бонусы могут быть использованы только в рамках данной Программы и в соответствии с её условиями.

2.7. Бонусный счёт – информация о покупательском поведении, включая суммы доступных, начисленных, использованных и других видов Бонусов Участника. К Участнику может быть привязано только один бонусный счет.

2.8. Контактный номер телефона - номер телефона, указанный Участником при вступлении в Программу, будет автоматически авторизован на управление бонусным счётом Участника. К одному номеру телефона может быть привязан только один бонусный счет.

2.9. Карта Участника – пластиковая карта с магнитной полосой. Является идентификатором Участника в Программе.

2.10. Web-сайт – сайт Организатора, размещенный по адресу: <https://manteratravel.ru/>.

2.11. Личный кабинет участника (ЛК) - персональный раздел Участника на Web-сайте Программы и/или в Мобильном приложении, предоставляющий доступ к информации о бонусном счете, статусе, истории транзакций и специальным предложениям.

2.12. Мобильное приложение – программное обеспечение, разработанное для портативных мобильных устройств с операционной системой Android и IOS. Позволяет идентифицировать Участника в Программе, посредством сканирования QR-кода.

2.13. QR-код – товарный знак для типа матричных штрихкодов. Является идентификатором Участника в Программе, используемый для идентификации Участника в Программе, в том числе через Мобильное приложение.

2.14. Акция – комплекс мероприятий рекламного характера, проводимый в определённые сроки и в соответствии с требованиями законодательства о рекламе.

2.15. Промокод – уникальная комбинация символов или цифр, предоставляемая в рамках акции, которую участники могут использовать при совершении покупок для получения привилегий.

2.16. Статус – признак Участника, устанавливаемый по оговоренным правилам и используемый для определения формы и уровня поощрений Участника.

2.17. Прогресс – информация, указанная / выраженная сумма в рублях, о совершенных покупках за последние 365 дней.

2.18. Анкета – форма предоставления информации об Участнике Программы. Вместе с заполнением анкеты Участник Программы вправе свободно, действуя в своём интересе в течение срока действия Программы выразить согласие на обработку персональных данных, а также на получение уведомлений/информации рекламного-информационного характера, самостоятельно производит настройки уведомлений/оповещений, актуализирует сведения. Участник программы вправе отказаться от обработки персональных данных и получения рассылок (рекламы) в любое время посредством направления соответствующего отзыва на электронную почту Оператора, указанный на сайте.

2.19. Транзакция – это операция с денежными средствами: перевод, вывод или зачисление на счёт. То есть любой процесс, связанный с использованием банковского счета.

2.20. Комплиментарные бонусы - бонусы, которые Организатор или Партнер программы может начислить Участнику программы в рамках маркетинговых мероприятий. Бонусы могут быть начислены по триггерному событию (день рождения) или же вручную (в качестве извинения). Такие бонусы имеют срок жизни, который задан им при создании.

2.21. Гифт бонусы – бонусы, которые Организатор или Партнер программы может начислить Участнику программы при покупке подарочной карты на любую сумму, онлайн или оффлайн.

3. УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ

3.1. Принцип единства: Согласованность в предоставлении условий и бонусов для всех участников ПЛ.

3.2. Участниками Программы могут быть только физические лица, достигшие возраста 14 лет при наличии согласия законного представителя (родитель, усыновитель, опекун). Для совершеннолетних дееспособных физических лиц, достигших 18 лет, такое согласие законного представителя не требуется.

3.3. Данная программа распространяется только на зарегистрированных и авторизованных Участников, принявших условия публичной оферты Организатора (Приложение № 1 к Положению).

3.4. Заключение договора между Организатором и Участником Программы производится путем направления публичной оферты (предложения) Организатором Программы, посредством размещения оферты и Положения о программе лояльности на сайте <https://manteratravel.ru>.

Принятие оферты предложения (акцепта) осуществляется Участником Программы путем заполнения анкеты Участника Программы у Организатора при регистрации на web-сайте, в мобильном приложении или у любого Партнёра Программы.

3.5. Заполнение Анкеты, регистрация на сайте и в мобильном приложении Участника (или у любого Партнера Программы) означает, что Участник Программы ознакомлен, и принимает условия оферты и настоящего Положения и Программы.

3.6. Согласие Участника на обработку персональных данных получается Организатором отдельно. Подтверждением факта предоставления согласия на обработку персональных данных является

постановка соответствующего флажка в форме сайта или мобильного приложения и ввод смс кода подтверждения при регистрации в Программе.

3.7. Предоставляя Организатору согласие на обработку персональных данных, Участник разрешает Организатору Программы обрабатывать персональные данные, указанные в анкете Участника Программы, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу на территории Российской Федерации), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных в объеме и целях, необходимых для участия в Программе, но не ограничиваясь:

- для проведения опросов и исследований, направленных на улучшение качества товара, условий его реализации и доставки;
- для проведения маркетинговых программ;
- для проведения статистических исследований;
- для продвижения товаров, работ, услуг на рынке путем осуществления прямых контактов с Участником Программы с помощью различных средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон (в том числе мобильный), сеть Интернет.

3.8. Оператор обрабатывает персональные данные Участников в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных» от 27.06.2006 года, Политикой конфиденциальности ООО «Мантера Трэвел».

3.9. Контактный номер телефона, указанный Участником при вступлении в Программу, будет автоматически авторизован на управление бонусным счётом Участника. К одному номеру телефона может быть привязан несколько только один бонусный счет.

4. СТАТУСЫ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ

4.1. **White** – стартовый бонусный счет с размером вознаграждения 3%, присваивается Участнику Программы лояльности, после заполнения

анкеты или регистрации на web-сайте или в мобильном приложении и принятия условий публичной оферты. Бонусному счёту Участника присваивается Статус White. До 20% оплаты бонусами.

4.2. **Red** – бонусный счёт с размером вознаграждения 3% автоматически становится бонусным счётом с размером вознаграждения 5% при общей сумме совершённых покупок у Партнёров и Организатора программы в размере 40 000 руб. в течение 365 дней (12 месяцев) и сохраняется на следующие 365 дней (12 месяцев). До 20% оплаты бонусами.

4.3. **SILVER** – бонусный счёт с размером вознаграждения 5% автоматически становится бонусным счётом с размером вознаграждения 7% при общей сумме совершённых покупок у Партнёров и Организатора программы в размере 80 000 руб. в течение 365 дней (12 месяцев) и сохраняется на следующие 365 дней (12 месяцев). До 30% оплаты бонусами.

4.4. **GOLD** – бонусный счёт с размером вознаграждения 7% автоматически становится бонусным счётом с размером вознаграждения 10% при общей сумме совершённых покупок у Партнёров и Организатора программы в размере 150 000 руб. в течение 365 дней (12 месяцев) и сохраняется на следующие 365 дней (12 месяцев). До 40% оплаты бонусами.

4.5. **VIP** – бонусный счёт с размером вознаграждения 10% автоматически становится бонусным счётом с размером вознаграждения 15% при общей сумме совершённых покупок у Партнёров и Организатора программы в размере 250 000 руб. в течение 365 дней (12 месяцев) и сохраняется на следующие 365 дней (12 месяцев). До 50% оплаты бонусами.

4.6. Ограничение на оплату бонусами действует при каждой покупке. Но внутри транзакции могут быть товары и услуги, на которые расчеты бонусами не распространяются. Перечень товаров и услуг, на которые не распространяется оплата бонусами, публикуется на Web-сайте Программы и/или в Мобильном приложении и может быть изменен Организатором.

4.7. Уровень Участника в Программе лояльности может быть повышен Организатором Программы на период проведения Организатором Программы маркетинговых мероприятий. Такое повышение является временным и действует в течение срока проведения маркетингового мероприятия, о чем Участник будет уведомлен дополнительно.

5. ПЕРЕХОД С ОДНОГО СТАТУСА НА ДРУГОЙ

5.1. В зависимости от суммы, накопленной в течение 365 дней (12 месяцев), за совершенные транзакции, Участнику предоставляются Статусы программы лояльности, на следующих условиях:

- Если участник в течение 365 дней (12 месяцев) совершил покупки на общую сумму от 40 000 до 79 999 рублей, ему присваивается статус Red. При этом статусе размер вознаграждения составляет 5%. Размер бонусов действует в течение следующих 365 дней (12 месяцев) с момента присвоения уровня.
- Если участник в течение 365 дней (12 месяцев) совершил покупки на общую сумму от 80 000 до 149 999 рублей, ему присваивается статус SILVER. При этом статусе размер вознаграждения составляет 7%. Размер бонусов действует в течение следующих 365 дней (12 месяцев) с момента присвоения уровня.
- Если участник в течение 365 дней (12 месяцев) совершил покупки на общую сумму от 150 000 до 249 000 рублей, ему присваивается статус GOLD. При этом статусе размер вознаграждения составляет 10%. Размер бонусов действует в течение следующих 365 дней (12 месяцев) с момента присвоения уровня.
- Если участник в течение 365 дней (12 месяцев) совершил покупки на общую сумму от 250 000 рублей, ему присваивается статус VIP. При этом статусе размер вознаграждения составляет 15%. Размер бонусов действует в течение следующих 365 дней (12 месяцев) с момента присвоения уровня.

5.2. Переход на более высокий Статус происходит автоматически при достижении необходимой суммы накоплений за последние 365 дней. При этом замена Карты или данных не требуется.

5.3. Информация о том, что Участнику доступен новый Статус, отображается в его личном кабинете Участника Программы. Также Участнику приходит push сообщение или оповещение на e-mail, указанный в анкете.

5.4. Если в течение 365 дней оборот превысил порог следующего Статуса, Участнику автоматически предоставляется новый (более высокий) Статус. Срок действия нового Статуса – 365 дней с момента повышения.

5.5. По истечении срока действия текущего Статуса производится перевод участника на Статус, соответствующий его обороту за 12 мес. При этом статус White является базовым и несгораемым Статусом, ниже которого Участник получить не может.

5.6. Организатор в праве по своему усмотрению предоставлять дополнительные преимущества самостоятельно или через Партнеров, а также устанавливать дополнительные скидки и преимущества, доступные Участникам Программы, для повышения уровня лояльности.

6. ПОНИЖЕНИЕ СТАТУСА УЧАСТНИКА ПРОГРАММЫ

6.1. Достигнутый статус Участника действует в текущем периоде и сохраняется на следующие 365 дней (12 месяцев).

6.2. Чтобы сохранить текущий Статус в Программе его надо подтверждать. Для этого общая сумма покупок в следующие 365 дней (12 месяцев) должна соответствовать присвоенному Статусу. Если же в следующем периоде сумма покупок не соответствует текущему Статусу, то он понижается в соответствии с суммой совершенных покупок.

6.3. Если Участник не копит и не тратит бонусы в течении 24 месяцев с даты последней активности, его участие в Программе приостанавливается, бонусы на счете обнуляются, статус возвращается к стартовому White.

7. ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ И СПИСАНИЯ БОНУСОВ

7.1. Бонусы начисляются на Бонусный счёт Участника только в случае предъявления участником:

- Бонусной карты;
- QR-кода в мобильном приложении или на web-сайте Программы;
- При оформлении заказа на сайте Партнёра, после оплаты товаров (услуг) наличным или безналичным способом в случае, если приобретение Участника квалифицируется, как транзакция по Программе в соответствии с настоящими Условиями участия и условиями для Партнёров.

7.2. Зачисление Бонусов на Бонусный счёт происходит в течение 3-х рабочих дней. Размер начисляемых бонусов зависит от Статуса Участника в Программе. По отмененным Заказам и броням начисление бонусов не происходит.

7.3. Начисление бонусов при бронировании отелей/гостиниц/экскурсий (список товаров будет пополняться, могут быть еще) происходит после факта оказания услуги, т.е. после фискального чека.

7.4. В случае оплаты товаров/услуг у Партнёров Программы начисление бонусов осуществляется только на часть покупки, оплаченную наличным/безналичным способом. На сумму, оплаченную Бонусами, бонусы не начисляются. На акционные товары бонусы не начисляются.

7.5. Начисленные бонусы не могут быть выплачены и возвращены Участнику в денежном эквиваленте. Денежные средства с Бонусного счёта снять наличными невозможно.

7.6. Организатор допускает ограничение списание бонусов на момент проведения дополнительных маркетинговых мероприятия. Списание бонусами и скидки по акциям не суммируются.

7.7. Каждый Партнёр может через Организатора устанавливать собственные правила начисления Бонусов. Правила начисления Бонусов у каждого Партнера могут отличаться и доступны для ознакомления на Web-сайте Программы и/или в Мобильном приложении и в местах продаж Партнеров.

7.8. **1 бонус = 1 рублю РФ**, как при накоплении, так и при использовании Бонусов.

7.9. Перечень товаров и услуг, за покупку которых Бонусы не начисляются, публикуется на Web-сайте Программы и/или в Мобильном приложении, а также может быть уточнен у Партнеров Программы.

7.10. Количество Бонусов, начисляемых за приобретение Участником товаров или услуг Партнёров Программы, устанавливается Организатором, и может время от времени меняться по его усмотрению.

7.11. Количество начисляемых Бонусов зависит в том числе от Статуса Участника. Начисление Бонусов происходит в соответствии с установленными для Партнёров правилами начисления Бонусов, а также ограничениями, текущими маркетинговыми акциями, информация о которых размещается на веб-сайте Программы и/или доступна в местах продаж Партнёров.

7.12. Комплиментарные бонусы (на созвоне мы их называли ретро баллы, надо зафиксировать термин комплиментарные) - бонусы, которые Организатор или Партнер программы может начислить Участнику программы в рамках маркетинговых мероприятий. Бонусы могут быть начислены по триггерному событию (день рождения) или же вручную (в качестве извинения).

7.13. Гифт бонусы - бонусы, которые Организатор или Партнер программы может начислить Участнику программы при покупке подарочной карты на любую сумму.

7.14. При начислении комплиментарных и гифт бонусов на счет Участника программы Организатор или Партнер программы имеет право задать сроки действия таких бонусов, т.е. ограничить период их использования. Кроме того, ограничить число Партнеров для реализации бонусов.

7.15. Программа может быть в любой момент изменена, приостановлена или прекращена Организатором Программы. Информация о приостановлении/ прекращении/изменении условий уведомив участников на сайте <https://manteratravel.ru/>.

7.16. Организатор Программы вправе проводить проверку соблюдения Клиентом условий настоящей Программы. В случае выявления факта или попытки недобросовестного использования предложения и/или нарушения условий Программы со стороны Клиента, Клиенту может быть отказано в предоставлении скидки и/или начислении бонусов.

7.17. Любые вопросы, не урегулированные в настоящей Программе, разрешаются в соответствии с Правилами Сервиса, размещенными по адресу: <https://manteratravel.ru/>.

7.18. Принимая участие в Программе, Участник подтверждает свое ознакомление и согласие с условиями настоящей Программы и Правилами Сервиса, размещенными по адресу: <https://manteratravel.ru/>.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Все изменения и дополнения к Программе лояльности подлежат утверждению в установленном порядке.