

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ  
ЛОЯЛЬНОСТИ БРЕНДА  
LOVE REPUBLIC  
2026**

## Оглавление

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ .....	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ .....	5
4. РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКОВ БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ LOVE REPUBLIC .....	7
5. БЛОКИРОВКА И РАЗБЛОКИРОВКА БОНУСНОЙ КАРТЫ .....	8
6. ПРАВА УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ .....	8
7. ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ .....	9
8. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ БАЛЛАМИ .....	11
9. ПОРЯДОК УДЕРЖАНИЯ ТЕКУЩЕГО УРОВНЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ .....	12
10. ПОРЯДОК ПЕРЕРАСЧЕТА БАЛЛОВ ПРИ ВОЗВРАТЕ И ОБМЕНЕ ТОВАРА .....	12
11. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ВОПРОСАМ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ .....	13
12. АКЦИЯ «ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ» .....	14
13. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА LR CONCIERGE .....	14
14. ПАРТНЕРСКИЕ ПРОГРАММЫ .....	16
15. ОТНЕСЕНИЕ СКИДОК .....	16
16. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ .....	16
17. ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЯ .....	17
18. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ .....	17

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

1.1. Основной целью Бонусной Программы Лояльности LOVE REPUBLIC (далее ПЛ) является – повышение лояльности покупателей LOVE REPUBLIC.

1.2. Задачи, которые решает программа лояльности:

- Привлечение новых покупателей
- Удержание покупателей
- Стимулирование покупательской активности
- Увеличение частоты покупок, количества покупок и среднего чека
- Повышение вовлеченности покупателей в промо активности бренда.

1.3. Составляющими ПЛ являются:

- Специальные мероприятия для участников ПЛ.
- Партнерские программы.

1.4. Данное «Положение» действительно до выхода нового.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Организатор** – юридическое лицо, АО «Мэлон Фэшн Груп», обладающее исключительным правом на управление и развитие собственной Бонусной программы лояльности, действующее в целях продвижения собственного бренда – «LOVE REPUBLIC».

2.2. **Бонусная программа лояльности** – комплексное маркетинговое мероприятие Организатора, в результате которого Участнику предоставляется возможность участия в Промо-акциях и накоплениях Бонусных баллов за покупки, совершенные в Сети магазинов и интернет-магазине Организатора, в соответствии с Правилами Бонусной программы лояльности (далее по тексту Правила).

2.3. **Сеть магазинов Организатора** – магазины собственной розничной сети LOVE REPUBLIC.

2.4. **Интернет-магазин** – сайт, с доменным именем [www.loverepublic.ru](http://www.loverepublic.ru), а также [мобильное приложение LOVE REPUBLIC.](#)

2.5. **Участник** – физическое лицо, достигшее 18 лет, которое выразило свое намерение участвовать в Бонусной программе в соответствии с Правилами, было зарегистрировано при помощи формы регистрации на сайте [loverepublic.ru](http://loverepublic.ru) или в мобильном приложении, и участие которого было подтверждено Организатором.

2.6. **Карта участника Программы** – карта «LOVE CARD», служащая для персонификации Участника при совершении покупок в сети магазинов и интернет-магазине Организатора. Карта

имеет индивидуальный бонусный счет.

2.7. **Бонусный счет (баланс)** – база данных, включающая информацию о покупках, начисленных и списанных Бонусных баллах.

2.8. **LOVE-рубль** – условная единица измерения, применяемая в Бонусной программе лояльности Организатора для учета накопительной скидки, в виде бонусных баллов. Один Бонусный балл при списании эквивалентен 1 (одному) рублю РФ. Бонусный балл является по своей сути накопительной скидкой для конкретного Участника.

2.9. **Начисление** – пополнение Бонусного счета при совершении покупок в Сети магазинов Организатора.

2.10. **Списание** – использование LOVE-рублей в качестве оплаты (в соответствии с Таблицей №3) стоимости товаров по полной цене при совершении покупок в Сети магазинов и Интернет-магазине Организатора.

2.11. **Сгорание** – списание баллов с карты участника в момент окончания срока их действия.

2.12. **Специальное предложение** – товар-участник промо-акции, представленный в сети магазинов Организатора и интернет-магазине Организатора в определенный период в соответствии с правилами с описанием механики Акций (условиям предоставления), при выполнении которых покупатель получает дополнительные баллы на Бонусный счет, либо баллы с особым периодом действия, либо возможность использовать большее количество баллов при оплате покупки, чем это предписано основными Правилами Программы Лояльности и прочие возможные механики Акций.

2.13. **Статус «Активная»** – зарегистрированная карта «LOVE CARD», когда пользователь может производить любые операции - накапливать, списывать бонусные баллы, просматривать бонусный баланс в личном кабинете и/или узнавать информацию по карте через Контактный центр сети.

2.14. **Статус «Блокирована»** – зарегистрированная карта «LOVE CARD», заблокированная по просьбе владельца карты при утрате либо по инициативе Организатора за нарушение правил программы.

2.15. **Уведомление** – информация, в том числе рекламного характера, передаваемая Участнику по одному или нескольким, указанным им в разделе «Мои подписки» на сайте или в мобильном приложении, способам связи: мобильному телефону, E-mail, Push или иными.

2.16. **Форма регистрации** – документ в приложении или на сайте LOVE REPUBLIC, содержащий личные данные участника: ФИО, контактные данные, согласие на получение

информации в том числе рекламного характера.

2.17. **Личный кабинет** – это информационная система, позволяющая просматривать Бонусный баланс и управлять им, получать индивидуальные предложения и информацию для Участника Бонусной программы. Доступ в Личный кабинет осуществляется в мобильном приложении или на сайте LOVE REPUBLIC с использованием мобильного номера телефона Участника, зафиксированного Участником по итогу регистрации в Бонусной программе через мобильное приложение LOVE REPUBLIC или на сайте [loverepublic.ru](http://loverepublic.ru).

2.18. **Регистрация** – подтверждение участия в программе путем предоставления личных данных.

2.19. **Контактный центр** – выделенное подразделение сети магазинов LOVE REPUBLIC, занимающееся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи. Звонок по РФ бесплатный (8-800-250- 32-33).

2.20. В случае предоставления ложных сведений, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений, каждый регистрирующийся/зарегистрированный участник Программы Лояльности, самостоятельно несет все риски любых негативных последствий, связанных с таким действием.

### **3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ LOVE REPUBLIC**

3.1. Действие Программы Лояльности распространяется на магазины собственной розничной сети LOVE REPUBLIC, интернет-магазин [www.loverepublic.ru](http://www.loverepublic.ru), а также [мобильное приложение LOVE REPUBLIC](#).

3.2. Перечень [магазинов](#) собственной розничной сети LOVE REPUBLIC размещен на сайте [www.loverepublic.ru](http://www.loverepublic.ru).

3.3. Магазины бренда LOVE REPUBLIC, работающие по системе франчайзинга, не участвуют в бонусной ПЛ. Для участия им требуется установка необходимого кассового ПО и интеграция с ПО франчайзера за собственный счет франчайзи. Партнеры могут применять аналогичную ПЛ, распространяющуюся только на магазин франчайзи. При этом партнер, работающий по системе франчайзинга, имеет право вносить в программу изменения, согласованные с Руководителем направления CRM-маркетинга бренда LOVE REPUBLIC.

3.4. Главным ответственным лицом за деятельность ПЛ является Менеджер по программе лояльности и CRM LOVE REPUBLIC. Со стороны розницы вопросы по ПЛ принимаются через Администратора Розничной Сети LOVE REPUBLIC. В каждом магазине собственной розничной сети LOVE REPUBLIC назначается ответственный – управляющий магазином с правом

решать внутренние организационные вопросы.

3.5. Клиенту присваивается уровень в зависимости от накопленной суммы покупок за последние 12 месяцев с учетом возвратов:

**Таблица №1**

FOLLOWER	LOVER	AMBASSADOR
Сумма покупок от 0 руб.	Сумма покупок от 25 000 руб.	Сумма покупок от 50 000 руб.

3.6. Переход на уровень выше осуществляется через 14 дней после покупки на необходимую сумму;

3.7. Уровень клиента в ПЛ может меняться в большую сторону при достижении накопленной суммы покупок за последние 12 месяцев в соответствии с Таблицей №1.

3.8. Уровень клиента в ПЛ может меняться в меньшую сторону при изменении накопленной суммы покупок за последние 12 месяцев в соответствии с Таблицей №1.

3.9. Участник может сохранить свой уровень в ПЛ еще на 1 год от даты его получения, при совершении покупок на указанные для каждого уровня суммы:

**Таблица №2**

FOLLOWER	LOVER	AMBASSADOR
Сумма покупок от 0 руб.	Сумма покупок 10 000 руб.	Сумма покупок 15 000 руб.

3.10. Суть бонусной программы лояльности LOVE REPUBLIC заключается в:

**Таблица №3**

Сущность	FOLLOWER	LOVER	AMBASSADOR
Начисление баллов от стоимости товаров в размере	5%	10%	15%
Оплата LOVE-рублями	До 15% на товары по полной цене	До 20% на товары по полной цене	До 30% на товары по полной цене
Привилегии	Проведение различных акций, специальных мероприятий и PRESALE* (*Предраспродажа)		
Сбор и анализ оперативной информации			

3.11. На одного клиента возможно зарегистрировать только одну карту лояльности.

#### **4. РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКОВ БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ LOVE REPUBLIC**

4.2 Регистрация осуществляется при входе в мобильное приложение или на сайт [loverepublic.ru](http://loverepublic.ru), в разделе «Личный Кабинет» после авторизации.

4.3 Обязательным условием регистрации в программе является заполнение Формы Регистрации участника ПЛ LOVE REPUBLIC с заполнением обязательных полей: имя, фамилия, телефон, e-mail.

4.4 Номер телефона Участника Программы является основным идентификатором Участника ПЛ, соответственно является обязательным требованием к заполнению.

4.5 Регистрация в ПЛ без указания номера телефона и e-мейл НЕВОЗМОЖНА. Карта в таком случае не выдается. В случае не заполнения покупателем графы «Телефон» и «E-мейл», система уведомит об обязательности указания номера телефона и e-мейл в соответствии с правилами регистрации в ПЛ и попросит вписать номер телефона и e-мейл в анкету.

4.6 Если покупатель не хочет получать информационные рассылки по телефону – необходимо это указать в соответствующем пункте при регистрации в приложении (не проставляя галку в графе «Да. Выражаю согласие на получение информации от АО «Мэлон Фэшн Груп») или после регистрации зайти в раздел «Мои подписки» и включить/выключить нужные.

4.7 Покупатель обязан подтвердить номер телефона Участника Программы при помощи кода, отправленного в смс на указанный номер телефона.

4.8 После регистрации онлайн Участнику Программы Лояльности в Личном Кабинете в приложении предоставляется виртуальная бонусная карта с уникальным штрих-кодом.

4.9 Каждый раз при совершении покупки, ответственный сотрудник уточняет у покупателя, является ли он Участником Программы Лояльности:

- Если клиент уже является Участником Программы, сотрудник просит предъявить штрих-код карты, а затем продолжает оформление покупки;
- В случае, если клиент не зарегистрирован в Программе Лояльности ответственный сотрудник предлагает ему скачать через QR-код, установленный на кассе магазина, мобильное приложение LOVE REPUBLIC и зарегистрироваться, заполнив форму регистрации в разделе «МОЯ LOVE CARD» или на сайте в разделе <https://loverepublic.ru/loyalty/>;
- Если участник, уже имеющий виртуальную карту, обращается с просьбой о выдаче ему пластиковой карты в магазин собственной розничной сети LOVE REPUBLIC, сотрудник магазина информирует покупателя о том, что пластиковых карт LOVE REPUBLIC больше не выпускает.

## **5. БЛОКИРОВКА И РАЗБЛОКИРОВКА БОНУСНОЙ КАРТЫ**

5.1. Во избежание мошеннических действий со стороны 3-х лиц в случае, если покупатель видит подозрительную активность по бонусной карте Участнику Программы необходимо заблокировать карту, путем осуществления звонка в Контактный центр по телефону 8-800-250-32-33 или самостоятельно в соответствующем разделе Личного Кабинета на сайте или в приложении.

5.2. Чтобы восстановить ранее ЗАБЛОКИРОВАННУЮ (через Контактный центр или через Личный Кабинет) карту Участнику Программы необходимо через Контактный Центр или через свой Личный Кабинет разблокировать карту. В мобильном приложении или на сайте это можно сделать в разделе «Моя LOVE CARD» нажав кнопку «Разблокировать карту».

5.3. Хранение и использование персональных данных участников бонусной ПЛ: АО «Мэлон Фэшн Груп» осуществляет обработку персональных данных участников бонусной программы лояльности LOVE REPUBLIC строго в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».

## **6. ПРАВА УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ**

6.1. Копить баллы за покупки в магазинах собственной розничной сети LOVE REPUBLIC, на сайте или мобильном приложении LOVE REPUBLIC. Начисление баллов производится во всех магазинах собственной розничной сети LOVE REPUBLIC на весь ассортимент товаров, представленный в торговом зале, интернет-магазине [loverepublic.ru](http://loverepublic.ru) и в мобильном приложении в соответствии с Правилами Программы Лояльности, действующими на дату покупки. Правила Программы Лояльности опубликованы на сайте [www.loverepublic.ru](http://www.loverepublic.ru) и в приложении.

6.2. Получать скидки до 30% (в соответствии с Таблицей №3) от стоимости каждого товара в чеке в рамках остатка накопленных баллов. Оплата баллами производится во всех магазинах собственной розничной сети LOVE REPUBLIC, на весь ассортимент, представленный в торговых залах, на сайте или мобильном приложении, за исключением товаров со скидками.

6.3. Для оплаты покупки с использованием накопленных баллов в магазине собственной розничной сети LOVE REPUBLIC покупатель ОБЯЗАТЕЛЬНО должен предъявить для сканирования штрих-код, на который зарегистрирована карта, а также сообщить код подтверждения из смс, отправляемого во время проводки операции, если таковой был запрошен (запрашивается при осуществлении покупки с использованием более 500 баллов).

6.4. Для оплаты покупки с использованием накопленных баллов на сайте или в приложении покупатель должен убедиться, что его бонусная карта привязана к данному аккаунту (или привязать ее во время осуществления покупки) и выбрать опцию «оплатить баллами» в

корзине при оформлении покупки.

## **7. ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ**

7.1. Приветственные баллы начисляются на бонусный счет при регистрации в ПЛ в течение суток, срок действия баллов 30 дней с даты зачисления. Продавец оставляет за собой право запустить и приостанавливать акцию по предоставлению приветственных баллов.

7.2. Баллы начисляются за каждую покупку товаров с использованием бонусной карты программы лояльности LOVE REPUBLIC, в соответствии с размером процента начисляемого кэшбека по уровню клиента в ПЛ (Таблица 3):

- на кассе при сканировании штрих-кода карты (виртуальной);
- при заказе в приложении или на сайте.

7.3. Баллы автоматически начисляются на Бонусный счет Участника ПЛ через 14 дней после: покупки товара в магазине собственной розничной сети; после получения товара, заказанного в интернет-магазине LOVE REPUBLIC; с даты получения товара при заказе в приложении.

7.4. Баллы за каждую покупку суммируются и учитываются на Бонусном счете.

7.5. Основания для начисления Баллов:

- 5% от суммы чека на все товары для уровня FOLLOWER;
- 10% от суммы чека на все товары для уровня LOVER;
- 15% от суммы чека на все товары для уровня AMBASSADOR.

7.6. Дополнительные основания для начисления баллов в периоды проведения специальных акций:

- за покупку определенного товара;
- за покупку определенного количества товара;
- за сумму чека;
- за определенное количество покупок;
- за покупку определенного набора товаров;
- за покупку в определенное время;
- за покупку в определенном магазине собственной розничной сети LOVE REPUBLIC
- за покупку в мобильном приложении LOVE REPUBLIC.

7.7. Для стимулирования покупок участника программы, определенная сумма Баллов может быть зачислена на Бонусный счет при отсутствии покупок по бонусной карте за определенный период.

7.8. Баллы не начисляются:

- за покупку по картам ДКУ (Дисконтная карта управляющего).
- при оплате подарочным сертификатом.

7.9. Баллы ко дню рождения Участника могут быть начислены только один раз в календарный год. Если в текущем календарном году баллы уже были начислены, в случае изменения даты рождения, новое начисление будет произведено только в следующем году.

7.10. Баллы на двух и более картах не суммируются.

7.11. Организатор вправе в одностороннем порядке без согласия Участника списывать или начислять Баллы в случае, если они были ошибочно зачислены/не зачислены на Бонусный счет Участника. Корректировку баллов производит Менеджер по программе лояльности и CRM с помощью механизма «корректировки баллов» в торговой системе на основании отсканированной копии заявления покупателя или отчета по картам с подозрительной активностью.

7.12. Баллы являются срочными и действуют в течение 365 дней с момента начисления, если при проведении акций не указан другой срок действия баллов. После окончания срока действия начисленные, но неиспользованные баллы – аннулируются.

7.13. Информацию о текущем балансе Бонусного счета Участник программы может узнать:

- в разделе «МОЯ LOVE CARD» на сайте или в приложении;
- написав на почту [info@loverepublic.ru](mailto:info@loverepublic.ru), указав в письме моб. номер;
- у сотрудника на кассе магазина собственной розничной сети LOVE REPUBLIC устно или с помощью чека;
- на кассовом чеке после совершения покупки.

7.14. Информацию об истории накопления/списания Баллов Участник программы может узнать:

- в разделе «МОЯ LOVE CARD» в приложении;
- в разделе «МОЯ LOVE CARD» на сайте.

## **8. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ БАЛЛАМИ**

8.1. На кассе магазинов собственной розничной сети LOVE REPUBLIC оплата баллами осуществляется в соответствии с технической инструкцией - ТОЛЬКО при сканировании штрих-кода виртуальной бонусной карты ПЛ, к которому привязан Бонусный Счет Участника, и подтверждением кодом из смс.

8.2. Иные способы использования ПЛ и списания баллов на кассе магазинов собственной розничной сети LOVE REPUBLIC являются недействительными.

8.3. В приложении или на сайте оплата баллами осуществляется после выбора опции «оплатить баллами» в корзине при оформлении покупки.

8.4. Оплата баллами производится в виде скидки на товар по полной цене из расчета 1 балл = 1 рубль в размере:

- до 15% от суммы чека для уровня FOLLOWER;
- до 20% от суммы чека для уровня LOVER;
- до 30% от суммы чека для уровня AMBASSADOR.

8.5. При покупке товара с оплатой баллами, кэшбек все равно начисляется. Начисление баллов происходит на остаток суммы, оплаченной денежными средствами клиента.

8.6. В Розничном магазине сумма баллов для оплаты выбирается клиентом и вводится сотрудником магазина при оформлении покупки на кассовом терминале, согласно инструкции, исходя из остатка накопленных баллов и максимальной суммы скидки (от 0 до 30% от общей стоимости товаров без скидок в соответствии с Таблицей №3).

8.7. В случае нулевого остатка на Бонусном счете оплата баллами не производится.

8.8. При оплате баллами с Бонусного счета Участника программы списывается сумма баллов, указанная при оплате покупки.

8.9. Скидка при оплате баллами не суммируется с другими скидками (если не указано иного).

8.10. Оплата баллами не распространяется:

- на услуги (доставка и т.п.);
- на покупки по картам ДКУ (Дисконтная карта управляющего);
- на покупку подарочного сертификата.

8.11. Оплата одной покупки баллами по двум и более картам не осуществляется.

8.12. Баллы не подлежат обмену на денежные средства.

## **9. ПОРЯДОК УДЕРЖАНИЯ ТЕКУЩЕГО УРОВНЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ**

9.1. Сохранение текущего уровня в ПЛ доступно для уровней LOVER И AMBASSADOR, уровень FOLLOWER является несгораемым.

9.2. Участник может удержать свой уровень в ПЛ еще на 1 год от даты его получения при совершении покупок на указанные для каждого уровня суммы:

**Таблица №2**

FOLLOWER	LOVER	AMBASSADOR
Сумма покупок от 0 руб.	Сумма покупок 10 000 руб.	Сумма покупок 15 000 руб.

9.3. Покупки должны иметь 100% выкуп и быть совершены до даты, указанной в Личном кабинете Участника в разделе Моя LOVE CARD <https://loverepublic.ru/personal/card/>

9.4. В случае если сумма выкупа за год будет меньше указанных значений,

- Участник уровня AMBASSADOR при выкупе меньше 15 000 руб., но больше или равно 10 000 руб. переходит на уровень LOVER;

- Участник уровня LOVER при выкупе меньше 10 000 руб. переходит на уровень FOLLOWER.

9.5. Перерасчет уровня происходит через 365 дней после его получения.

## **10. ПОРЯДОК ПЕРЕРАСЧЕТА БАЛЛОВ ПРИ ВОЗВРАТЕ И ОБМЕНЕ ТОВАРА**

10.1. В случае возврата товара, за который Участнику программы были начислены Баллы, с Бонусного счета Участника списываются Баллы, начисленные за покупку возвращаемого товара.

10.2. Если начисленные Баллы за возвращаемый товар уже использованы, у Участника возникает отрицательный остаток на Бонусном счете. Начисленные в дальнейшем Баллы в первую очередь погашают задолженность на Бонусном счете Участника.

10.3. В случае возврата товара, оплаченного баллами, израсходованные на покупку данного товара Баллы, возвращаются на Бонусный счет пропорционально стоимости возвращаемого товара.

10.4. При возврате товара, оплаченного баллами, покупателю возвращаются денежные средства, фактически уплаченные им за единицу товара. Баллы, учтенные для предоставления скидки, возвращаются на Бонусный счет.

10.5. При осуществлении обмена внутри артикула изменения баллов на Бонусном счете не происходит.

## **11. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ВОПРОСАМ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ**

11.1. В случае возникновения вопросов от Участников по Программе лояльности и невозможности их решения на месте в магазинах собственной розничной сети LOVE REPUBLIC представитель компании предлагает покупателю написать заявление в свободной форме (Приложение 1) с указанием причины обращения, идентификационных данных (ФИО, номер телефона), и пересылает отсканированную копию заявления по электронной почте Менеджеру по программе лояльности и CRM и после получения от него ответа передает информацию Участнику Программы. В случае обращения по телефону или отказа Участника Программы от написания заявления, информация с указанием причины обращения, идентификационных и контактных данных отправляется Менеджеру по программе лояльности и CRM по электронной почте [Info@loverepublic.ru](mailto:Info@loverepublic.ru), в копию письма обязательно ставится Региональный менеджер.

11.2. Блокировка Карты через Контактный центр осуществляется при условии указания фамилии, имени владельца и верно указанной ключевой информации (телефон), предоставленной ранее при оформлении Карты. Восстановление Карты осуществляется в соответствии с п.5.

11.3. В случае возникновения вопросов от Участников Программы по начислению Баллов или оплате Баллами в приложении, по электронной почте или в социальных сетях, Менеджер по PR пересылает информацию по электронной почте Менеджеру по программе лояльности и CRM и после получения от него ответа отправляет информацию Участнику Программы.

11.4. Рассмотрение заявления и составление ответа производится в течение 10 календарных дней. Запросы субъектов, касающиеся обработки их персональных данных рассматриваются в течение 7 календарных дней.

11.5. Проверка претензий от Участников Программы осуществляется Менеджером по программе лояльности и CRM совместно с It-отделом и представителем ПЛ соответствующего магазина собственной розничной сети LOVE REPUBLIC.

11.6. В случае возврата товара Баллы, начисленные за покупку которого уже использованы, у Участника Программы возникает отрицательный остаток на Бонусном счете. Претензии по восстановлению положительного Бонусного баланса не подлежат удовлетворению.

11.7. В случае обращения по начислению Баллов на основании чека за покупку, при осуществлении которой не была предъявлена Карта Участника Программы, претензии не подлежат удовлетворению за исключением случаев, когда Карта Участника была предъявлена, но не была идентифицирована в торговой системе. В таком случае на основании заявления покупателя проводится дополнительная проверка.

11.8. Обращения по объединению Баллов разных Карт на одном Бонусном счете удовлетворению не подлежат.

11.9. Менеджер по программе лояльности и CRM в случае необходимости изменения остатка Баллов на Бонусном счете Участника Программы добавляет или уменьшает количество Баллов на Бонусном счете с помощью документа «Корректировка баллов» в торговой системе с указанием основания для проверки и причины корректировки в поле «Комментарий».

## **12. АКЦИЯ «ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ»**

12.1. Все Участники Программы Лояльности LOVE REPUBLIC получают подарочные баллы на день рождения, если участник указал дату в Личном кабинете в приложении или на сайте.

12.2. Порядок начисления баллов на день рождения:

- 500 баллов начисляется уровню FOLLOWER;
- 1000 баллов начисляется уровню LOVER;
- 1500 баллов начисляется уровню AMBASSADOR.

12.3. Баллы начисляются и действуют за 7 дней до дня рождения и 7 дней после дня рождения.

12.4. Баллы по Акции «День Рождения» могут быть начислены только один раз в календарный год. Если в текущем календарном году Баллы уже были начислены, в случае изменения даты рождения, новое начисление баллов по данной Акции будет произведено только в следующем году.

## **13. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА LR CONCIERGE**

13.1. Сервис LR Concierge (далее – «Сервис») предоставляется зарегистрированным Участникам Программы Лояльности, имеющим уровень AMBASSADOR.

13.2. Доступ к сервису осуществляется исключительно через мобильное приложение Организатора с переходом в официальный чат Сервиса в Telegram (Телеграм) канале.

13.3. Функциональные возможности Сервиса носят рекомендательный и информационный характер. Организатор не является агентом, представителем или лицом, предоставляющим услуги.

13.4. Начало использования Сервиса означает полное и безоговорочное согласие Участника с настоящими условиями.

13.5. Сервис предоставляет Участникам:

- подборку рекомендуемых кафе, ресторанов и других заведений;
- помощь в бронировании отелей, авиабилетов, железнодорожных билетов и других видов транспорта;
- содействие в размещении вакансий и подборе площадок для поиска специалистов;
- предоставление информации о событиях, мероприятиях, путешествиях и возможностях отдыха
- советы и рекомендации по формированию вакансий, оценке резюме, проведению собеседований кандидатов носят консультативный характер и не заменяют юридические, кадровые и финансовые процедуры. Последствия, связанные с наймом, отказом или увольнением кандидатов, несет **исключительно Участник**.

13.6. Доступ к Сервису осуществляется через личный кабинет в мобильном приложении Организатора, с последующим переходом Участника в Telegram-бот Организатора.

13.7. Для идентификации и взаимодействия Участник использует учётные данные, указанные в мобильном приложении.

13.8. Организатор не хранит и не обрабатывает персональные данные Участника при использовании Сервиса. Все рекомендации и подборки формируются без обращения к информации, относящейся к персональным данным Участника.

13.9. В случае утраты статуса AMBASSADOR (независимо от причины) доступ к Сервису прекращается автоматически, восстановление доступа к Сервису производится при получении Участником статуса AMBASSADOR.

13.10. Сервис не несёт ответственности за:

- достоверность, качество или своевременность исполнения услуг сторонними организациями;
- последствия решений, принятых Участником на основании рекомендаций Сервиса;
- любые убытки, понесённые Участником в результате использования сторонних Сервисов.

13.11. Участник приобретает услуги, оформляет бронирования самостоятельно и под свою ответственность.

13.12. Предоставляемая информация формируется на основании открытых источников, предложений и индивидуальных запросов Участника.

13.13. Организатор не гарантирует постоянную актуальность, полноту или доступность предоставляемых Сервисом рекомендаций – указанную информацию Участник вправе запросить напрямую у лица или организации, предоставляющей Услуги.

13.14. Организатор оставляет за собой право изменять объем функционала (изменять, расширять, сокращать или приостанавливать отдельные функции Сервиса), условия и порядок предоставления Сервиса без предварительного уведомления Участника.

13.15. Организатор не выступает рекламодателем или рекламораспространителем в отношении любой информации, предоставленной по запросу Участника

#### **14. ПАРТНЕРСКИЕ ПРОГРАММЫ**

14.1. В формате деятельности бонусной программы лояльности LOVE REPUBLIC возможна совместная деятельность с другими программами лояльности.

14.2. В формате деятельности бонусной программы лояльности LOVE REPUBLIC возможно проведение совместных акций с фирмами-партнерами.

14.3. Правила совместной деятельности и условия проведения совместных акций регулируются отдельными Соглашениями или Договорами.

14.4. Для магазинов, работающих по франчайзингу, правила совместной деятельности и условия проведения совместных акций согласуются с Руководителем отдела франчайзинга и Руководителем направления CRM-маркетинга бренда LOVE REPUBLIC АО «Мэлон Фэшн Груп».

#### **15. ОТНЕСЕНИЕ СКИДОК**

15.1. Все скидки в магазинах собственной розничной сети LOVE REPUBLIC, связанные с работой программы лояльности, относятся на счет АО «Мэлон Фэшн Груп».

15.2. Магазины, работающие по системе франчайзинга, предоставляют скидки на основании договорных обязательств и производят их за свой счет.

#### **16. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

16.1. Полная информация о Программе Лояльности, информация о текущих предложениях и новости размещаются в приложении LOVE REPUBLIC и на сайте <https://loverepublic.ru/>.

16.2. Всем участникам программы, подтвердившим согласие на получение информационных рассылок, при заполнении формы регистрации, производятся периодические рассылки (E-mail, Push, SMS, Телеграмм Вконтакте) с актуальными предложениями ПЛ, новостями ПЛ, правилами ПЛ и информацией об остатке баллов.

16.3. Личные консультирования. Каждый продавец-консультант магазина собственной розничной сети LOVE REPUBLIC обязан предоставлять покупателю полную информацию о ПЛ.

## **17. ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЯ**

17.1. Сотрудникам магазинов собственной розничной сети LOVE REPUBLIC запрещается регистрироваться в Программе Лояльности. В случае выявления таких случаев, карта блокируется, к сотруднику применяются меры согласно правилам внутреннего распорядка.

17.2. Если количество транзакций, за которые были начислены Баллы, по одной Карте Участника Программы превысило 10 (десять) за один календарный месяц и 60 (шестьдесят) за 365 дней – карта подлежит обязательной проверке и может быть заблокирована в случае нарушения правил Программы лояльности. Менеджер по программе лояльности и CRM проводит проверку правомерности использования таких карт. Отчет по картам с подозрительной активностью ежедневно в 23.00 автоматически формируется и присылается по электронной почте Менеджеру по программе лояльности и CRM.

## **18. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

18.1. При участии в бонусной программе лояльности для целей заключения, исполнения и расторжения настоящих Правил, а также в иных целях, предусмотренных в Политике конфиденциальности, Организатору становятся известными персональные данные Участников. К таким персональным данным могут относиться, включая, но не ограничиваясь:

- Для участия в бонусной программе лояльности, а также регистрации и авторизации в информационных ресурсах Организатора: имя, фамилия, дата рождения, номер телефона, адрес электронной почты. Обязательные для функционирования сервисов и участия в бонусной программе лояльности данные отмечены специальным образом, иная информация предоставляется Участником по его собственному желанию и на его усмотрение. Организатор обрабатывает эти данные в течение всего срока участия в программах лояльности, а также не более 5 лет с даты последней авторизации.

- Для получения новостей, информации о продуктах, мероприятиях или услугах, проводимых конкурсах, рекламных акциях, скидках и специальных предложениях: адрес электронной почты, номер телефона. Маркетинговые коммуникации с Участником допускаются только на основании соответствующего согласия Участника, и только в течение срока, указанного в согласии.

- Для участия в конкурсах и акциях, проводимых Организатором: имя, фамилия, идентификаторы в социальных сетях, фотографии и видеоролики. Организатор обрабатывает эти данные в течение всего срока проведения конкурсов и акций, а также не более 3 лет с даты

завершения.

- Для предоставления поддержки по вопросам работы информационных ресурсов, магазинов Организатора, приобретения, заказа и доставки товаров, условиям возврата товаров и иным вопросам, контроля качества обслуживания, исследований удовлетворенности качеством предоставленных товаров и услуг, опросов Участников: номер телефона, адрес электронной почты, имя, фамилия, информация о заказах, записи звонков, а также любые иные данные, которые сообщит Участник. Организатор обрабатывает эти данные не более 3 лет с даты обращения.

18.2. Обработка информации осуществляется Организатором, а также иными третьими лицами, которые привлекаются Организатором к обработке, или которым передаются персональные данные в указанных целях в соответствии с законодательством Российской Федерации. К числу подобных третьих лиц, в частности, могут относиться:

- Контрагенты Организатора, оказывающие услуги хостинга сайтов и поддержки используемых информационных систем, горячей линии и колл-центра, организации мероприятий, по сбору и обработке отзывов Участников, проведению опросов и исследований среди Участников, иные услуги, приобретаемые Участником в указанных выше целях.

18.3. Организатор имеет право привлекать третьих лиц к обработке полученных персональных данных и/или передавать им полученные данные, а также получать от них данные в указанных целях без дополнительного согласия Участника при условии обеспечения указанными третьими лицами конфиденциальности и безопасности персональных данных при обработке. Допускается обработка персональных данных указанными третьими лицами с использованием и без использования средств автоматизации, а также совершение ими любых действий по обработке персональных данных, не противоречащих законодательству Российской Федерации. Обработка персональных данных третьим лицом может осуществляться только на основании договора, в котором определены перечень действий (операций), которые будут осуществляться с персональными данными, и цели обработки, а также положения по обеспечению безопасности персональных данных, в том числе требования не раскрывать и не распространять персональные данные без согласия Участника, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, а также требования в соответствии со статьей 19 Закона о персональных данных.

18.4. Организатор вправе в указанных целях вносить персональные данные в информационные системы, хранить и обрабатывать любыми не противоречащими законодательству способами. По достижению целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством, либо

иное отдельно не согласовано сторонами, обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению.

18.5. Организатор обязуется принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты получаемых персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления, распространения персональных данных, иных неправомерных действий в отношении персональных данных, и соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными соответствующими нормативными актами.

Более подробная информация об условиях обработки персональных данных, принимаемых мерах безопасности и соответствия законодательству, а также о возможности реализации прав субъекта персональных данных отражена в Политике конфиденциальности, которая размещена на сайте <https://loverepublic.ru/information/privacy-policy>.

## Приложение 1

### Образец заявления/обращения



Z A R I N A

Befree

LOVE REPUBLIC

seta.

ÍDOL

Менеджеру по программе  
лояльности и CRM

Бренда LOVE REPUBLIC

От \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

### Заявление

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_