

Утверждаю  
Генеральный директор ЗАО «Л'Ореаль»  
Клаудио Кавикьоли  
✓  
«01» апреля 2019г.



**ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ  
«LA ROCHE-POSAY CLUB» (ДАЛЕЕ – ПРАВИЛА)  
(начало действия редакции – с 01.04.2019)**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

Настоящие Правила определяют условия участия в программе лояльности «La Roche-Posay Club» (далее – Программа) на территории Российской Федерации. Вступив в Программу, Участник подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами, выражает свое безусловное согласие с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.

Организатором Программы является Закрытое акционерное общество «Л'Ореаль», место нахождения: 119180, Москва, 4-й Голутвинский пер., 1/8, стр. 1–2; Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) – 1027700054986; Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) – 7726059896.

Срок проведения Программы: с 03 октября 2018 года и до тех пор, пока Программа не будет прекращена на основании решения Организатора в порядке, установленном настоящими Правилами.

Цели Программы:

1. поощрение лояльности покупателей;
2. формирование и расширение круга постоянных покупателей;
3. продвижение косметической продукции с товарным знаком La Roche-Posay.

Все действия лиц, желающих принять участие в Программе, участников Программы, Организатора, фиксируются по московскому времени. В случае, если положения настоящих Правил содержат указания на время, временем, подлежащим применению, считается московское время.

Программа проводится на территории Российской Федерации в соответствии с настоящими Правилами.

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1. «Участник» – физическое лицо, соответствующее установленным настоящими Правилами требованиям и выполнившее установленные настоящими Правилами действия.
- 1.2. «Товары» - косметическая продукция с товарным знаком La Roche-Posay, реализуемая посредством Сайта
- 1.3. «Сайт» – сайт в сети интернет по адресу <https://www.laroche-posay.ru>, посредством которого осуществляется дистанционная розничная продажа Товаров La Roche-Posay.
- 1.4. «Личный кабинет Участника Программы» - раздел Сайта, открываемый Организатором Участнику Программы и содержащий информацию о накопленных на Бонусном Счете Участника Бонусах, информацию о Программе, действиях Участника в Программе (в том числе историю покупок), а также иную информацию, размещаемую по усмотрению Организатора.

- 1.5. **«Бонусный Счет Участника» (Бонусный счет, Счет)** – счет, открываемый Организатором в информационной системе Организатора на имя Участника. Счет ведется в бонусных баллах. Бонусные баллы начисляются на Счет Участника при осуществлении покупок Товаров на Сайте, а также за совершение дополнительных действий и списываются со Счета Участника при оплате Товаров, получении призов из каталога вознаграждений, отмене покупок, дополнительных действий или по истечению срока действия баллов. Участник вправе управлять своим Бонусным счетом самостоятельно (накапливать, списывать бонусные баллы).
- 1.6. **«Бонусы» (бонусные баллы/ баллы)** – Бонусные единицы (баллы), зачисляемые на Бонусный счет Участника в соответствии с настоящими Правилами. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником в соответствии с настоящими Правилами.
- 1.7. Бонусные баллы могут быть двух видов:
  - 1.7.1. Базовые баллы. Начисляются за покупки Товаров. Срок действия Базовых баллов — 365 дней с даты начисления.
  - 1.7.2. Баллы за дополнительные действия. Начисляются за действия, определенные Организатором Программы (п. 4.7. настоящих Правил). Срок действия Баллов за дополнительные действия — 90 дней с даты начисления.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ.**

- 2.1. К участию в Программе могут быть допущены физические лица, достигшие 18 лет.
- 2.2. Несовершеннолетние лица, достигшие возраста 14 лет, вправе принять участие в Программе только с согласия своих законных представителей.
- 2.3. Стать Участником Программы можно любым из указанных ниже способов:
  - 2.3.1. После оформления заказа Товаров на Сайте и подтверждения согласия на присоединение к настоящей Программе (согласие подтверждается путем проставления «галочки» в соответствующей графе).
  - 2.3.2. На Сайте в личном кабинете путем подтверждения согласия на присоединение к настоящей Программе.
  - 2.3.3. На Сайте на отдельной странице Программы путем заполнения соответствующей анкеты и подтверждения согласия на присоединение к настоящей Программе.
- 2.4. В течение 1 (одного) рабочего дня после совершения действий, указанных в п. 2.3. настоящих Правил (в зависимости от того, какой способ участия был выбран), Организатор направляет уведомление с подтверждением факта признания лица Участником Программы на адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона, указанные при регистрации.
- 2.5. При указании в анкете данных, которые уже были указаны другим Участником Программы в системе, анкета подлежит отклонению, а регистрация в Программе не осуществляется.
- 2.6. После регистрации в Программе Участник может ознакомиться с информацией о балансе Бонусов и использовать их для оплаты Товаров на Сайте через Личный кабинет при условии, что регистрационные данные Участника (адрес электронной почты и номер мобильного телефона) совпадают с данными, указанными в Личном кабинете.
- 2.7. Если у Участника нет Личного кабинета на Сайте, то начисление Бонусов не происходит.
- 2.8. На одного Участника Программы может быть оформлен только один Бонусный счет.
- 2.9. Участник обязан уведомить Организатора об изменении фамилии, имени, отчества и других контактных данных, указанных им при регистрации.
- 2.10. Организатор вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения в случаях, если Участник:
  - 2.10.1. не соблюдает положения настоящих Правил;
  - 2.10.2. злоупотребляет правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;

- 2.10.3. предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или недостоверные сведения Организатору;
- 2.10.4. Использует Программу в рамках осуществления предпринимательской деятельности;
- 2.10.5. Совершает мошеннические или иные незаконные действия в рамках Программы;
- 2.10.6. Распространяет недостоверную информацию о Программе, а равно распространяет недостоверную информацию о Товарах, Организаторе или информацию порочащую деловую репутацию Организатора, лиц, привлеченных Организатором к реализации положения настоящей Программы;
- 2.10.7. Отозвал согласие на обработку персональных данных.
- 2.11. Участник вправе прекратить свое участие в Программе в любое время путем направления Организатору письменного уведомления о прекращении участия на адрес электронной почты [support@laroche-posay.ru](mailto:support@laroche-posay.ru) с темой письма «Отказ от участия в Программе».
- 2.12. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию в Личном кабинете Участника Программы на Сайте, содержащую информацию о балансе Бонусов, историю покупок и прочую информацию Программы. Если Участник выявляет несоответствие информации с фактическими данными, Участнику следует сообщить об этом посредством направления письма на следующий адрес электронной почты [support@laroche-posay.ru](mailto:support@laroche-posay.ru) с темой письма «Ошибка в работе Программы», либо обратиться на «горячую» линию Бренда по номеру **8 800 2000 345** (на территории Российской Федерации).
- 2.13. В случаях прекращения участия в Программе по решению Организатора (п. 2.10.1. – 2.10.7. настоящих Правил) или Участника (п. 2.11. настоящих Правил) Организатор отмечает персональные данные Участника в базе данных как закрытые и осуществляет их уничтожение. Бонусы Участника аннулируются без предоставления взамен каких-либо компенсаций.
- 2.14. Согласившись с правилами Программы Участник соглашается на получение от Организатора сообщений, предусмотренных настоящими Правилами, но сохраняет за собой право отказаться от уведомлений рекламного характера одним из следующих способов:
- 2.14.1. Путем отказа от получения рекламной рассылки в Личном кабинете;
- 2.14.2. Путем перехода по ссылке, указанной в электронном письме, содержащем рекламную рассылку.

### 3. УРОВНИ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ.

- 3.1. Условия начисления бонусных баллов различны для Участников с разными уровнями. Ниже представлена таблица с информацией об уровнях Программы, доступных Участникам.

Название уровня	Требования для получения	Ограничения / Возможности
1 уровень	Согласие на вступление в программу Корректный адрес электронной почты Корректный телефон Дата рождения	Накопление баллов Коэфф. накопления — 5% от купленных товаров /нет возможности списания баллов

2 уровень	Сумма покупок на сайте более 3 500 рублей за последние 12 месяцев	Накопление баллов Кoeff. накопления — 5% от купленных товаров Списание баллов доступно
3 уровень	Сумма покупок на сайте более 7 000 рублей за последние 12 месяцев Заполненный профиль потребителя в Академия Здоровой Кожи ( <a href="https://www.laroche-posay.ru/akademia">https://www.laroche-posay.ru/akademia</a> )	Накопление баллов Кoeff. накопления — 7% от купленных товаров Списание баллов доступно
4 уровень	Сумма покупок на сайте более 12 000 рублей за последние 12 месяцев	Накопление баллов Кoeff. накопления — 10% от купленных товаров Списание баллов доступно

3.2. После выполнения условий, необходимых для получения следующего уровня, Уровень Участника автоматически повышается.

3.3. Уровень участника может быть снижен только в трех случаях:

3.3.1. Автоматически, при несоответствии требованиям для получения уровня, при автоматической проверке через 12 месяцев после получения уровня.

3.3.2. Автоматически, если участник произвел возврат купленного ранее товара (п. 5.4. Правил), либо отменил целевое действие, за которое ранее были начислены баллы, что повлекло за собой уменьшение уровня.

3.3.3. Вручную, по заявке модератора\администратора программы.

3.4. Пример расчета количества начисляемых баллов в зависимости от уровня Участника.

а. Для Участников, имеющих статус «1 Уровень» и «2 Уровень» бонусные баллы за покупку рассчитываются по следующей формуле:

$$B = C * 5\%$$

Где, B – количество бонусных баллов, подлежащих начислению;

C – сумма покупки Товаров, совершенной в соответствии с указанными в настоящих Правилах условиями. Таким образом, например, при покупке Товаров на сумму 600 рублей Участникам Программы, имеющим статус «1 Уровень» и «2 Уровень», начисляются 30 Бонусов.

б. Для Участников, имеющих статус «3 Уровень», бонусные баллы за покупку рассчитываются по следующей формуле:

$$B = C * 7\%$$

Где, B – количество бонусных баллов, подлежащих начислению;

C – сумма покупки Товаров, совершенной в соответствии с указанными в настоящих Правилах условиями. Таким образом, например, при покупке Товаров на сумму 600 рублей Участнику Программы, имеющему статус «3 Уровень», начисляется 42 Бонуса.

в. Для Участников, имеющих статус «4 Уровень» бонусные баллы за покупку рассчитываются по следующей формуле:

$$B = C * 10\%$$

Где, B – количество бонусных баллов, подлежащих начислению;

C – сумма покупки Товаров, совершенной в соответствии с указанными в настоящих Правилах условиями. Таким образом, например, при покупке Товаров на сумму 600 рублей Участнику Программы, имеющему статус «4 Уровень», начисляется 60 Бонусов.

#### 4. НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСНЫХ БАЛЛОВ.

- 4.1 Бонусные баллы начисляются за покупки на Сайте.
- 4.2 Начисление баллов за покупки Товаров на Сайте происходит в течение 3 (трех) рабочих дней после оплаты Товаров и получения заказом статуса «Доставлен».
- 4.3 Баллы не начисляются на заказы, оформленные со скидкой (за исключением скидки, применяемой за оплату товаров банковской картой на сайте).
- 4.4 Баллы не начисляются за приобретение подарочных сертификатов. Бонусы начисляются за покупки, совершенные по подарочному сертификату.
- 4.5 Баллы не начисляются на заказы, полностью или частично оплаченные баллами.
- 4.6 Срок действия баллов за покупку составляет 1 (один) год.
- 4.7 Срок действия баллов за дополнительные активности составляет 3 (три) месяца.
- 4.8 Ниже представлена таблица со списком дополнительных активностей, за которые могут быть начислены баллы (Дополнительные баллы):

№.№	Действие	Ценность в баллах	Ограничение
4.8.1	Указать два контакта в профиле	20	Без ограничений. Начисляется в момент указания корректного <u>второго</u> контакта (номер телефона).
4.8.2	Подписаться на рассылку	25	Без ограничений.
4.8.3	Указать дату рождения в профиле	20	Баллы начисляются только за первый факт указания даты рождения
4.8.4	Привязать аккаунт соцсети к профилю (ФБ, ВК, Инстаграм)	15 за каждый аккаунт	Без ограничений. За факт привязки
4.8.5	Написать отзыв о товаре (только за одобренные модератором отзывы)	20 за одобренный отзыв	начисление только за 2 первых отзыва в сутки и не более 10 отзывов в месяц на Товары, приобретенные Участником на Сайте в течение последних 6 месяцев от даты написания отзыва.
4.8.6	Пригласить друга (создается перс. ссылка для регистрации друзей)	25 за каждого друга, вступившего в Программу по приглашению Участника	Без ограничений. Баллы начисляются только за регистрации, оформленные с устройств (device ID), отличающихся от устройства (device ID) Участника.
4.8.7	Заполнение опросника NPS	25	Баллы начисляются за первое заполнение опросника в течение 1 месяца.
4.8.8	Прохождение онлайн-диагностики кожи в разделе «Академия здоровой кожи»	20	Баллы начисляются за первое прохождение онлайн-диагностики.

- 4.9 В период, начинающийся за 7 дней до и оканчивающийся через 7 дней после даты рождения Участника, за все покупки Товаров на Сайте бонусные баллы начисляются в двойном размере. Если другого не указано, то удвоенное начисление бонусных баллов в указанный период с другими акциями не суммируется.

- 4.10 В случае, если Участник совершает действия, противоположные тем, за которые были предоставлены Дополнительные баллы, то Организатор списывает ранее предоставленные Дополнительные баллы с Бонусного счета Участника. Например, в случае если Участник отписался от рассылки, то количество баллов, предоставленных за подписку на рассылку Участнику ранее, списывается.
- 4.11 Участникам Программы при совершении покупок Товаров предоставлять дополнительные данные в целях получения Бонусов не требуется.
- 4.12 При возврате Товаров, Бонусы, начисленные за их покупку, подлежат списанию. В случае, если Участник Программы уже использовал Бонусы, подлежащие возврату, производится списание других Бонусов, имеющихся на счету Участника. При этом допускается создание отрицательного баланса на Бонусном счету Участника.
- 4.13 За одну покупку возможно начисление Бонусов только в отношении одного Бонусного счета Участника.
- 4.14 Для того, чтобы получить бонусные баллы, предназначенные Участнику за приглашение друга, необходимо, чтобы приглашенный пользователь перешел по ссылке в полученном письме, зарегистрировался в Программе Лояльности и совершил Заказ на Сайте. Бонусы начисляются на личный счет пригласившего Участника в срок до 23 ч 59 минут дня, следующего за днем доставки заказа приглашенного друга.
- 4.15 Организатор самостоятельно формирует правила начисления и списания Бонусов за покупки Товаров. Текущие Правила Программы размещены на сайте <https://www.larocheposay.ru> в разделе <https://www.larocheposay.ru/loyalty-program/rules>
- 4.16 Претензии по правилам начисления и списания Бонусов не принимаются.
- 4.17 Бонусы и права, предоставленные Участнику, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами.

## **5. СПИСАНИЕ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ И АННУЛИРОВАНИЕ БОНУСОВ**

- 5.1. Возможность списания Бонусных баллов Участником появляется при получении Участником статуса «2 Уровень» и выше.
- 5.2. Накопленные Участником программы Бонусы могут быть использованы для оплаты стоимости Товаров следующих условиях:
- 5.2.1. Участник имеет право оплатить Бонусами не более 50% от стоимости Товаров. Оставшаяся часть стоимости заказываемых Товаров подлежит оплате денежными средствами.
- 5.3. Списание Бонусов на покупки осуществляется по формуле 1 Бонус=1 рубль. Например, Участник, накопивший 57 Бонусов, может их потратить на сумму эквивалентную 57 рублям ( $57*1=57$ ).
- 5.4. Если оплаченный баллами заказ был возвращен, соответствующее количество баллов возвращается на счет Участника.
- 5.5. Если Участник не использует бонусные баллы в течение их срока действия, то они аннулируются («сгорают»).
- 5.6. Аннулирование («сгорание») баллов производится индивидуально для каждой операции начисления. Так, если участник заработал 100 баллов за покупку 1 января и 500 баллов за дополнительные активности 14 февраля, 100 баллов должны «сгореть» 1 января следующего года, а 500 Дополнительных баллов — 14 мая текущего года.
- 5.7. Баллы, восстановленные при возврате заказа, действуют в течение первоначально установленного срока, который отсчитывается от даты покупки или совершения дополнительного действия.
- 5.8. Организатор списывает со Счета Участника любые Бонусы, начисленные по ошибке.

## **6. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

- 6.1. Информация по накопленным Бонусам на счете Участника не отображается в основном чеке. Информацию о начисленных Бонусах можно получить в Личном кабинете участника Программы на Сайте или по телефону контактного центра 8 800 2000 345.
- 6.2. Организатор по своему усмотрению вправе вносить любые изменения в настоящие Правила в любое время. Измененные Правила публикуются на Сайте.
- 6.3. Организатор также оставляет за собой безусловное право вносить любые изменения, в любое время без предварительного уведомления и исключительно по усмотрению Организатора в перечень активностей, дающих право на получение Дополнительных Бонусов, изменять количество Бонусов, начисленных Участникам, изменять курсы начисления и списания Бонусов, которое Участники получают в результате приобретения Товаров.
- 6.4. Организатор оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу в любое время с уведомлением Участников за 15 (пятнадцать) календарных дней. Уведомление о приостановлении или прекращении Программы может быть направлено, в том числе, путем Публикации на Сайте. Организатор не несет ответственности за приостановку или прекращение Программы в отношении любого Счета Участника, включая, но не ограничиваясь, ответственностью за Бонусы на Счете Участника в момент приостановки или прекращения Программы.
- 6.5. Ответственность Организатора в отношении Товаров, приобретаемых с помощью Бонусов, ограничена стоимостью таких Товаров.
- 6.6. Персональные данные, предоставляемые лицом, желающим принять участие в Программе, а равно Участником Программы в соответствии с настоящими Правилами (в том числе фамилия, имя, отчество, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, история покупок, дата рождения), используются Организатором только в целях проведения Программы и исключительно в течение срока, требуемого для принятия решения о допуске лица к участию в Программе (в отношении лиц, желающих принять участие в Программе), либо в течение срока участия соответствующего Участника в Программе (в отношении лица, признанного Участником Программы).
- 6.7. Принимая участие в Программе, лицо, желающее принять участие в Программе, а равно Участник, выражает согласие на обработку Организатором его персональных данных в указанных в п. 6.6. Правил целях и на указанный в п. 6.6. срок.
- 6.8. Согласие предоставляется на совершение следующих действий (операций) с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача (в том числе распространение, предоставление определенному кругу третьих лиц или определенному третьему лицу для достижения вышеуказанных целей, доступ, а также трансграничная передача), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.
- 6.9. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в любое время на основании письменного заявления Участника, составленного в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и направленного по месту нахождения Организатора. В случае отзыва согласия на обработку персональных данных Участник подлежит исключению из числа участников Программы, неиспользованные Бонусы оплате/обмену не подлежат.

## **7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ ПО ПРОГРАММЕ**

- 7.1. Во всем ином, что не урегулировано положениями настоящих Правил, Организатор и Участники должны руководствоваться положениями действующего законодательства Российской Федерации.
- 7.2. В случае если спор между Организатором и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.