

# Правила программы лояльности «Клубная программа»

Настоящие Правила участия в программе лояльности «Клубная программа» регулируют отношения между Организатором и Участником Программы.

## 1. Термины и определения.

**Активные бонусы** — Бонусы, начисленные на Бонусный счет Участника, находящиеся в активном статусе и доступные для списания.

**Акционные бонусы** — Бонусы, которые Участник может получить при выполнении определенных действий или без них. Акционным бонусам устанавливается любой срок действия по усмотрению Организатора. Правила действия Акционных бонусов устанавливаются Организатором Программы по каждой акции отдельно.

**Акция** – рекламное стимулирующее мероприятие, проводимое Организатором или при его участии.

**Анкета** — информация и/или заявление, необходимые для вступления в Программу содержащие персональные данные Участника и согласие на их обработку и хранение Организатором. Форма, условия и порядок предоставления Анкеты устанавливается Организатором Программы.

**Бонусный счет** — счет Карты, на котором проводятся операции с Бонусами. По бонусному счету учитывается информация по всем транзакциям (начисление по акции или за покупки, списание при оплате покупки или сгорание из-за окончания срока действия). Бонусный счет ведется в Бонусах.

**Бонусы** – условные единицы, начисляемые Участнику при совершении покупок в магазинах Организатора или интернет-магазине <https://www.letu.ru>, являются формой поощрения за участие в Программе.

**Бонусный промокод** – это промокод, выданный в рамках и на условиях определенной акции, проводимой ООО «Алькор и Ко». При вводе в личном кабинете бонусный промокод предоставляет клиенту возможность получить дополнительные акционные бонусы. Правила, сроки действия и условия получения и действия бонусных промокодов устанавливаются Организатором Программы по каждой акции отдельно.

**Виртуальная Карта (далее – Карта)** – Карта, не имеющая пластикового эквивалента и дающая право на участие в Программе.

**Личный кабинет** – раздел интернет-магазина, доступный пользователю после регистрации на сайте <https://www.letu.ru> или в мобильном приложении ЛЭТУАЛЬ, посредством которого последний осуществляет управление своей учетной записью (аккаунтом).

**Мобильное приложение** — программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах.

**Неактивные бонусы** — Бонусы, начисленные на Бонусный счет Участника, находящиеся в неактивном статусе и недоступные для использования Участником.

**Организатор программы (далее – Организатор)** – Общество с ограниченной ответственностью «Алькор и Ко», ОГРН 1027739498324, ИНН 7729265128, КПП 774901001, место нахождения: 119261, г. Москва, Ленинский проспект, дом 72/2.

**Программа лояльности «Клубная программа» (далее – Программа)** – взаимоотношения, в которых Клиент, приобретающий товары с помощью Карты Участника, приобретает право на получение Бонусов и Скидок в соответствии с настоящими Правилами.

**Сайт** – совокупность информационных ресурсов, размещённых в Интернете по адресу <https://www.letu.ru/>.

**Скидка по Карте (далее Скидка)** – скидка на товар, определенный Организатором программы, которая предоставляется только при применении Карты во время покупки. Размер скидки определяется текущими правилами Программы.

**Территория действия программы** – программа действует в розничных магазинах сети ЛЭТУАЛЬ, монобрендовых магазинах DOLCE MILK, SODA, MORIKI DORIKI и в интернет-магазине <https://www.letu.ru> на территории РФ.

**Участник программы (далее – Участник)** – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее номер телефона, зарегистрированный на территории РФ, присоединившееся к Программе любым из способов, перечисленных в настоящих Правилах.

## **2. Регистрация в Программе.**

### **2.1. Регистрация нового Участника.**

При регистрации в Программе Участник получает Карту, которая будет привязана к его номеру мобильного телефона. Карту можно получить в любом магазине торговой сети «ЛЭТУАЛЬ», монобрендовых магазинах «DOLCE MILK», «SODA», «MORIKI DORIKI» или на Сайте, а также в Мобильном приложении ЛЭТУАЛЬ бесплатно. Для получения карты необходимо подтвердить номер телефона.

Подтверждение номера телефона происходит при помощи проверочного кода, который поступает по SMS на номер Участника программы. Если на указанном номере телефона уже есть Карта, то повторное получение Карты невозможно.

### **2.2. Регистрация Участника с Картой клиента ЛЭТУАЛЬ.**

Участнику программы, у которого есть карта прежней программы (Карты клиента ЛЭТУАЛЬ), предлагается вступить в Программу с повышением скидки до 25% и отказом от пластикового носителя карты:

- Если прежняя Карта клиента была менее 25% и привязана к номеру телефона, то регистрация в Программе происходит с увеличением размера Скидки до 25%;
- Если прежняя Карта клиента была равна 25% и привязана к номеру телефона, то регистрация в Программе происходит с сохранением размера Скидки;
- Если Карта клиента не была привязана к номеру телефона, то при регистрации участнику программы следует предъявить эту карту на кассе в розничном магазине для сохранения истории покупок по карте. При этом, размер скидки по карте в Программе будет составлять 25%;
- Если Карта клиента не была привязана к номеру телефона и Участник не может предоставить пластиковую карту, то регистрация в новой программе будет без учета Карты клиента. Таким образом, история покупок по прежней карте будет утрачена. Размер скидки в Программе будет составлять 25%.

При регистрации необходимо подтвердить номер телефона по SMS. Карта клиента прежней программы будет заменена на Карту бесплатно.

## **3. Начисление Бонусов.**

Начисление Бонусов происходит за каждую покупку Участника с применением Карты по номеру телефона или QR-коду из мобильного приложения, а также после регистрации в Личном кабинете при покупках в интернет-магазине <https://www.letu.ru/>.

Бонусы за покупки начисляются:

- При оплате полной стоимости покупки денежными средствами или подарочным сертификатом;
- При частичной оплате покупки бонусами. При этом, начисление бонусов будет только на ту часть, которая оплачена денежными средствами или подарочным сертификатом.

Правила начисления Бонусов: 5% от стоимости каждого товара в чеке после учета всех скидок. Округление суммы начисления Бонусов происходит в большую сторону до целого числа. Если в чеке несколько товаров из одной категории, например, несколько средств по уходу за кожей, то 5% Бонусов будет рассчитано от суммы покупок товаров из одной категории.

За покупку могут быть начислены дополнительные Акционные Бонусы, порядок начисления и списания которых будет указан в правилах соответствующей акции.

В карточке товара в интернет-магазине <https://www.letu.ru/> отображается ориентировочное количество Бонусов к начислению. Фактическое количество Бонусов будет рассчитано при оплате покупки на этапе оплаты.

За покупки, совершенные в розничном магазине торговой сети «ЛЭТУАЛЬ», монобрендовых магазинах «DOLCE MILK», «SODA», «MORIKI DORIKI», Бонусы начисляются в момент покупки только при предъявлении Карты. Бонусы начисляются неактивными, активация, согласно правилам Программы.

За покупки, совершенные на Сайте, Бонусы начисляются неактивными в срок до 14 календарных дней с даты передачи товара Участнику. Бонусы начисляются неактивными, активация, согласно правилам программы.

Начисление Бонусов может быть ограничено на некоторые товары и услуги, представленными на сайте <https://www.letu.ru/about/exclusion>. Организатор не несёт ответственности за какие-либо задержки в начислении и/или активации Бонусов, возникшие по причинам, независящим от Организатора.

Организатор не несет ответственности за какие-либо задержки, ошибки или невозможность начисления, активации или списания Бонусов, а также предоставления Скидок, возникшие по причинам, независящим от Организатора, включая, но не ограничиваясь: технические сбои в работе информационных систем, сетей связи, оборудования, программного обеспечения, перебои в работе интернет-провайдеров, действия третьих лиц, а также обстоятельства непреодолимой силы. В таких случаях Организатор приложит разумные усилия для восстановления работоспособности Программы в кратчайшие сроки.

Организатор оставляет за собой право списать бонусы, начисленные по ошибке или по несостоявшейся покупке. В том числе, но не ограничиваясь в следующих случаях:

- при выявлении факта ошибочного начисления Бонусов, произошедшего вследствие технического сбоя, программной ошибки, некорректного ввода данных или иных обстоятельств, не связанных с правомерными действиями Участника;
- при возврате товара, отмене заказа или иной несостоявшейся покупке, за которую ранее были начислены Бонусы;
- при выявлении фактов мошенничества или злоупотребления со стороны Участника, направленных на неправомерное получение Бонусов.

При покупке в розничных аптеках сети Карта не действует (нет скидок по карте, бонусы не начисляются и не списываются).

Если на момент покупки возникла ошибка, из-за которой Бонусы начислить не получилось, Участник может оформить обращение через [Личный кабинет](#) на Сайте или в Мобильном приложении. В качестве подтверждения покупки нужно предоставить чек или иные доказательства покупки. Отказ от предоставления чека или иных доказательств покупки может служить основанием для отказа в удовлетворении обращения Организатором.

#### **4. Активация и списание Бонусов.**

Использовать накопленные Бонусы возможно только после активации Карты. Карта активируется, если будет заполнена Анкета. Если Анкета не будет заполнена, то Карта будет доступна только для начисления Бонусов и использования Скидки.

В процессе активации карты, Участнику программы необходимо предоставить свои данные:

- Номер телефона;
- Имя и Фамилию;
- Адрес электронной почты;
- Пол;
- Дату рождения.

Бонусы активируются в течение 24 часов с момента начисления за покупку. Срок жизни Бонусов – 180 календарных дней с момента активации. После истечения срока жизни Бонусов, неиспользованные Бонусы сгорают. Сроки действия бонусов рассчитываются по московскому времени.

Оплатить покупку возможно только Активными бонусами, но не более 50% от стоимости товара, если иное не предусмотрено правилами конкретной Акции. Полные правила конкретной Акции, включая условия списания бонусов, публикуются на сайте <https://www.letu.ru> и/или в мобильном приложении.

Курс списания Бонусов: 1 Бонус = 1 рубль.

При оплате покупки Бонусами, будет рассчитано максимально возможное количество Бонусов к списанию. Скорректировать количество Бонусов к списанию невозможно.

Списание Бонусов может быть ограничено на некоторые товары и услуги, представленными на сайте <https://www.letu.ru/about/exclusion> или правилами конкретной Акции, размещенной на <https://www.letu.ru>.

Если на балансе Участника программы есть Акционные бонусы, то их правила списания будут прописаны в условиях Акции.

Участник может проверить баланс бонусов и срок ближайшего сгорания в личном кабинете на сайте <https://www.letu.ru> или мобильном приложении ЛЭТУАЛЬ.

Участник программы может по собственному выбору совершить покупку без списания Бонусов.

## **5. Механика предоставление Скидки по Карте.**

Участникам Программы предоставляется скидка по Карте до 25%.

Скидка по Карте распространяется на все товары, но может быть ограничена дополнительными условиями. Условия действия скидки и ограничения указаны на сайте <https://www.letu.ru/about/exclusion>.

Для получения скидки по Карте при покупке в розничном магазине Участник должен продиктовать номер телефона, к которому привязана Карта или показать QR-код из Мобильного приложения.

Для получения скидки по Карте при покупке в интернет-магазине <https://www.letu.ru> Участнику нужно авторизоваться или зарегистрироваться в личном кабинете. Карта автоматически добавится к заказу.

При любой покупке будет возможно одновременное применение доступной скидки и списание Бонусов, если иное не предусмотрено правилами конкретной Акции. Сначала к сумме покупки будут применены все доступные скидки, а затем рассчитано максимально возможное количество Бонусов для списания с учетом ограничений, предусмотренных настоящими Правилами.

## **6. Изменение данных Анкеты.**

При утрате доступа к номеру телефона, который был указан при регистрации в Клубной программе – Карта считается утерянной и восстановлению не подлежит. Внести изменения в личном кабинете невозможно. Необходимо пройти регистрацию с актуальным номером телефона и подтвердить его при помощи кода по SMS.

Изменение даты рождения возможно только один раз.

Организатор не несет ответственности за точность и правильность данных, предоставляемых Участником при регистрации в Программе или при их изменении.

## **7. Возврат товара.**

Обмен и возврат товаров, приобретенных с применением Карты, осуществляется в порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ. При возврате товара начисленные Бонусы за покупку аннулируются.

Если к моменту возврата товара Бонусов на Бонусном счете окажется меньше аннулируемой суммы, на Бонусном счете отражается отрицательный баланс. В случае отрицательного баланса на Бонусном счете списание бонусов при оплате покупки невозможно до восстановления положительного баланса. Все последующие начисления за новые покупки автоматически засчитываются в счет погашения отрицательного баланса.

Если при покупке товар был оплачен Бонусами, то при возврате товара или отмене заказа Бонусы будут возвращены на Карту в течении 24 часов после получения товара Организатором. Возврат Акционных бонусов действует в соответствии с правилами Акции. Срок действия возвращенных бонусов не продлевается.

## 8. Блокировка Карты.

Организатор Программы имеет право в одностороннем порядке заблокировать Карту, если у него есть основания полагать, что Карта недобросовестно используется не Участником программы и/или без его согласия.

Организатор имеет право в одностороннем порядке заблокировать Карту или Бонусный счет Участника, если у него есть основания полагать, что Участник совершает мошеннические действия с Картами или является недобросовестным Участником программы и наносит финансовый ущерб Организатору Программы.

К таким основаниям, в частности, могут относиться:

- многократные попытки несанкционированного доступа к Личному кабинету;
- использование программного обеспечения или иных средств для автоматизированного начисления или списания Бонусов;
- передача Карты или данных для доступа к ней третьим лицам с целью получения неправомерной выгоды;
- совершение фиктивных покупок или возвратов с целью манипуляции Бонусным счетом;
- предоставление заведомо ложных сведений при регистрации или изменении данных
- И иные.

Организатор вправе в одностороннем порядке заблокировать Карту или удалить недостоверные данные в личном кабинете Участника в случае поступления Организатору информации о недостоверности или незаконном использовании Участником представленных персональных данных.

Участник программы может заблокировать Бонусный счет, если у него есть подозрения или основания полагать, что доступ к счету или номеру телефона, к которому привязан Бонусный счет, имеет третье лицо. Для блокировки Бонусного счета Участник может обратиться по номеру телефона: 8-800-200-2345.

Участник Программы имеет право в любое время прекратить участие в Программе и отозвать свое согласие на обработку персональных данных, предоставленное Организатору. Согласие может быть отозвано путем направления письменного отзыва по месту нахождения Организатора по почте или путем направления электронного письма на адрес электронной почты [pdn@letoile.com](mailto:pdn@letoile.com) или подать обращение через раздел «Обратная связь» на сайте [letu.ru](http://letu.ru) или в мобильном приложении ЛЭТУАЛЬ.

В обращении необходимо указать:

- ФИО Участника;
- Номер телефона, привязанный к Клубной карте;
- Четкое волеизъявление: “Прошу прекратить мое участие в Программе лояльности и отозвать мое согласие на обработку моих персональных данных.”

Последствия прекращения участия и отзыва согласия:

После получения Организатором указанного обращения, в течение 10 (десяти) рабочих дней будет произведено следующее:

- Клубная карта Участника будет заблокирована;
- Накопленные бонусы будут аннулированы;
- Персональные данные Участника будут удалены из информационных систем Организатора, за исключением случаев, когда Организатор обязан хранить определенные данные в соответствии с требованиями законодательства РФ (например, данные, необходимые для исполнения заключенных договоров или для соблюдения налогового законодательства). В таких случаях, обработка персональных данных будет осуществляться только в целях, для которых они были сохранены, и в течение срока, установленного законом.

Участник понимает и соглашается с тем, что после удаления персональных данных он утрачивает возможность пользоваться всеми преимуществами Программы лояльности.

## 9. Иные условия.

Карта действует согласно действующим Правилам Программы на Территории действия Программы.

Бонусы не имеют наличного выражения, не предоставляют право на получение их в денежном эквиваленте, и не являются и не могут являться деньгами, иными средствами платежа, валютой, денежным обязательством или ценной бумагой.

Организатор Программы по своему усмотрению вправе вносить любые изменения в настоящие Правила в любое время. Информация об изменениях будет размещаться на Сайте, а также в Мобильном приложении.

Становясь Участником Программы Участник соглашается со всеми Правилами Программы, в частности с необходимостью активации Карты, порядком начисления, списания и действия Бонусов и Скидок. Организатор Программы не несет ответственность за незнание Участником Правил Программы. Участник обязуется самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в Правила Программы.

Становясь Участником Программы Участник соглашается на сбор, хранение и обработку своих персональных данных (а именно: имени, адреса электронной почты, номера мобильного телефона), содержащихся в Анкете по карте Участника с целью участия в Программе и формирования индивидуальных предложений держателю карты.

Присоединяясь к Правилам Программы, Участник предоставляет Организатору право на проведение рекламных и информационных рассылок с использованием sms-сервисов, электронной почты, почтовой связи, телефонной связи, социальных сетей, с использованием информационно-коммуникационных сервисов и (или) программ обмена мгновенными электронными сообщениями (мессенджеров). Организатор может использовать передачу сообщений для информирования Участника о состоянии Бонусного счета, сообщать о возможности получить Персональное предложение, информировать об изменении в Правилах, делать предложения об участии в Акциях и т.п. Участники в любой момент могут отказаться от получения сообщений, оформив письменное заявление и направив его Организатору.

Ответственность за ограничение Карты Участника от несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на Участнике.

Карта Участника не является кредитной или платежной (дебетовой) картой, если она не будет в специальном порядке определена таковой Организатором Программы.

При совершении покупки может быть применена только одна Карта Участника.

По одной Карте в течении суток можно провести не более 5 операций с начислением и/или списанием Бонусов. При превышении количества операций в начислении/списании Бонусов Участнику программы будет отказано.

Максимальная сумма накопления Бонусов на Бонусном счету Участника не может превышать 100 000 Бонусов, если иное не предусмотрено правилами конкретной Акции. Полные правила конкретной Акции, включая условия списания бонусов, публикуются на сайте <https://www.letu.ru> и/или в мобильном приложении. При этом учитываются все виды Бонусов, которые начислены клиенту (например, начисленные по акции), в том числе начисленные, но неактивные бонусы. После достижения лимита баланса, сгорать будут те Бонусы, у которых ближе дата сгорания.

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 Организатора.

Перенос бонусов с одной Карты на другую невозможен, в том числе в случаях, когда Карты принадлежат одному и тому же лицу.

Организатор Программы вправе отказать физическому лицу в активации Карты и участии в Программе при обнаружении ранее оформленной Карты Участника на данное физическое лицо.

Участнику, зарегистрированному в Программе, может быть предоставлено Персональное предложение с возможностью получить дополнительные Акционные бонусы или изменить условия действия Карты как единовременно, так и на постоянной основе. Персональное предложение может быть доступно Участнику как при выполнении определенных условий, так и без них. Правила Персонального предложения устанавливаются Организатором Программы по каждому предложению отдельно и сообщаются Участнику при предоставлении Предложения.

В случае если Организатор Программы вынужден приостановить Программу по обстоятельствам от него не зависящим (форс-мажор), то в этом случае Участники уведомляются о таком приостановлении в любой разумный срок.

К отношениям между Организатором и Участником применяются положения Российского законодательства.

Признание судом недействительности какого-либо положения настоящих Правил не влечет за собой недействительность остальных положений.

Дата вступления в силу: 01 апреля 2026