Правила программы «Клуб Четыре Лапы»

ред. 2.3 от 07.06.2023

Общие положения:

Настоящие Правила определяют условия участия в программе «Клуб Четыре Лапы» на территории Российской Федерации. Получив Карту Участника и пройдя процесс регистрации, Участник подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами, выражает свое безусловное согласие с настоящими правилами (далее - «Правила») и обязуется их выполнять.

Термины и определения:

«Программа «Клуб Четыре Лапы» («Программа») — означает взаимоотношения, в которых Участник, приобретающий товары и/или услуги у компании «Четыре Лапы» с помощью Карты Участника, приобретает право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами.

«Привилегия» — возможность приобретения товаров и/или услуг, предоставленная методом отложенной скидки — начисления Бонусов на Счет Участника и последующего расходования Участником накопленных Бонусов на товары и/или услуги компании «Четыре Лапы».

«Участник Бонусной Программы» (Участник) — физическое лицо, участвующее в Программе, являющееся держателем Карты.

«Компания «Четыре Лапы» — Оператор, обладающий исключительными правами по управлению Программой, являющийся стороной всех сделок по накоплению и списанию Бонусов по Программе.

«Оператор» — юридическое лицо, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы, являющееся стороной всех сделок по накоплению и списанию Бонусов по Программе. Оператор может непосредственно реализовывать товары и/или услуги, в отношении которых предоставляются Привилегии Участникам и/или происходит начисление Бонусов Оператором в рамках Программы. Оператором является компания - правообладатель торгового знака «Четыре Лапы».

«Карта Участника» (Карта) — Пластиковая или виртуальная карта, служащая для идентификации Участника в Программе «Клуб Четыре Лапы» при приобретении товаров и/или услуг.

«Бонусный Счет Участника» (Бонусный счет, Счет) — счет, открываемый Компанией в своей информационной системе на имя Участника в соответствии с настоящими Правилами. Счет ведется в Бонусах. На Карту открывается единый Счет Участника. Бонусы начисляются на Счет

Участника и списываются со Счета Участника при приобретении у Компании товаров и/или услуг с использованием Карты Участника.

«Бонусы» — расчетные единицы, зачисляемые на Бонусный Счет Участника в соответствии с Правилами. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения скидок на товары и/или услуги в соответствии с настоящими Правилами.

«Уведомление» — Информация, в том числе рекламного содержания, передаваемая Участнику средствами связи: мобильному телефону, домашнему телефону, E - mail, почтовому адресу или иными способами.

«Личный кабинет» - индивидуальный раздел Клиента на сайте www.4lapy.ru, в котором отображается информация о Бонусном Счёте Участника.

«Регистрация» - процесс подтверждения Участником вступления в Программу. При регистрации указываются фамилия, имя, отчество, e-mail, номер телефона и дата рождения Участника, а также номер Карты участника. Регистрация может быть произведена одним из нескольких способов:

- в личном кабинете на сайте www.4lapy.ru или в мобильном приложении «Четыре Лапы»

- в розничном магазине или ветеринарном центре «Четыре Лапы» на кассе при совершении покупки или путем заполнения анкеты участника

- по телефону Горячей Линии 8 (800) 770 00 22 или эл.почте welcome@4lapy.ru

«Владелец Карты» – Участник, на имя которого была зарегистрирована Карта

1. Участие

1.1. К участию в Программе «Клуб Четыре Лапы» могут быть допущены только физические лица, достигшие шестнадцати лет.

1.2. Лицо, желающее стать Участником Бонусной Программы, обязано пройти регистрацию. При регистрации обязательным идентификатором физического лица является номер мобильного телефона.

1.3. На одно физическое лицо (номер мобильного телефона) может быть оформлена только одна Карта Участника. При оформлении нескольких Карт Участника на одно и то же лицо (кроме замены Карты Участника в случае утери), такие дублирующие Карты Участника блокируются, и начисление Бонусов по ним не осуществляется.

1.4. *Упразднено в ред.1.3*

1.5. Карта Участника является собственностью Оператора и подлежит возврату по первому его требованию.

1.6. Участник обязан незамедлительно уведомить Оператора об изменении личных данных, указанных им при регистрации.

1.7. Ответственность за сохранность Карты, ограничение Карты Участника от несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на Участнике. Компания не несет ответственности за несанкционированное использование Карты Участника за исключением п.4.5 настоящих Правил.

1.8. Оператор вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но, не ограничиваясь, случаем если Участник:

1.8.1. не соблюдает настоящие Правила;

1.8.2. злоупотребляет какими - либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;

1.8.3. предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или неправильные сведения Компании;

1.8.4. не осуществляет сделок с использованием Карты в течение 12 месяцев с момента совершения последней покупки с использованием Карты.

1.9. Участник вправе прекратить свое участие в Программе «Клуб Четыре Лапы» в любое время путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия на или эл.почту welcome@4lapy.ru или на бумажном носителе.

1.10. Карты Участника не являются кредитными или платежными картами, если они не будут в специальном порядке определены таковыми.

1.11. Карта Участника действует в течение срока действия Программы или до любой другой даты прекращения действия Карты Участника согласно настоящим Правилам.

1.12. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию на дополнительном кассовом чеке или в Личном кабинете, содержащую информацию о накопленных Бонусах, сроках их действия и прочую информацию Программы «Клуб Четыре Лапы». Если Участник замечает несоответствие информации на дополнительном чеке с фактическими данными — неверно указано имя, выходит сообщение об ошибке и пр., Участнику необходимо сообщить об этом на Горячую Линию Программы по тел. 8 (800) 770 00 22 или эл.почте welcome@4lapy.ru

1.13. В случаях прекращения участия в Программе «Клуб Четыре Лапы» по инициативе Оператора (п.1.8 настоящих Правил) или Участника (п.1.9 настоящих Правил) Оператор отмечает контактные данные Участника в базе данных как закрытые, а по прошествии 12 (двенадцати) месяцев с момент прекращения использования Карты Участника данная контактная информация удаляется из информационной системы Программы и Бонусы Участника аннулируются.

1.14. Принимая правила Программы, Участник соглашается на получение от Компании Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами, но сохраняет за собой право отказаться от уведомлений рекламного характера одним из следующих способов:

1.14.1 письменное заявление об отказе от получения Уведомлений, отправленное на адрес welcome@4lapy.ru;
1.14.2. устное заявление об отказе от получения Уведомлений, переданное Оператору горячей линии по телефону 8 (800) 770 00 22.

2. Начисление Бонусов

2.1. Бонусы начисляются на Счет Участника при совершении покупок Участником у Компании. Бонусы также могут начисляться на Счет Участника в случае проведения рекламных акций или поощрительных программ, периодически предлагаемых Компанией. Компания определяет перечень установленных товаров и количество Бонусов, начисляемых на Счет Участника при приобретении Участником таких товаров и услуг*.

Процент накопления бонусов зависит от суммы всех покупок с использованием Карты:
от 0 руб. 3%
от 9000 руб. 4%
от 19000 руб. 5%
от 39000 руб. 6%
от 59000 руб. 7%
*за исключением торговых марок, указанных в п. 2.10 и 2.11, и оплаты услуг Доставки.

2.2. Для начисления Бонусов Участник должен уведомить Компанию при реализации Компанией товаров и/или услуг, в отношении которых происходит начисление Бонусов в рамках Программы, непосредственно перед совершением покупки или получением услуги о том, что покупка товара или оказание услуги осуществляется в рамках Программы, путем предъявления своей Карты Участника на кассовом терминале. Оператор не несет ответственности за не начисление Бонусов в том случае, если Участник не известил Компанию о том, что покупка сделана в рамках Программы и не предъявил Карту Участника или не сообщил кассиру номер телефона, указанного при регистрации.

2.3. Начисление Бонусов на Счёт допускается при предъявлении оригинала Карты или электронной версии Карты в мобильном приложении «Четыре Лапы», а также по номеру телефона Участника

2.4. За одну покупку возможно начисление Бонусов только на одну Карту Участника.

2.5. Если по техническим причинам Карта Участника не была просканирована до реализации товаров и/или услуг (до закрытия кассового чека), Участнику следует оформить возврат товара и/или услуги и совершить покупку еще раз с использованием Карты Участника. В противном случае, жалобы о не начислении Бонусов не принимаются.

2.6. Если покупка оплачена частично Бонусами, частично деньгами (наличными, банковской картой или подарочной картой), то Бонусы начисляются только за ту часть покупки, которая оплачена деньгами. Исключением из данного правила могут являться отдельные акции Программы «Клуб Четыре Лапы».

2.7. Компания самостоятельно формирует правила начисления Бонусов за покупки товаров и услуг. Текущие Правила Программы размещены на сайте Компании. О текущих Правилах Участник может узнать также по телефону Горячей Линии 8 (800) 770 00 22.

2.8. Бонусы и права, предоставленные Участнику, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами или с согласия Оператора. Бонусы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

2.9. Бонусы могут не начисляться на товары и/или услуги со скидкой, по сниженным ценам или участвующие в рекламных акциях.

2.10. Бонусы не начисляются на корма для кошек и собак следующих торговых марок: WHISKAS, KITEKAT, FELIX, FRISKIES, PERFECT FIT, SHEBA, GOURMET, CESAR, PEDIGREE, CHAPPI

2.11. На товары следующих категорий бонусы начисляются в размере 1% независимо от уровня накоплений, указанных в п.2.1:

Корма для кошек и собак (повседневные и диетические, сухие и влажные)

2.12. Срок действия базовых бонусов составляет 365 дней с момента начисления.
В рамках рекламных акций могут быть начислены целевые (временные) бонусы с иным ограничением по сроку действия и условиям списания, которые указываются в условиях соответствующей акции.
Неиспользованные бонусы сгорают по истечении указанного срока действия и не подлежат восстановлению.

3. Списание Бонусов в обмен на Привилегии

3.1. Участник, накопивший Бонусы на своем Счете, вправе списать Бонусы со Счета в соответствии с настоящими Правилами.

3.2. Списание Бонусов со Счета Участника становится доступно после регистрации.

3.3. В случае, если Участник не прошёл регистрацию, списание Бонусов со Счета Участника будет недоступно, пока Участник не завершит регистрацию.

3.4. Для списания Бонусов Участник должен уведомить Компанию при реализации Компанией товаров и/или услуг, в отношении которых происходит списание Бонусов в рамках Программы, непосредственно перед совершением покупки или получением услуги о том, что покупка товара или приобретение услуги сопровождаются также сделкой в рамках Программы путем предъявления карты Участника на кассовом терминале и информирования кассира о своем желании расплатиться Бонусами.

Бонусы Участника будут списаны со Счета Участника, при этом Бонусы, дата сгорания которых ранее, списываются в первую очередь.

3.4.1 Бонусами можно оплатить часть покупки в рамках установленной максимальной суммы списания:

- На следующие категории товаров – в размере не более 90% от стоимости товара:
  - Аквариумы/террариумы и подставки для них
  - Клетки для птиц и грызунов
  - Дома-когтеточки (игровые комплексы) для кошек
  - Дома и лежаки
- На оплату услуг Доставки списание бонусов невозможно.
- На остальные категории товаров и услуг – в размере не более 30% от стоимости товара.

3.5. Списание Бонусов допускается только при предъявлении оригинала Карты или электронной версии Карты в мобильном приложении «Четыре Лапы». Также возможно списание по номеру телефона Участника.

3.6. В случае отказа Участника от товара, на который Бонусы были списаны, использованные Бонусы восстанавливаются.

3.7. Оператор списывает со Счета Участника любые Бонусы, начисленные по ошибке или любые Бонусы, начисленные по сделке, которая была отменена (возврат товара).

4. Блокировка и восстановление Карты

4.1. В случае утери Участником Карты (пластиковой), ему необходимо позвонить на Горячую Линию по телефону 8 (800) 770 00 22, эл.почте welcome@4lapy.ru, сообщить об утере или обратиться в любой из магазинов «Четыре Лапы» и написать заявление на восстановление карты.

4.2. Для того, чтобы заблокировать утерянную карту и получить новую, Участник должен сообщить Оператору горячей линии либо указать в заявлении на восстановление свои контактные данные,

указанные им при регистрации. Карта блокируется, и в течение 3 дней Компания выдает Участнику новую виртуальную Карту.

4.3. Заявление на восстановление карты принимается только от Владельца Карты.

4.4. Если после заявления об утере Карты Участника со Счета Участника были списаны Бонусы, Оператор обязуется восстановить их.

4.5. Все Бонусы, списанные до момента обращения Участника на Горячую Линию 8 (800) 770 00 22, восстановлению не подлежат.

5. Иные условия

5.1. Компания по своему усмотрению вправе вносить любые изменения в настоящие Правила в любое время. Информация об указанных изменениях будет размещаться на веб - сайте Компании www.4lapy.ru.

5.3. Компания оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу в любое время с уведомлением Участника за один месяц.

5.4. Ответственность Компании в отношении предоставляемых в рамках Программы товаров и услуг и соответствующие гарантийные обязательства ограничена требованиями законодательства РФ.

5.6. Уведомление о прекращении или приостановке действия программы считается сделанным от имени Компании Участнику, если оно было передано по телефону, или по почте, или размещено на веб - сайте Компании www.4lapy.ru.

5.7. Участник подтверждает, что все данные, указанные Участником при регистрации, могут быть использованы компанией и уполномоченными ей организациями, в том числе за пределами РФ, исключительно в рамках и в целях действия Программы.

5.8. Участники, принимающие участие в специальных предложениях и акциях Программы «Клуб Четыре лапы», должны ознакомиться с правилами данных предложений и акций, на сайте www.4lapy.ru, и следовать им.

5.9. Если Владелец карты решит переоформить свою Карту на другое физическое лицо, то ему необходимо обратиться в любой из магазинов «Четыре Лапы» и написать заявление на переоформление, указав контактные данные нового Владельца Карты.

5.10. Заявление на переоформление Карт принимаются только от Владельцев Карт.

5.12. С прочими Правилами, не включенными в данные Правила, в том числе с правилами акций и кампаний, проводимых Компанией, можно ознакомиться на специальных разделах сайта.

6. Разрешение споров по программе

6.1. В случае если спор между Оператором и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.