

1. Используемые термины

1.1. В настоящих Правилах используются следующие основные термины, которые подлежат толкованию в соответствии с их приведенными ниже определениями:

Акция - маркетинговое и/или рекламное мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности Участников к Оператору и Программе в целом, проводимое по инициативе Оператора.

Регистрации в программе лояльности - совершенная Участником операция регистрации в программе лояльности. Регистрация пользователя осуществляется посредством абонентского номера телефона, принадлежащего Участнику. На указанный номер телефона Участника направляется уникальный код. Введение Участником полученного кода является согласием с правилами Программы лояльности и завершает процедуру его регистрации и создания личного кабинета.

Поощрение - форма вознаграждения Участников Программы лояльности, предоставляемая Участникам в соответствии с Правилами настоящей Программы лояльности.

Злоупотребление Правилами - недобросовестные действия Участника, противоречащие Правилам настоящей Программы лояльности, в том числе направленные на злоупотребление Участником какими-либо привилегиями и Поощрениями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы лояльности, и/или связанные с предоставлением Участником недостоверной информации (сведений) при участии в Программе лояльности.

Оператор Программы лояльности (Оператор) - лицо, обладающее правами по управлению и развитию Программы и обеспечивающее предоставление Участникам Программы Привилегий, предусмотренных Правилами, а именно ООО «Брендсхаб»

Правила Программы лояльности - настоящий документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе, размещенный в сети Интернет на сайте <https://zetter.ru/>, являющийся актуальной и действующей редакцией Правил.

Программа лояльности - программа потребительской лояльности, реализуемая и управляемая Оператором на основе специального программного обеспечения.

Сайт - информационный ресурс, расположенный в сети Интернет по адресу <https://zetter.ru/>, предназначенный для размещения в сети Интернет информации, в том числе предложений или предложений услуг, адресованных Пользователям Сайта.

Товар - товарные предложения, содержащие адресованную Пользователям публичную оферту Оператора о заключении розничных договоров купли-продажи.

Участник Программы (Участник) - пользователь Сайта, зарегистрированный на Сайте и участвующий в Программе на условиях, изложенных в Правилах программы лояльности.

Личный кабинет - персональная страница Участника, доступная, на Сайте, на которой содержится информация об Участнике, Транзакциях, совершенных Участником, а также о персональных Акциях и скидках.

Уведомления - сервисные сообщения, информационные сообщения и персональные предложения, направляемые Участнику через доступные каналы связи (смс, мессенджеры, email, телефонные звонки и т.д.).

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в программе лояльности ООО «Брендсхаб» (в том числе при проведении Акции), которая управляется Оператором с целью привлечения и поощрения Участников, удержания существующих, и направлена на формирование и увеличение лояльности Участников к

Оператору, Программе в целом. С момента регистрации в Программе Участник вступает во взаимоотношения с Оператором Программы, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Поощрений в соответствии с настоящими Правилами.

22. Программа не регулирует приобретение товаров/работ/услуг и не является договором купли-продажи. Программа направлена на привлечение клиентов. Программа не предполагает возложение каких-либо обязанностей ни на Оператора, ни на Участника. Правоотношения, возникающие между Оператором и Участником в рамках реализации Программы, носят безвозмездный и внедоговорный характер.

23. Программа действует на территории Российской Федерации и распространяется на товары, реализуемые под брендом ZETTER.

24. В рамках Программы Участники получают Поощрения, которые могут быть применены в соответствии с настоящими Правилами.

2.3. Оператор осуществляет техническое, консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение участия Участников в Программе.

3. Регистрация в Программе

3.1. Участие в Программе добровольное. Участником может стать гражданин РФ старше 18 лет на момент регистрации, использующий российский номер мобильной связи..

3.2. Для участия в Программе необходимо заполнить анкету на сайте Оператора <https://zetter.ru/> размещенном в сети Интернет. После выполнения указанных выше действий на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Анкете, направляется СМС-сообщение с кодом регистрации, который Клиенту необходимо ввести в специальное поле во время регистрации. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы и для него создается Личный кабинет.

Анкета участника должна быть заполнена обязательными полями: ФИО и номер мобильного телефона. Указание электронного адреса участника является не обязательным для участия в программе лояльности. Электронный адрес участника является резервным способом связи с участником в случае изменения или недоступности мобильного телефона.

3.3. На одного Участника может быть зарегистрирована только одна анкета.

3.4. Для регистрации в Программе Участник отдельно предоставляет свое согласие Оператору на обработку персональных данных, если это предусмотрено в соответствии с процедурами регистрации.

3.5. Осуществив регистрацию в Программе и согласившись с Правилами (приняв Правила), Участник соглашается на получение от Оператора Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами.

3.6. Если Участник по каким-либо причинам не желает участвовать в Программе, в том числе не принимает условия настоящих Правил, Пользователь должен отказаться от участия в Программе, путем обращения в Контакт-центр или по адресу help@zetter.store, направив письмо с электронной почты, указанной при регистрации на Сайте, об отказе без указания причин в участии в Программе. Участие Пользователя в Программе будет прекращено Оператором в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления. Пользователь потеряет право использовать все предоставленные Поощрения. При этом Пользователь вправе вновь присоединится к Программе, направив соответствующее заявление в Контакт-центр.

3.7. Не направление отказа от участия в Программе подтверждает, что Пользователь ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать. При этом неучастие Пользователей в Программе никаким образом не ограничивает и не ухудшает их права в отношении использования функционала Сайта по сравнению с Пользователями, которые принимают участие в Программе, за исключением возможности использования функционала и преимуществ Программы лояльности.

4. Права и обязанности Участника и Оператора

4.1. Участник вправе:

4.1.1. получать Поощрения за операции, предусмотренные Правилами Программы лояльности.

4.1.2. получать информацию о Программе и Акциях путем обращения в Контакт-центр или по адресу help@zetter.store, направив письмо с электронной почты Участника, указанной при регистрации на Сайте.

4.1.3. отказаться от участия в Программе согласно процедуре, описанной в п. 3.6 настоящих Правил.

4.2. Участник НЕ вправе:

- распоряжаться Поощрениями любым образом и любым способом, за исключением определенных настоящими Правилами.

4.3. Участник обязуется:

4.3.1. Соблюдать настоящие Правила, Условия использования сайта и иные правила, установленные пользовательскими документами Сайта.

4.4. Оператор обязуется:

4.4.1. Осуществлять управление и оказывать техническое, консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение участия Участников в Программе, в том числе при проведении Акции.

4.4.2. Предоставлять Поощрения в рамках настоящей Программы лояльности Участнику в порядке и сроки, определенные настоящими Правилами.

4.5. Оператор вправе:

4.5.1. Определять, дополнять и изменять Правила в одностороннем порядке без согласования с Участником.

4.5.2. Приостановить участие Участника в Программе на период рассмотрения ситуации на предмет усмотрения в действиях Участника элементов Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий и/или нарушения настоящих Правил и/или злоупотребления правилами Акции и/или Поощрениями, какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участникам в рамках Программы. В период указанного рассмотрения Поощрения Участникам не предоставляются.

4.5.2.1. В качестве Злоупотреблений Правилами и недобросовестных действий рассматриваются, в частности, попытки создавать множественные учетные записи для одного Участника, использование каких-либо автоматизированных способов использования Сайта и его функционалов, характерные закупки Товаров и использование Поощрений не для личного потребления, а в предпринимательских

целях.

45.3. Блокировать Личный кабинет Участника, аннулировать Поощрения Участника и отменять Заказы в случаях злоупотребления Правилами, недобросовестных действий и/или нарушения настоящих Правил и/или злоупотребления правилами Акций и/или Поощрениями, какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участникам в рамках Программы.

45.4. Определить условия Акций и проводить Акции в рамках Программы, а также приостановить или прекратить проведение Акций в одностороннем порядке без согласования с Участником.

45.5. Информировать Участников о новостях и Акциях Программы.

45.6. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но не ограничиваясь, случаи если Участник:

- не соблюдает настоящие Правила;
 - злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;
 - предоставляет недостоверные, недостаточные/некорректные (не позволяющие идентифицировать его) сведения и/или информацию, а также совершил иные действия, вводящие в заблуждение Оператора;
 - совершил или намеревается совершить действия, имеющие значимые признаки обмана или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальный ущерб и прочие негативные последствия;
 - в случае, если факты свидетельствуют о том, что покупки Участника совершаются в предпринимательских целях, то есть для их последующей реализации/перепродажи.
- Оператор вправе прекратить участие в Программе в одностороннем порядке.

5. Порядок предоставления Поощрений в рамках настоящей Программы лояльности

5.1. Поощрения в рамках настоящей Программы лояльности предоставляются Участнику при его регистрации в Программе лояльности и при совершении покупок товаров у Оператора в соответствии с Правилами Программы, при отсутствии признаков злоупотребления настоящими Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором, являющихся основанием для предоставления Поощрений.

5.2. Предоставление Поощрений проводится при любом способе оплаты товаров, совершаемых у Оператора: наличными, банковской картой и другими способами.

5.3. Дополнительные Поощрения могут предоставляться Участнику в рамках Акций, проводимых Оператором в соответствии с Правилами Программы. Оператор самостоятельно определяет условия Акции, в т.ч. перечень товаров/услуг и характер Поощрений, предоставляемых Участнику в соответствии с условиями проводимых Акций. О проводимых Акциях, предусматривающих предоставление дополнительных Поощрений и правилах их проведения, Оператор уведомляет Участников путем размещения соответствующей информации на Сайте, а также вправе дополнительно проинформировать Участников иными способами. Дополнительные Поощрения предоставляются сверх базовых Поощрений, предусмотренных в п. 5.4. Правил.

5.4. Стимулирующие мероприятия, проводимые Организатором, не являются лотереями в смысле законодательства РФ. Условия проведения (сроки, количество призов, порядок участия) публикуются отдельно.

5.5. При размещении информации о таких мероприятиях в интернете Организатор соблюдает требования ст. 18.1 Закона о рекламе, включая маркировку рекламы и передачу сведений через операторов рекламных данных (ОРД).

5.6. Базовые Поощрения при регистрации в Программе лояльности предоставляются с текущей покупки и представляют собой:

- 2 года гарантии на системы для уборки 1.0 и 2.0 (все размеры)
- 1 год гарантии на системы AquaSplit
- 1 год гарантии на щетку и совок для сухой уборки (все размеры)
- 1 год гарантии на детскую линейку Zetter Kids, Три Кота
- На товары категории "Запчасти" и "Расходники" гарантия не предоставляется
- Доступ к закрытым акциям и розыгрышам
- Скидка 25% на насадки для систем категории "Инвентарь"

5.7. Фактом, подтверждающим обязанность Оператора предоставить Поощрения в рамках Программы лояльности, является процедура регистрации Участника, описанная в п. 3. Обращения к Оператору по факту непредоставления Участнику Поощрений в рамках настоящей Программы лояльности, рассматриваются при установленном факте прохождения процедуры регистрации.

5.8. Поощрения и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами. Поощрения не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

5.9. Срок предоставления Поощрений – в течение суток с момента прохождения процедуры регистрации Участника в Программе лояльности.

5.10. Основные условия предоставления Гарантийного обслуживания содержатся в официальном документе по предоставлению гарантийного обслуживания, представленного на сайте <https://zetter.ru/>

6. Ответственность сторон

6.1. Оператор не предоставляет гарантий бесперебойной работы Сайта и Программы соответственно и соблюдения каких-либо сроков восстановления работоспособности Сайта в случае перерывов в работе. Оператор не гарантирует, что Программа соответствует/будет соответствовать требованиям и ожиданиям Участника, а также, что функционал Сайта и Программы соответственно будет предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок. Оператор принимает необходимые меры в целях обеспечения Участникам качественного сервиса, в том числе во время технических перерывов в работе Сайта. Обо всех возникших технических сбоях и ошибках системы должно быть сообщено по адресу электронной почты Контакт-центра.

6.2. Оператор не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств в рамках Программы вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях, действий вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса Сервиса.

6.3. Оператор не несет ответственности за любые виды убытков Участников, возникших вследствие участия Участников в Программе.

7. Условия обработки персональных данных

7.1. Оператор Программы, обрабатывают персональные данные Участника в целях исполнения Правил Программы, а именно в целях:

- регистрации в Программе;
- предоставления Привилегий в соответствии с Программой;
- предоставления Уведомлений и информации (рекламы) о товарах и/ или услугах, о проводимых рекламных Акциях Оператора, которые могут представлять интерес для Участника, а также в целях предоставления информации о персональных предложениях Оператора Программы, отслеживания изменения потребления; сегментации для целей участия в Программе;
- рекламного профилирования для целей Программы; улучшения пользовательского опыта, качества обслуживания, разработки новых сервисов и услуг, предоставляемых в рамках Программы;
- проведения опросов, статистических и маркетинговых исследований;
- обеспечения безопасности, предотвращения мошенничества, подтверждения достоверности и полноты предоставленных Участником данных;
- обработки запросов, заявок и жалоб от Участника.

72. Состав персональных данных, обрабатываемых Оператором Программы, для целей реализации Программы:

- фамилия,
- имя,
- отчество,
- дата рождения,
- телефонный номер,
- e-mail,
- mac-адрес,
- гео-позиция,
- IDFA,
- Google Advertising ID,
- файлы-cookie,
- данные о совершенных покупках,
- данные об использовании Поощрений,
- данные об изменении потребления,
- данные об обращениях,
- претензиях и жалобах.

Оператор получает персональные данные непосредственно от Участников при регистрации в Программе, а также в ходе исполнения Правил Программы и/или создают их самостоятельно и/или получают при передаче друг другу, и/или получают от третьих лиц.

73. Участник несет ответственность за корректность и достоверность персональных данных, указанных им при регистрации в Программе. При изменении персональных данных, указанных при регистрации в Программе, Участник обязан незамедлительно уведомить Оператора посредством обращения по телефону Контакт-центра, указанному на сайте <https://zetter.ru/>. Для внесения изменений по персональным данным необходимо подтвердить принадлежность текущей анкеты, в которую необходимо ввести изменения, посредством предоставления документов, удостоверяющих личность, а также заполнить новую анкету в магазине Оператора и / или подтвердить изменение персональных данных посредством отправки электронного письма с адреса электронной почты, привязанного к Личному кабинету Участника. Неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением Оператора об

изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете, полностью лежат на Участнике. Оператор не будет нести ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Правилами, возникших по вине Участника, в т.ч. в случае не уведомления Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете.

74. Способы обработки персональных данных: любые действия (операции) с персональными данными как с использованием, так и без использования средств автоматизации, включая сбор, получение, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение анализ, сравнение, использование, блокирование, удаление, уничтожение.

75. Срок обработки персональных данных: с даты регистрации в Программе до достижения целей обработки персональных данных на период действия Программы или участия в ней.

76. Обработка персональных данных Участника также может осуществляться в объеме и для целей, указанных в согласии на обработку персональных данных, полученном от Участника (при наличии).

77. Оператор не несет ответственности за сведения, предоставленные Участником на Сайте в общедоступной форме для доступа неопределенного круга лиц, например, при написании отзывов о Программе, Акциях, о работе Оператора и прочее. Оператор не осуществляет иного/последующего распространения таких сведений.

78. Первичный сбор, запись, систематизация, хранение и иные действия с персональными данными граждан РФ осуществляются на территории Российской Федерации.

79. Срок хранения персональных данных – до достижения целей обработки либо до отзыва согласия, после чего данные подлежат удалению или обезличиванию.

8. Изменение и прекращение Программы

8.1. Правила Программы могут быть изменены Оператором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте. Оператор по своему усмотрению вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами программы.

8.2. Участник Программы самостоятельно отслеживает изменения Правил Программы на Сайте. Участник Программы считается ознакомившимся и согласившимся с изменениями Программы с момента размещения измененной версии Программы.

8.3. В случае приостановления или прекращения действия Программы Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения неиспользованных Поощрений, в т.ч. в денежной форме. В случае если в период приостановления действия Программы (полностью или частично) Участник совершал покупки, при наличии технической возможности, Оператор вправе, но не обязан, после возобновления Программы предоставить Участнику Поощрения на основании имеющихся у Оператора данных о покупках за период, когда Программа была приостановлена. Размер, срок, порядок, условия предоставления Поощрений определяются Оператором в одностороннем порядке, не могут быть оспорены Участником.

9. Коммуникация в рамках Программы

9.1. По любым вопросам, связанным с применением Правил, Клиент/ Участник может

обратиться по телефонам Контакт-Центра.

9.2. Оператор вправе направлять Участникам Уведомления на адрес электронной почты, указанный при регистрации, и/или посредством направления СМС-сообщений, и/или пуш-уведомлений, и/или в мессенджерах, и/или иным образом на номер телефона, указанный Участником при регистрации.

9.3. Оператор вправе направлять Участникам Рекламные сообщения на адрес электронной почты, указанный при регистрации, и/или посредством направления СМС-сообщений, и/или пуш-уведомлений, и/или в мессенджерах, и/или иным образом на номер телефона, указанный Участником при регистрации, при условии предоставления согласия на получение рекламы.

9.4. Участник вправе самостоятельно выбрать каналы получения рекламных сообщений, проставив отметку (согласие) напротив соответствующего канала в Личном кабинете Участника на сайте <https://zetter.ru/>. Отсутствие согласия означает, что реклама по данному каналу не направляется.

9.5. Участник вправе в любой момент отозвать согласие на получение рекламных сообщений, следующими способами:

- путем обращения в Контакт-центр или по адресу ..., направив письмо с электронной почты Участника, указанной при регистрации на Сайте.
- нажав на соответствующие кнопки в Личном кабинете Участника

Оператор прекращает рассылку немедленно по требованию участника.

10. Урегулирование претензий Участников

10.1. Все претензии Участников, связанные с предоставлением Поощрений разрешаются Оператором. Оператор не несет ответственности в случае, если претензии Участников возникли в результате технических сбоев в работе оборудования Оператора.