

# Правила программы лояльности Дилан

## Оглавление

|  |   |
|--|---|
| 1. Глоссарий .....                                       | 2 |
| 2. Программа лояльности Дилан .....                      | 3 |
| 3. Начисление бонусов .....                              | 4 |
| 4. Оплата покупок бонусами.....                          | 5 |
| 5. Дополнительная действующая программа поощрений .....  | 5 |
| 6. Персональные предложения и купоны .....               | 6 |
| 7. Порядок блокировки карты в случае ее утери/порчи..... | 7 |
| 8. Анкета покупателя .....                               | 7 |
| 9. Анкета корпоративного покупателя .....                | 8 |

## 1. Глоссарий

**Программа лояльности** (смешанный тип: бонусно-дисконтная) – взаимоотношения, в которых покупателю, приобретающему товары в розничной сети магазинов Дилан с использованием карты лояльности любого вида, предусмотренного Правилами, предоставляются накопительные бонусы в розничной сети магазинов, интернет-магазине или в мобильном приложении Дилан.

**Карта лояльности** - персональная карта покупателя, содержащая информацию о номере карты, предназначенная для идентификации покупателя в программе лояльности, в т.ч. при начислении/списании бонусов.

Виды карт лояльности:

- Пластиковая карта - физическая карта, реализуемая в торговых точках Дилан;
- Виртуальная карта - электронная карта, оформленная покупателем в мобильном приложении «Дилан».

**Бонусы** – расчетные бонусные единицы, зачисляемые на карту лояльности за покупки в сети магазинов Дилан, а также при выполнении покупателями иных условий. Сумма начисленных бонусов может быть использована покупателем для получения скидки на товары.

**Приветственные бонусы** – зафиксированное количество бонусов, которое начисляется покупателю на карту лояльности после первой покупки.

**Персональный купон** – тип дополнительной персональной привилегии, направленной покупателю каким-либо доступным каналом коммуникации, как электронным, так и напечатанным.

**Акция (программа поощрений)** - маркетинговое мероприятие, рассчитанное на определенный период времени и/или географию действия и/или перечень покупателей, целью которого является формирование и увеличение лояльности покупателей. Организатором акции является розничная сеть Дилан при возможном участии Поставщиков / Партнеров.

**Рекламные сообщения** – информация, за исключением уведомлений, направляемая участникам программы (покупателям), о действующих в магазинах сети Дилан акциях, скидках, мероприятиях и иных предложениях, представляющих для участников программы интерес.

**Уведомления** – сервисные сообщения, информационные сообщения и персональные предложения, информация, передаваемая покупателю по одному или нескольким средствам (способам) связи, указанным им при регистрации в программе лояльности.

**Мобильное приложение «Дилан»** - программное обеспечение, устанавливаемое (загружаемое) на мобильное устройство на базе платформ IOS и Android, представляющее собой совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования мобильного устройства.

**Сайт «Дилан»** - информационный ресурс в сети Интернет расположенный по адресу: dilan.ru, предназначенный в том числе, для осуществления информационного и технического взаимодействия с покупателем.

С помощью мобильного приложения / сайта «Дилан» покупатели могут осуществлять следующие действия:

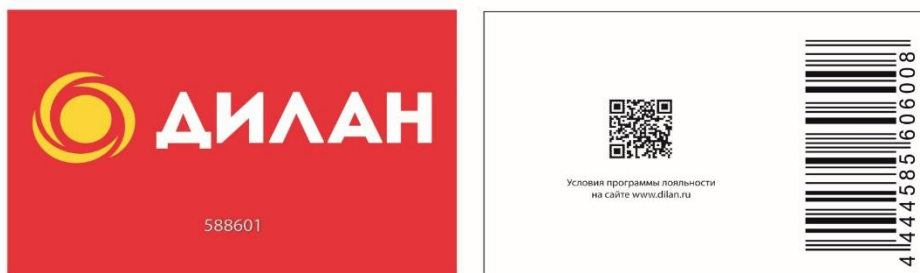
- выпуск виртуальной карты лояльности;
- использование штрихкода виртуальной карты на кассе магазина при совершении покупок (в т.ч. показав фото карты с штрихкодом или в электронном кошельке);
- просмотр бонусного баланса карты;
- просмотр персональных предложений.

**Итоговая сумма покупок** – сумма чека по совершенной покупке. Часть стоимости покупки, оплаченная бонусами и/или другими скидками, не учитывается в итоговой сумме покупок.

**Горячая линия** – многоканальный телефонный номер, с помощью которого сотрудники контакт-центра обрабатывают поток звонков от покупателей. Время работы контакт-центра: с 9:00 до 21:30. Телефон горячей линии: 8 (800) 301 27 43.

## 2. Программа лояльности Дилан

Участником программы лояльности может стать любой, достигший восемнадцатилетия покупатель сети магазинов «Дилан», для этого покупателю необходимо зарегистрировать карту, одним/несколькими способами:



- 1) Зарегистрироваться в личном кабинете на сайте «Дилан», заполнив необходимую информацию:
  - Фамилия – формат строка.
  - Имя – формат строка.
  - Отчество – формат строка.
  - Дата рождения – формат даты DD.MM.YYYY.
  - Телефон – формат строка, номер телефона передается без скобок, пробелов и тире, формат маски 79xxxxxxxx.
  - Пол – перечисление: значение 1 – мужской, значение 0 – женский.
  - Город магазина – формат строка. Необходимо загружать как перечисление, поэтому наименования городов в момент формирования файла должны быть записаны по одному формату.
  - E-mail – формат строка.
  - Согласие E-mail – перечисление: значение 1 согласен, значение 0 не согласен.
  - Согласие SMS – перечисление: значение 1 согласен, значение 0 не согласен.
- 2) Установить мобильное приложение «Дилан» из AppStore, Googleplay или AppGallery, заполнить необходимую информацию о себе, см. п.1. и подтвердить номер телефона.

Покупателям, у которых уже есть дисконтная карта, обменивать её на новую НЕ нужно. Необходимо заполнить недостающие анкетные данные на сайте или в мобильном приложении.

- 3) Пластиковую карту программы лояльности «Дилан» можно приобрести бесплатно на кассе в любом магазине, заполнив анкету, см. п. 8.

Программа лояльности для покупателей сети магазинов «Дилан» дает возможность:

- возвращать часть денежных средств, потраченных на покупки, в виде бонусов на карту лояльности;
- использовать до 100% бонусов для оплаты новых покупок;
- раньше других узнавать об акциях;
- получать персональные предложения, скидки и бонусы.

Программа действует во всех магазинах розничной сети Дилан. Не распространяется на магазины-партнёры проекта «Франшиза» (те магазины, которые работают под товарным знаком «Дилан» с обозначением «партнер»).

### **3. Начисление бонусов**

Начисление бонусов возможно по устному предъявлению номера телефона клиента, при этом списание бонусов по номеру телефона заблокировано.

Начисление бонусов возможно при предъявлении на кассе пластиковой карты или штрихкода карты в любом виде (фото, мобильное приложение, в электронном кошельке и прочее).

Бонусы начисляются согласно правилам программы лояльности, а именно 1% бонусов от итоговой суммы покупки. Бонусы начисляются в режиме онлайн, в течение 1-30 минут, в зависимости от интернет-соединения.

Бонусы начисляются на все товары, в том числе и на акционные товары (выделенные жёлтыми ценниками), но за исключением табака, табачных изделий и курительных принадлежностей. Период активности бонусов за покупки – 1 календарный год.

После первой покупки на карту лояльности начисляется 100 приветственных бонусов, которые действуют в течение трёх месяцев от даты покупки.

Если при покупке были списаны бонусы и/или использован купон на скидку, то бонусы будут начислены на ту часть покупки, которая оплачена денежными средствами, то есть на итоговую сумму покупки.

Баланс бонусов можно узнать одним из способов:

- в мобильном приложении;
- в личном кабинете на сайте;
- на кассе магазина.

## **4. Оплата покупок бонусами**

Бонусами можно оплатить до 100% от итоговой суммы покупки, 1 бонус равен 1 рублю. Бонусами можно оплатить в том числе акционные товары, выделенные жёлтым ценником. Минимальная сумма бонусов для списания не ограничена условиями программы лояльности.

Бонусы можно списать только в розничных магазинах сети Дилан. Для использования бонусов при покупке нужно предъявить пластиковую карту или штрихкод карты в любом виде на экране телефона (фото, в мобильном приложении, в электронном кошельке и прочее). Не распространяется на магазины-партнёры (те магазины, которые работают под товарным знаком «Дилан» с обозначением «партнер»).

Допускается одновременно списывать бонусы и использовать купон на скидку в одном чеке, индивидуальные условия каждой программы поощрений/акции фиксируются в индивидуальном порядке.

**ВАЖНО!**

- Стоимость товара после применения скидки не может быть ниже минимальной розничной цены (далее МРЦ), установленной законодательством РФ. Бонусы списываются на данные товары до МРЦ.
- Скидки не действует на табак, табачные изделия и курительные принадлежности, а также не начисляются бонусы за покупку.

## **5. Дополнительная действующая программа поощрений**

### **Скидка в День рождения**

Условия предоставления скидки:

- регистрация в программе лояльности, наличие карты или штрихкода карты программы лояльности
- дата предоставления скидки, согласно условиям

Скидка может быть использована многократно в течение 3-х дней до и 3-х дней после дня рождения.

Размер скидки: 7%

Принцип предоставления: по карте лояльности клиента.

- Скидки не действует на табак, табачные изделия и курительные принадлежности.
- Стоимость товара после применения скидки не может быть ниже МРЦ, установленной законодательством РФ.
- Скидки по акции не суммируются со скидками других акций, действующими в магазинах розничной сети Дилан.
- Бонусы на карту лояльности начисляются на ту часть покупки, которая оплачена денежными средствами, то есть на итоговую сумму покупки.

### **Скидка корпоративным клиентам**

Условия предоставления скидки:

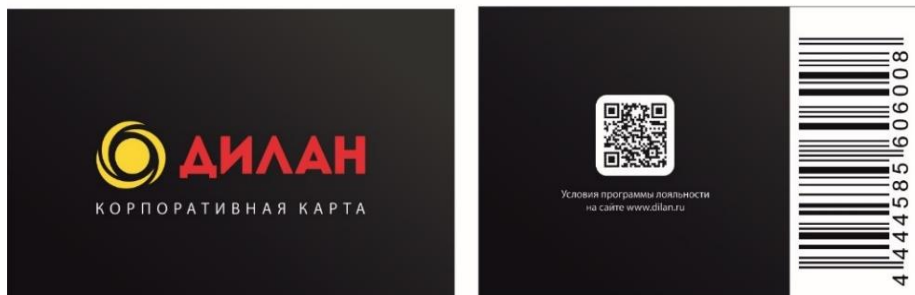
- наличие корпоративной карты
- покупка от 10 000 р.

Размер скидки: 15%

Принцип предоставления: индивидуальная корпоративная карта клиента.

Карта предоставляется юридическому лицу. Пластиковую карту можно приобрести бесплатно на кассе в любом магазине, заполнив анкету, см. п. 9.

- Скидки не действует на табак, табачные изделия и курительные принадлежности.
- Стоимость товара после применения скидки не может быть ниже МРЦ, установленной законодательством РФ.
- Скидки по акции не суммируются со скидками других акций, действующими в магазинах розничной сети Дилан.
- Бонусы на корпоративную карту не начисляются.



## 6. Персональные предложения и купоны

Для получения персональных предложений и купонов необходимо быть зарегистрированным в программе лояльности. Персональные предложения и купоны предоставляются:

- путем размещения их в мобильном приложении;
- путем направления рекламного сообщения на мобильный телефон, указанный в анкете, и/или push-уведомления в мобильном приложении;
- иными способами.

Персональные предложения и купоны могут давать следующие привилегии:

- начисление на карту лояльности повышенного количества бонусов в зависимости от итоговой суммы покупки;
- начисление на карту повышенного количества бонусов за покупку конкретного товара или товаров из конкретной категории;
- скидка в процентном выражении за покупку конкретного товара или товаров из конкретной категории;
- дополнительная скидка на итоговую сумму покупок;
- другие привилегии.

Условия использования купонов:

- Купон можно использовать один раз или более одного раза в зависимости от условий конкретного купона.
- Купон имеет срок действия и может быть использован только в течение срока действия соответствующего купона;
- Купон может быть использован по предъявлению штрихкода карты лояльности (физической или виртуальной) или штрихкода / QR-кода индивидуального купона, в зависимости от настроек программ поощрений.

- Купон не суммируется с другими купонами в одном чеке: при совершении одной покупки (по одному чеку) может быть использован только один купон;
- Купон не действует на акционные товары (с жёлтым ценником);
- Купон, в том числе данные из купона, не могут быть переданы третьим лицам.

Скидки и иные привилегии, предоставляемые в рамках персональных предложений или купонов, не применяются при совершении покупки табака, табачной продукции и курительных принадлежностей.

При совершении покупки алкогольной продукции, в отношении которой действующим законодательством РФ установлена минимальная розничная цена, персональные предложения, купоны могут быть использованы в соответствии с правилами их использования и только при условии соблюдения установленной законодательством минимальной розничной цены (то есть скидка применяется на стоимость до МРЦ товара).

## 7. Порядок блокировки карты в случае ее утери/порчи

В случае утраты/порчи пластиковой карты покупателю необходимо заблокировать её на кассе магазина или позвонив на Горячую линию. Для возможности продолжения участия в программе лояльности после блокировки действующей карты, покупателю необходимо получить новую пластиковую карту и осуществить ее регистрацию на кассе магазина или зарегистрироваться в мобильном приложении / в личном кабинете на сайте. При наличии виртуальной карты, повторно регистрировать её не нужно.

После приобретения новой пластиковой карты, ранее накопленные бонусы будут доступны для их использования при условии регистрации новой карты на тот же номер мобильного телефона, который был указан покупателем при регистрации утерянной карты.

## 8. Анкета покупателя

|  |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|
|  УПРАВЛЮЩАЯ КОМПАНИЯ<br>092497, Тверской край, пос. Новый Централный т.п.<br>тел. факс: 8(402) 299-0297 <a href="mailto:office@dilan.ru">office@dilan.ru</a> <a href="http://www.dilan.ru">www.dilan.ru</a>   |                                     | <input type="checkbox"/> Я даю свое согласие <input type="checkbox"/> Я не даю свое согласие   |
| Номер карты: □□□□□□  | Дата зачисления: _____<br>ТТ: _____ | Я даю свое согласие на обработку персональных данных, содержащихся в настоящей анкете с целью оформления мое, моей и моих родственников, в том числе на предмет соответствующей информации лицам, принадлежащим к исключенным категориям должностей. Срок действия согласия (если предоставлено) на получение моего согласия с момента отмены мной моего согласия от получения соответствующей информации. |
| <b>АНКЕТА</b><br>о согласии на получение информации по каналам связи (SMS/Email рассылка) и обработку персональных данных  |                                     |  |
| 1. Анкетные данные:<br>Фамилия, имя, отчество: _____<br>Дата рождения: □□□□□□□□  |                                     |  |
| Настоящий купон:<br>Номер телефона +7 □□□□□□□□□□□□□□□□   |                                     |  |
| E-mail: _____  |                                     |  |
| 2. Персональные данные:<br>Я подтверждаю, что все указанные в настоящей анкете данные верны, и подтверждаю, что указанный выше номер является моим номером телефона, принадлежащим мне, и не является номером другой связи, и если возможно любой номер, который может быть причислен в связи с указанным мной номером телефона в настоящей анкете к моему номеру. |                                     |  |
| (подпись) _____  | (фамилия, имя, отчество) _____      |  |
| 3. Я подтверждаю, что указанный мной номер телефона является моим номером телефона, принадлежащим мне, и не является номером другой связи, и если возможно любой номер, который может быть причислен в связи с указанным мной номером телефона в настоящей анкете к моему номеру.  |                                     |  |
| (подпись) _____  | (ф.И.О. отчество и должность) _____ |  |



анкета дилан  
A6.pdf

