1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Программа лояльности «Hookah House» (далее - Программа) – это программа поощрения постоянных покупателей, совершающих покупки в розничных магазинах «Hookah House».

1.2. Организатор Программы (далее-Компания) – магазин «Hookah House». Место нахождения: Российская Федерация, г. Пермь ул. Советская, 3, офис 1.

1.3. Клиент (далее-Клиент) – покупатель, физическое лицо, которое желает стать Участником Программы, но на данный момент им не является.

1.4. Анкета (далее-Анкета) – документ и/или электронная форма, который заполняется Клиентом, в случае если он изъявил желание стать Участником Программы.

1.5. Участник Программы (далее -Участник) – физическое лицо, достигшее 18 лет, идентифицированное как потребитель в соответствии с преамбулой Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

1.6. Бонус - скидка, предоставляемая Компанией Участнику в соответствии с настоящими Правилами, которая может быть использована при оплате покупки в розничных магазинах «Hookah House», Бонус не подлежит обмену на наличные денежные средства.

1.7. Счет участника Программы (Бонусный счет) – электронный реестр в информационной базе данных Компании с информацией о зачисленных и списанных Бонусах Участника Программы, а также их текущем остатке.

1.8. Рекламная акция (далее-Акция) – мероприятие, организуемое Компанией в целях привлечения внимания к товарам, реализуемым в магазинах Компании.

1.9. Бонусная карта (далее-Бонусная карта или Карта) - специальная брендированная пластиковая карта и/или электронная карта со штрих-кодом и уникальным номером.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в Программе и являются адресованной неограниченному кругу дееспособных физических лиц, идентифицированных как потребители в соответствии с преамбулой Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», публичной офертой в понимании ст.437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Акцептом оферты является передача Клиентом надлежащим образом заполненной Анкеты, согласно п. 2.2. Правил, продавцу магазина Компании для ее регистрации.

Участник Программы может одновременно иметь только одну Карту. Компания вправе в любой момент, по своему усмотрению, без предварительного уведомления, заблокировать все или некоторые Карты Участника1 и/или аннулировать Бонусы.

Участник Программы признается владельцем нескольких бонусных карт, если бонусные карты привязаны к одному и тому же номеру телефона, адресу электронной почты или оформлены на одно и тоже лицо.

Компания оставляет за собой право не начислять Бонусы в случае нарушения Участником правил Программы, а так же списывать без предупреждения Участника Бонусы, начисленные ошибочно в результате технического сбоя систем Программы или в результате недобросовестных действий со стороны Участника Программы.

2.1. Порядок получения Карты.

Получить Бонусную карту возможно в любом розничном магазине «Hookah House» либо пройдя регистрацию на сайте https://hookahhouse.ru.

Бонусная карта выдается БЕСПЛАТНО.

Карта обеспечивает процедуру накопления и использования Бонусов для оплаты покупок в магазинах «Hookah House»

Карта служит для идентификации Участника в Программе.

Карта Участника персонализирована, ее нельзя передавать или дарить третьим лицам.

2.2. Заполнение Анкеты Участника.

Заполнение Анкеты Участника является обязательным условием участия в Программе.

Бланк Анкеты выдается продавцом в кассовой зоне при оплате покупки на кассе, либо заполняется участником акции самостоятельно через форму регистрации.

Заполненный бланк Анкеты Клиент передает сотруднику магазина для регистрации Анкеты в базе данных Программы.

Бумажная Анкета Участника считается корректно заполненной и принимается продавцами магазина в случае, если:

- Анкета заполнена отчетливо, печатными буквами без исправлений,
- Заполнены все обязательные поля Анкеты.
- Перечень обязательных полей:
    - Имя
    - Дата рождения

- Пол
- Телефон (должен быть заполнен хотя бы один номер –мобильный)
- Дата заполнения Анкеты
- Подпись Участника

Анкета без подписи Участника считается недействительной и уничтожается.

Компания оставляет за собой право не рассматривать Анкету, если она не заполнена или заполнена не полностью.

В случае, если корректно заполненная Анкета не будет зарегистрирована в течение 90 (девяноста) дней с момента совершения первой покупки, к которой была выдана Бонусная карта и Анкета, участие в Программе и начисленные
Бонусы будут аннулированы, аннулированные Бонусы восстановлению не подлежат.

2.3. Использование Карты

Использование Карты при оплате на кассе в магазине

Карта может быть использована для накопления Бонусов и/или оплаты ими покупок в магазинах. Для начисления Бонусов или оплаты ими товара Участнику необходимо предъявить Бонусную карту на кассе. За товары и услуги, приобретенные без предъявления Бонусной карты на кассе, в момент совершения покупки, Бонусы впоследствии не начисляются и не списываются.

3. ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БОНУСОВ

Участники Программы получают Бонусы за каждую покупку.

Начисление Бонусов с использованием Бонусной карты происходит автоматически после получения товара клиентом. Бонусы доступны к применению для оплаты покупок на следующий день после покупки.

Бонусы начисляются в процентах от стоимости покупки при приобретении товаров и услуг за вычетом всех примененных скидок, суммы, оплаченной подарочной картой и суммы Бонусов, которыми оплачен товар.

3.1. Размер начисляемых Бонусов

Размер начисляемых Бонусов рассчитывается как % (процент) от стоимости приобретаемого товара и округляется к целому числу в большую сторону. Размер % для начисления бонусов зависит от общей суммы покупок прошедших по кассе

Сумма покупок	Тип карты	Процент начисления
До 25 000	Бронзовая	3%
От 25 001 до 50 000	Серебряная	5%
От 50 001 до 100 000	Золотая	7%
От 100 000	Платиновая	10%

Бонусы начисляются при приобретении товаров магазинах, за исключением товаров и услуг, приобретенных в рамках Акций или специальных предложений.

3.2. Дополнительные Бонусы

В случае проведения специальных Акций на Карты Участников Программы могут начисляться дополнительные Бонусы, в том числе повышенные, за ранее совершенные покупки, в соответствии с условиями проводимой акции.

3.3. Правила начисления Бонусов

3.3.1. Бонусные баллы при регистрации

При регистрации в магазине или самостоятельно покупатель получает 500 бонусных баллов в подарок. Баллы можно использовать сразу после прохождения регистрации и в течении 30 календарных дней после регистрации.

Неиспользованные баллы за регистрацию в течении 30 дней сгорают.

3.3.2. Бонусные баллы за покупку

Срок действия Бонусов ограничен и составляет 1 год с момента зачисления Бонусов.

По истечении срока действия Бонусы списываются с Карты. Бонусы, списанные с Карты в связи с окончанием срока действия, восстановлению не подлежат.

При покупке товара со скидкой по другим акциям Бонусные Баллы не начисляются.

3.4. Правила оплаты покупки Бонусами

Один накопленный Бонус равен одному рублю РФ. Участник может оплатить Бонусами до 100% стоимости покупки при покупке товаров в сети магазинов «Hookah House» в соответствии с таблице использования бонусных баллов

Группа товаров	Процент использования
Аксессуары и запасные части	15%
Акционные комплекты товаров (наборов)	0%
Кальяны	15%
Мерчендайзинговые товары / комплекты	100%
Подарочные сертификаты	0%
Табак и кальянные смеси	
Tangiers	0%
D Tobacco, MustHave, Bonche, Serbetli, PeterRalf, Fumari, Adalya, Frigate	5%
Северный, Duft	7%
Остальные бренды	10%

Уголь	15%
Электронные испарители HQD	10%
Электронные испарители других брендов	15%

3.5. Возврат товара, приобретенного с использованием Карты

При возврате товара, за покупку которого были начислены Бонусы.
Бонусы, начисленные за покупку возвращаемого товара, будут списаны с Бонусного счета.
При возврате товара, полностью или частично оплаченного Бонусами.
Бонусы, которыми был оплачен возвращаемый товар, будут возвращены на бонусный счет со сроком действия 1 год с момента возврата. Сумма Бонусов, подлежащая возврату, рассчитывается от суммы Бонусов, которым был оплачен товар пропорционально стоимости возвращаемого товара.

3.6. Фактическое списание Бонусов при оплате покупки

При покупке в магазине фактическое списание Бонусов происходит сразу после оплаты товара на кассе.
Бонусы для списания за каждый товар распределяются пропорционально стоимости каждого товара.

3.7. Сгорание Бонусов по истечении срока действия

По истечении срока действия неиспользованные Бонусы списываются со счета.
При наличии нескольких сумм неиспользованных Бонусов с различными сроками действия (т.е. начисленных в разное время и потому имеющих разный срок окончания действия) сгорание Бонусов по истечении срока действия происходит в порядке их начисления, т.е. в первую очередь списываются Бонусы, имеющие самый ранний срок начисления, затем следующие и т.д. Срок действия Бонусов НЕ ПРОДЛЕВАЕТСЯ.
Точный срок сгорания каждой суммы Доступных Бонусов указан в карточке клиента
«Начисления», столбец «Дата сгорания».

4. ПРОВЕРКА БАЛАНСА И ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О БОНУСАХ

Участник Программы может узнать состояние бонусного счёта у продавца магазина при предъявлении бонусной карты.

5. ЗАМЕНА И ВОССТАНОВЛЕНИЕ КАРТЫ

Для замены или восстановления Бонусной карты Участник может обратиться в любой магазин заполнить заявление получить новую Бонусную карту на кассе.
Замена Карты осуществляется бесплатно.

Новая Карта автоматически активируется в момент проведения замены с сохранением всех накопленных Бонусов и истории операций. Старая Карта блокируется, и все операции по ней становятся невозможными.

Участник может заблокировать Бонусную карту в случае ее утери. Для этого Участнику необходимо обратиться к продавцу магазина в любом магазине сети.
При блокировке карты, срок действия Бонусов не приостанавливается.

Компания не несет ответственности за сохранность Бонусов в случае утери владельцем Бонусной карты. При замене утерянной Карты на новую, Бонусы, использованные после утери Карты третьими лицами, не восстанавливаются и на новую карту не переносятся.

6. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ / ОТКАЗ ОТ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ И (ИЛИ) ОТЗЫВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Администрация магазина «Hookah House» оставляет за собой право на изменение условий Программы.

Правила Программы могут быть изменены без предварительного уведомления Участников Программы в любой момент. Участник Программы самостоятельно отслеживает изменения условий Программы на информационных стендах в розничных магазинах и / или сайте компании https://hookahhouse.ru.

6.2. Участник может отказаться от участия в Программе и /или отозвать свое согласие на обработку персональных данных в любое время, написав заявление об отказе от участия в Программе или заявление об отзыве согласия на обработку данных.

Заявление на отказ от участия в Программе оформляется по установленной в Компании форме и может быть составлено в любом магазине «Hookah House».

Заявление об отзыве персональных данных может быть направлено в любое время по адресу г. Пермь ул. Советская, 3, офис 1, с пометкой «Отзыв персональных данных». При этом заявление на отзыв персональных данных должно содержать следующие реквизиты: фамилия, имя, отчество, данные основного документа, удостоверяющего личность (номер, кем, когда выдан, дата выдачи) заявителя. При отказе от участия в Программе, а равно при отзыве согласия на обработку персональных данных Участника, в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения Участника по указанным основаниям:

- Участие в Программе прекращается;
- Бонусная карта блокируется, начисленные Бонусы аннулируются и восстановлению не подлежат;
- Обработка персональных данных прекращается, и они будут уничтожены.

6.3. Согласие на обработку персональных данных и получение рекламных сообщений.

Становясь Участником Программы Вы:

1. соглашаетесь с настоящими правилами участия в Программе,

2. в зависимости от того подписывается ли Анкета в магазине или согласие дается на сайте https://hookahhouse.ru:

В магазине:

Своей волей и в своем интересе Я даю согласие на обработку, в т.ч. на сбор, систематизацию, накопление, хранение, (уточнение, обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение моих персональных данных, которые в зависимости от документа (анкета, заявление и т.п.) включают, но не ограничиваются следующими ПДн: Имя, дата рождения, пол, номер контактного телефона, адрес электронной почты, магазину «Hookah House», с целью предоставления мне своих товаров и услуг (продуктов), включая, но не ограничиваясь: идентификацией участника в программе лояльности, обеспечением процедуры учета накопления и использования бонусов, осуществлением доставки, предоставлением сервисных услуг, распространением рекламных сообщений (в т.ч. о проводимых акциях и специальных предложениях через любые каналы коммуникации, в том числе по почте, SMS, электронной почте, телефону, иным средствам связи), сбором мнения о работе магазинов «Hookah House».

- Я согласен(на), что мои персональные данные будут обрабатываться способами, соответствующими целям обработки персональных данных, в т.ч. с использованием средств автоматизации или без использования таких средств. А также я согласен(на) с тем, что подписанная мной Анкета на бумажном носителе будет храниться в электронном виде как скан-копия. Согласие дается мной на все время действия Программы.
- При этом я проинформирован (-а) и согласен (-а) с тем, что отзыв настоящего согласия будет автоматически прекращать мое участие в Программе лояльности, мой бонусный счет участника Программы лояльности будет заблокирован и его блокировка будет означать невозможность его использования, в том числе аннулирование всех Бонусов, имеющихся на бонусном счете, а также мне придется повторно давать согласие на обработку ПДн в случае, если я снова решу воспользоваться продуктами магазинов «Hookah House», требующими заполнения анкет, заявлений и т.п., содержащих мои ПДн.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

Компания не несет ответственности за обеспечение коммуникации с Участниками Программы, включая случаи утери Карты, изменения адреса электронной почты или другой контактной информации.

Участие в Программе является безоговорочным согласием Участника с Правилами и ограничениями Программы.

Компания вправе применить ограничения по оплате Бонусами для оптовых покупателей.

В случае проведения Акций с начислением дополнительных Бонусов, в том числе, повышенных, условия использования Бонусов, срок их действия, ограничения в использовании Бонусов, а также иные условия устанавливаются соответствующими правилами проведения Акции, имеющими приоритет над Правилами Программы лояльности.

Вопросы и заявления, связанные с условиями настоящей Программы рассматриваются в срок не более 30 дней.