**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ «КЛУБ МЮЗ-Казахстан»**

1. **Термины и определения:**
   1. **Программа лояльности «Клуб МЮЗ-Казахстан»** - дисконтная программа, разработанная для покупателей фирменных магазинов ТОО «МЮЗ-Казахстан» (Организатора Программы), которая дает возможность получать скидки и/или иные привилегии за совершение покупок товаров из ассортимента магазинов-участников Программы в соответствии с условиями настоящего Положения.
   2. **Организатор Программы** - юридическое лицо, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы. Организатором Программы является Товарищество с ограниченной ответственностью «МЮЗ-Казахстан»
   3. **Магазины-участники Программы** - все магазины розничной сети и интернет-сайт Организатора Программы, а также магазины или иные подразделения Партнеров Программы.
   4. **Партнер Программы** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее соответствующий договор с Организатором Программы на право участия в Программе.
   5. **Регистрация в Программе** - присвоение уникального идентификатора Участника Программы в учетной системе Организатора Программы, которое возможно строго
   * при условии заполнения всех обязательных полей Анкеты Участником программы
   * при передаче электронного запроса на активацию Клубной карты «МЮЗ-Казахстан» с помощью интерфейса Мобильных Приложений Участником Программы и внесения персональных данных Участника Программы в учетную систему Организатора Программы
   1. **Мобильное Приложение –** программа (программное обеспечение), права на которое принадлежат организациям, с которыми у ТОО «МЮЗ-Казахстан» заключены соглашения, разрешающие обмен данными, установленное на мобильный телефон, смартфон, карманный персональный компьютер, планшет или любое иное аналогичное компьютерное устройство, одной из функций которого является обеспечение соединений в сетях связи Участника программы, и обеспечивающее, в том числе, возможность формировать и передавать Запросы на активацию Клубной карты ТОО «МЮЗ-Казахстан» Участником программы.
   2. **«Анкета» -** регистрационная форма Организатора Программы для заполнения Участником Программы. Анкета считается корректно оформленной только в случае заполнения всех обязательных полей Анкеты Участником Программы:

- фамилия, имя, отчество;

- паспортные данные\*;

- дата рождения;

- пол;

- мобильный телефон и адрес электронной почты;

- дата заполнения анкеты Участником Программы;

- подпись Участника Программы**;**

- номер выдаваемой Участнику Программы Карты\*\*.

\*Обязанность Участника Программы предоставить паспортные данные установлена в соответствии с требованиями статьи 4 Закона Республики Казахстан №191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 28.08.2009 года, при осуществлении покупки ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней на сумму от 5 000 000 тенге (оплата наличными или безналичными денежными средствами).

(\*\*- данное поле заполняется сотрудником Организатора Программы).

* 1. **Участник** **Программы** физическое лицо, которому выдали Клубную карту «МЮЗ-Казахстан» на основании его выраженного согласия стать участником программы лояльности «Клуб МЮЗ-Казахстан» путем заполнения Анкеты участника или передачи запроса на активацию Клубной карты «МЮЗ-Казахстан» с помощью интерфейса Мобильных Приложений, на обмен данными с которыми у ТОО «МЮЗ-Казахстан» есть соответствующие разрешения и которому на момент выражения согласия участия в программе лояльности исполнилось 18 лет.
  2. **Предъявитель Карты** - физическое лицо, предъявившее Карту при заключении договора купли-продажи в магазине розничной сети Организатора Программы и отличное от физического лица, прошедшего процедуру Регистрации в Программе или Участник Программы, который не может подтвердить принадлежность Карты путем предъявления документа, удостоверяющего личность.
  3. **Карта** - пластиковая карта со штрих - кодом, на которой указан уникальный неповторяющийся номер либо виртуальная карта в мобильном приложении, в котором указан уникальный неповторяющийся номер карты. Карта является собственностью Организатора Программы. Карта служит для идентификации Участника в Программе. Карта не является товаром, ценной бумагой или каким-либо иным средством платежа.
  4. **Счет** **Участника Программы** – общая сумма зарегистрированных покупок с применением Карты в магазинах-участниках Программы (строка «ИТОГО (с НДС)» в кассовом чеке), которая является основанием для определения Статуса Участника в Программе.
  5. **Статус, Тип карты Участника Программы** - в зависимости от величины Счета Участника Программы определяется величина скидки для Участника Программы при совершении покупок товаров из ассортимента магазинов-участников Программы с предъявлением Карты в момент совершения покупки.
  6. **Привилегии** **Участников Программы** - возможность приобретения товаров Организатора Программы и/или Партнеров Программы с финансовой или иной выгодой в зависимости от Статуса Участников Программы.
  7. **Карта Партнера Программы** – пластиковая карта или иной идентификатор участника программы лояльности Партнера, по которым Организатор Программы предоставляет скидки и/или иные Привилегии в рамках соответствующего соглашения Партнера с Организатором Программы.

1. **Общие положения**
   1. Настоящее Положение о программе лояльности «Клуб МЮЗ-Казахстан» определяет правила и условия участия в Программе (далее - «Правила»).
   2. Программа действует в сети фирменных магазинов ТОО «МЮЗ-Казахстан» на территории Республики Казахстан. Полный список магазинов Организатора Программы, участвующих в Программе, указан на сайте Организатора Программы по адресу: [www.miuz.ru](http://www.miuz.ru).
   3. Для участия в Программе необходимо пройти процедуру регистрации в Программе согласно правилам Регистрации (п.3) и получить Карту Программы.
   4. Использование Карты Программы при покупках в магазинах-участниках Программы означает полное согласие Участника Программы с данными Правилами и выражает безусловное согласие Участника Программы с ними**.**
   5. Срок действия Карт ограничен сроком действия Программы.
   6. Организатор Программы оставляет за собой право отменить Программу или внести изменения в Правила в любое время и без предварительного уведомления Участников Программы.
   7. Датой отмены Программы или внесения изменений в Правила является дата размещения новой редакции Правил или уведомления о прекращении Программы на сайте Организатора по адресу: www.miuz.ru.
   8. В рамках Программы могут формироваться дополнительные групповые или индивидуальные Привилегии, организовываться и проводиться специальные мероприятия, привлекаться новые Партнеры.
2. **Регистрация Участника в Программе**
   1. Для участия в Программе покупателю необходимо зарегистрироваться в Программе путем заполнения всех обязательных полей Анкеты либо передать электронный запрос на активацию Клубной карты «МЮЗ-Казахстан» с помощью интерфейса Мобильного Приложения и выполнения одного из следующих условий:

3.1.1. совершить покупку в магазине-участнике Программы;

3.1.2. или предъявить Карту Партнера Программы;

3.1.3. или предъявить Карту Организатора Программы или специальный сертификат Организатора/Партнера Программы на получение Карты Программы, полученный в рамках специального мероприятия (п.2.8).

* 1. Регистрация Участника в Программе возможна строго на основании заполненной и собственноручно подписанной Участником Анкеты либо на основании электронного запроса на активацию Клубной карты «МЮЗ-Казахстан», переданного Участником программы, если иное не оговорено в соответствующем договоре с Партнером Программы.
  2. В случае отказа покупателя от заполнения всех обязательных полей Анкеты либо при отсутствии заполнения соответствующих разделов приложения Организатор Программы вправе отказать в Регистрации Участника в Программе и в выдаче Карты Программы.
  3. Право на получение Привилегий Программы возникает у Участника Программы строго при условии выполнения Участником условий настоящего раздела и внесения персональных данных Участника Программы в учетную систему Организатора Программы сотрудником Организатора Программы.

1. **Статусы (типы Карт) Участников Программы и учет сумм накоплений на Счетах**
   1. В Программе определены следующие Статусы (типы Карт) Участников Программы:
      1. Серебряный - общая сумма покупок по Карте до 699 999,99 тенге;
      2. Золотой - общая сумма покупок по Карте от 700 000 до 2 099 999,99 тенге;
      3. Платиновый - общая сумма покупок по Карте от 2 100 000 тенге;
   2. Макеты типов Карт, перечисленных в пунктах 4.1.1 - 4.1.3 являются Приложением №1,2 к настоящим Правилам.
   3. Карта является собственностью Организатора Программы и не является ценной бумагой или каким-либо иным средством платежа.
   4. У одного Участника Программы может быть только одна активная Карта.
   5. Сумма каждой покупки с применением Карты Программы, предъявленной покупателем до пробития чека продажи, учитывается на Счете Участника Программы в течение 3-х дней с момента совершения покупки.
   6. Учет сумм покупок, совершенных без предъявления Карты (уникальный номер Карты не указан в фискальном чеке продажи) не производится.
   7. При возврате товара ненадлежащего качества сумма накоплений на Счете Участника уменьшается на сумму возврата.
2. **Правила предоставления скидок по Картам Программы**
   1. Скидки по Картам Программы предоставляются строго при предъявлении Карт в момент совершения покупки и до пробития чека продажи.
   2. Скидки по Картам может получать как Участники программы, так и Предъявитель карты.
   3. Таблица скидок по Картам Программы в зависимости от Статуса Карты:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория товаров/Статус Карты | Серебряная | Золотая | Платиновая |
| 5.3.1\* | **Категория 1.** Изделия из золота, платины со вставками из драгоценных камней, включая облагороженные камни, исключая изделия со вставками из жемчуга.  **Категория 2.** Изделия из золота со вставками из жемчуга; изделия из серебра, стали и других недрагоценных металлов со вставками из жемчуга, изделия из жемчуга без металла.  **Категория 3.** Изделия из серебра со вставками из драгоценных камней за исключением жемчуга; | 5% | 7% | 10% |
| 5.3.2\* | **Дополнительная скидка в честь дня рождения Участника Программы** к скидке, которая действует на изделия из  п.5.3.1. | +3% | +3% | +3% |
| 5.3.3 | **Сертифицированные бриллианты Bon Bon** | 1% | 2% | 3% |

*\*- исключение: сертифицированные бриллианты* **Bon Bon***, часы,* изделия, участвующие в SALE

1. **Правила предоставления скидок по Картам Партнеров Программы**
   1. Организатор Программы предоставляет скидки и/или иные Привилегии по Картам Партнера в рамках соответствующего договора Партнера с Организатором Программы.
   2. Информация о Партнерах Программы и правилах предоставления скидок по Картам Партнеров в магазинах-участниках Программы размещается на сайте Организатора Программы по адресу [www.miuz.ru](http://www.miuz.ru).
   3. Информация о правилах предоставления скидок по Картам Программы у Партнеров Программы размещается на сайте соответствующих Партнеров Программы.
2. **Правила предоставления скидок по Картам Программы при покупках товаров из ассортимента специальных акций.**
   1. Скидки по Картам Программы не суммируются со скидками в рамках специальных акций Организатора Программы, если иное не указано в правилах акции.
   2. Скидки по Картам Партнеров Программы не суммируются со скидками в рамках специальных акций Организатора Программы, если иное не указано в правилах акции.
3. **Привилегии Участников Программы**
   1. Привилегии по Картам Программы может получать только Участник Программы.
   2. Таблица привилегий в зависимости от Статуса Карты в Программе:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Категория товаров/Статус Карты | Серебряная | Золотая | Платиновая |
| 8.2.1 | Гарантийный ремонт в течение 6 месяцев от даты продажи, включая бесплатную чистку и родирование. |  |  |  |
| 8.2.2 | Информирование о новостях, акциях и специальных предложениях (при наличии согласия Участника Программы) |  |  |  |
| 8.2.3 | Приглашение к участию в специальных акциях, мероприятиях предложениях (при наличии согласия Участника Программы). |  |  |  |
| 8.2.4 | Возможность принимать участие в акциях «Presale» (право на приобретение товаров по акциям за 2-7 дней до начала общих продаж по акции). |  |  |  |

* 1. Дополнительная скидка в честь дня рождения Участника Программы предоставляется однократно на все товары из указанных (п.5.3.1.) категорий изделий в одном чеке в период 14 (Четырнадцати) дней до и после даты рождения Участника Программы, включая саму дату дня рождения.

1. **Замена и восстановление Карт**
   1. При накоплении на Счете Участника суммы покупок, достаточной для получения Карты более высокого Статуса, Участник вправе обменять свою действующую Карту на Карту более высокого Статуса в любом магазине-участнике Программы без совершения покупки. При обмене старая Карта блокируется в учетной системе и изымается сотрудниками Организатора Программы.
   2. Восстановить утерянную Карту можно в любом магазине Организатора Программы при условии, что персональные данные Участника Программы внесены в учетную систему Организатора. В данном случае восстановление карты производится в момент обращения в магазин с обязательным заполнением Участником новой Анкеты. При совпадении персональных данных на Анкете и в учетной системе Организатора, производится замена утерянной Карты на новую Карту. Ранее накопленная сумма покупок и статус Участника в Программе сохраняются.
   3. В случае, если персональных данных Участника Программы нет в учетной системе Организатора, моментальное восстановление Карты в магазине-участнике Программы не производится. Карта может быть восстановлена в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты обращения Участника Программы и предоставления им персональных данных, указанных в пункте 1.6 Положения, а также чеков приобретенных изделий. Если идентифицировать данные Участника программы не удается, Участнику выдается новая серебряная карта, если покупка не совершается либо карта, категория которой соответствует сумме покупки.
2. **Порядок обработки персональных данных Участников**
   1. Организатор Программы осуществляет обработку персональных данных Участников Программы в соответствии с принципами и правилами, установленными Законом Республики Казахстан №94-V от 21.05.2013 года «О персональных данных и их защите».
   2. ТОО «МЮЗ-Казахстан» информирует Участников Программы по согласованным с ними каналам коммуникации (электронная почта, телефон) о проводимых мероприятиях, акциях в розничной сети Организатора Программы и Партнеров Программы.
   3. Участники, принимающие участие в мероприятиях и акциях Программы, вправе ознакомиться с правилами проведения данных мероприятий и акций на сайте www.miuz.ru, и обязаны соблюдать установленные правила.
   4. Ознакомившись и принимая установленные правила Программы, Участник выражает согласие на получение от Организатора уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами, но сохраняет за собой право отказаться от получения уведомлений рекламного характера, обратившись по телефону в справочную службу, по адресу местонахождения или в магазин розничной сети Организатора Программы.
   5. Организатор Программы обязуется немедленно, в течение 1-го рабочего дня от даты получения от Участника Программы письменного заявления по адресу местонахождения или в любом магазине розничной сети или устного заявления (запроса) об отказе от получения уведомлений, переданного Организатору по телефону горячей линии 8-800-100-19-20, отключить Участника от информирования и/или прекратить обработку его персональных данных. Участник Программы обязан идентифицировать себя, сообщив Организатору подтверждающие данные, которые Участник указал в анкете.
   6. Изменение персональных данных Участников Программы (в случаях изменения фамилии, имени, отчества Участником программы), изменение ранее зарегистрированного Участника Программы на другое физическое лицо и/или объединение Счетов различных Участников Программы производится в течение 5 рабочих дней после передачи Анкеты с актуальными персональными данными, а магазины-участники Программы соответствующего Участника программы.
3. **Особые условия**
   1. Организатор Программы обязуется предоставлять выписку из истории покупок по карте Участника Программы в течение 3-х рабочих дней от даты получения письменного заявления от Участника программы или лица, предъявляющего нотариально заверенную доверенность от Участника программы в любом магазине розничной сети ТОО «МЮЗ-Казахстан». Предоставление выписки осуществляется лично Участнику программы или доверенному лицу после предъявления документа, подтверждающего его личность или доверенности, заверенной нотариусом
   2. В случае указания ложных, неточных или недостоверных сведений о себе, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений, Участник Программы самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с предоставлением таких сведений.
   3. Организатор Программы оставляет за собой право прекратить участие в программе любого Участника Программы, в том числе заблокировать клубную карту, без предварительного уведомления в ряде случаев:
      * + - Несоблюдение настоящих Правил;
          - Злоупотребление привилегиями, предоставляемыми Участнику;
          - Предоставление Организатору неверных сведений или информации, вводящих в заблуждение;
          - Отсутствие покупок по карте более 24 месяцев.
   4. Подпись Участника Программы на Анкете является подтверждением ознакомления физического лица, заполнившего Анкету, с настоящими Правилами. Организатор не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с участием в Программе.
   5. В случае если спор между Организатором Программы и/или Партнерами и Участником Программы не может быть разрешен путем переговоров, он разрешается в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Партнеры Программы не уполномочены представлять, делать заявления или давать гарантию от имени Организатора Программы, помимо соответствующих полномочий, предусмотренных настоящими Правилами или иными документами, согласованными с Организатором. Организатор не несет ответственности за действия/бездействия Партнеров Программы.