

УТВЕРЖДАЮ
приказом генерального директора
ООО «Забота здесь»
от «29» сентября 2026 г.

*ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Публичной оферте о присоединении к условиям участия
в программе «Забота здесь»*

ПОЛОЖЕНИЕ
о программе «Забота здесь»
(Свод правил программы)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Приложение № 4 является неотъемлемой частью Публичной оферты о присоединении к условиям участия в программе «Забота здесь» (далее — «Оферта») и регулирует отношения Организатора и Участника в части предоставления знаков внимания, проведения розыгрышей и размещения и предоставления подарков.

Настоящее Приложение применяется исключительно совместно с Офертой. Акцепт Оферты в установленном ею порядке означает полное и безоговорочное принятие Участником условий настоящего Приложения.

Участником в целях настоящего Приложения может являться юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (НПД), при условии соблюдения требований Оферты и настоящего Приложения.

Термины, используемые в настоящем Приложении, применяются в значениях, установленных Офертой и настоящим Приложением. Если термин прямо не определён настоящим Приложением, применяется значение, установленное Офертой.

1. Правила для клиентов компаний (пользователей сайта и программ поощрения)

1.1. Что такое Знак внимания

Знак внимания — внутренняя валюта программы «Забота здесь».

Знаки внимания начисляются пользователю за подтверждённые посещения мест — участников программы и автоматически учитываются на персональном балансе пользователя в боте «Забота здесь».

Знаки внимания используются исключительно внутри программы.

Знаки внимания:

- не являются денежными средствами;
- не имеют стоимости в рублях;
- не обмениваются на деньги;
- не подлежат обналичиванию;
- не могут быть переданы другому пользователю;
- используются только в механиках программы «Забота здесь».

1.2. Где учитываются Знаки внимания

Все начисления автоматически фиксируются в боте программы.

Пользователь может видеть:

- количество начисленных Знаков внимания;
- историю начислений;

- количество полученных билетов на текущий розыгрыш;
- доступ к Полке подарков;
- выбранный подарок и его сертификат;
- историю участия в розыгрышах и получения подарков.

1.3. Как начисляются Знаки внимания

Знаки внимания начисляются за фактическое посещение места — участника программы.

Для подтверждения посещения пользователь сканирует QR-код «Забота здесь», размещённый непосредственно в месте.

После сканирования система автоматически:

1. определяет конкретное место;
2. идентифицирует пользователя;
3. проверяет историю его посещений данной компании и конкретной физической точки;
4. определяет, является посещение первым или повторным;
5. начисляет предусмотренное Правилами количество Знаков внимания.

1.4. Первое посещение

За первое подтверждённое посещение конкретного места пользователь получает:

1 Знак внимания.

Первым считается первое за всю историю пользователя подтверждённое посещение любого участвующего в программе филиала соответствующей компании или бренда.

1.5. Повторное посещение

За каждое последующее подтверждённое самостоятельное посещение того же места либо другого участвующего филиала той же компании или бренда пользователь получает:

2 Знака внимания.

Повторным считается новый самостоятельный клиентский эпизод после первого подтверждённого посещения любого участвующего филиала соответствующей компании или бренда.

Несколько сканирований QR-кода в рамках одного посещения не считаются несколькими посещениями и не дают права на повторное начисление.

1.6. Лимит начисления от одного места

От одной конкретной физической точки пользователь может получить не более:

9 Знаков внимания в течение одного календарного месяца.

С начала следующего календарного месяца лимит рассчитывается заново.

1.7. Разные филиалы одного бренда

Каждая прошедшая проверку и включённая в программу физическая точка является самостоятельным местом со своей карточкой и QR-кодом.

Для определения первого и повторного посещения история участвующих филиалов одной компании или бренда учитывается совместно, а месячный лимит начисления рассчитывается отдельно для каждой физической точки.

Первое подтверждённое посещение любого участвующего филиала компании или бренда приносит 1 Знак внимания. Последующее посещение другого участвующего филиала той же компании или бренда считается повторным и приносит 2 Знака внимания. Филиалы, не прошедшие проверку и не включённые в программу, не вправе размещать QR-код программы, начислять Знаки внимания, предоставлять подарки программы или участвовать в её механиках.

Подарки сети формируются как единый перечень и не дублируются искусственно по филиалам; в карточке каждого подарка указываются участвующие филиалы, где его можно получить.

2. Автоматическое получение билетов на розыгрыш

2.1. Основной принцип

Пользователю не требуется самостоятельно обменивать Знаки внимания на билеты.

Как только количество доступных Знаков внимания достигает пяти, система автоматически формирует билет на текущий розыгрыш.

5 Знаков внимания = 1 билет на розыгрыш.

Формирование первого билета в каждом розыгрышном периоде одновременно открывает пользователю доступ к Полке подарков до проведения соответствующего розыгрыша.

2.2. Автоматическое преобразование Знаков внимания

При достижении каждых следующих пяти Знаков внимания система автоматически:

1. списывает 5 Знаков внимания;
2. создаёт новый билет;
3. присваивает билету уникальный номер;
4. включает билет в текущий розыгрыш.

Дополнительное подтверждение пользователя не требуется.

2.3. Несколько билетов

Количество билетов зависит от количества накопленных Знаков внимания.

Например:

- 5 Знаков внимания → 1 билет;
- 10 Знаков внимания → 2 билета;
- 15 Знаков внимания → 3 билета;
- 20 Знаков внимания → 4 билета.

Каждый билет имеет собственный уникальный номер и отдельно участвует в определении победителя.

2.4. Остаток Знаков внимания

Если после автоматического формирования билетов у пользователя остаётся менее 5 Знаков внимания, этот остаток сохраняется на его балансе.

Например:

пользователь накопил 13 Знаков внимания

→ автоматически сформированы 2 билета

→ на балансе остаётся 3 Знака внимания.

Неиспользованный остаток не сгорает после проведения розыгрыша и учитывается при дальнейшем накоплении.

3. Полка подарков

3.1. Что такое Полка подарков и когда она открывается

Полка подарков — раздел бота «Забота здесь» с обновляемой каждую неделю подборкой подарков от компаний — участников программы. Доступ к Полке открывается автоматически в каждом розыгрышном периоде после формирования для пользователя первого билета на соответствующий розыгрыш.

Для открытия Полки не требуются отдельные действия: система автоматически списывает 5 Знаков внимания при формировании билета и одновременно открывает доступ к Полке до завершения соответствующего розыгрыша.

3.2. Право на подарок

После открытия Полки пользователь получает право выбрать один подарок из доступной подборки текущей недели.

В начале каждой следующей недели Полки в пределах того же розыгрышного периода пользователю автоматически предоставляется новое право выбрать один подарок. Для этого не требуется дополнительно накапливать Знаки внимания или подтверждать новое посещение.

Таким образом:

Первый билет в текущем периоде → доступ к Полке до розыгрыша. Каждая неделя активного доступа → право выбрать один подарок из актуальной подборки.

3.3. Подарок не требует дополнительной оплаты Знаками внимания

Подарок с Полки является отдельным поощрением и не приобретается за Знаки внимания. Право выбора действует только в пределах соответствующей недели Полки и не переносится на следующие недели.

Для выбора подарка не требуется дополнительное списание Знаков внимания.

Знаки, из которых сформирован билет, уже автоматически списаны и преобразованы системой в билет на розыгрыш.

3.4. Обновление Полки подарков

Полка подарков обновляется каждую неделю.

На ней могут появляться:

- новые подарки;
- новые компании — участники программы;
- новые виды товаров и услуг;
- предложения с разными сроками использования.

Если пользователь не выбрал подарок на текущей неделе, неиспользованное право прекращается по окончании этой недели и на следующую неделю не переносится.

На следующей неделе пользователь может посмотреть обновлённую подборку; отдельные подарки и компании могут повторяться. Пока доступ к Полке остаётся активным, новое право выбрать один подарок возникает в начале каждой недели автоматически.

3.5. Один подарок за одну неделю Полки

В течение одной недели Полки пользователь может получить не более одного подарка.

После подтверждения выбора право текущей недели считается использованным. Получить новый подарок можно не ранее следующей недели Полки; дополнительные Знаки внимания или новое посещение для этого не требуются, пока доступ к Полке остаётся активным.

Выбранный подарок нельзя самостоятельно заменить на другой после подтверждения выбора.

Исключение составляют случаи, когда получение выбранного подарка стало невозможно по причинам со стороны программы или компании, предоставившей подарок.

3.6. Что пользователь видит до выбора подарка

До подтверждения выбора в боте отображаются:

- название подарка;
- компания — участник программы, предоставившая подарок;
- описание подарка;
- перечень участвующих филиалов, где можно получить подарок;
- срок действия;
- порядок использования;
- необходимость предварительной записи, если она предусмотрена;
- иные существенные условия.

Все существенные условия должны быть доступны пользователю до выбора подарка.

3.7. Получение электронной карточки подарка

После выбора подарка и нажатия кнопки «Получить» система формирует персональную электронную карточку сертификата с индивидуальным номером.

В карточке отображаются подарок, компания, участвующие филиалы, индивидуальный номер, дата окончания действия и инструкция «Покажите эту карточку администратору».

Сертификат является одноразовым.

После использования либо истечения срока сертификат получает соответствующий статус в системе и повторно применён быть не может.

3.8. Срок действия подарочного сертификата/подарка

Подарок необходимо использовать в течение 14 календарных дней с момента формирования сертификата.

Срок действия сертификата не зависит от даты окончания розыгрышного периода и не сокращается из-за проведения розыгрыша.

Точная дата окончания действия указывается в карточке сертификата; компания не вправе односторонне сокращать уже выданный срок.

До выбора подарка пользователь видит срок, в течение которого сможет им воспользоваться.

3.9. Если пользователь ещё не выбрал подарок

До окончания текущей недели Полки пользователь может продолжать просматривать актуальную подборку и выбрать один доступный подарок.

Неиспользованное право выбора прекращается по окончании соответствующей недели Полки и на следующую неделю не переносится.

В начале следующей недели, пока доступ к Полке остаётся активным, у пользователя автоматически возникает новое самостоятельное право выбрать один подарок.

После проведения розыгрыша доступ к Полке закрывается. Для открытия Полки в новом розыгрышном периоде пользователь должен получить первый билет этого периода. Ранее выданные сертификаты продолжают действовать до указанного в них срока.

3.10. Если выбранный подарок не использован

Если пользователь выбрал подарок и получил сертификат, но не воспользовался им в установленный срок, сертификат прекращает действие.

Неиспользованный подарок:

- не восстанавливает использованное право выбора;
- не заменяется автоматически другим подарком;
- не создаёт дополнительного права выбора в той же неделе Полки.

4. Как использовать подарок

4.1. Получение подарка в месте

Для использования подарка пользователь в течение срока действия сертификата посещает один из участвующих филиалов, указанных в его карточке.

В месте получения пользователь:

- показывает администратору электронную карточку сертификата с индивидуальным номером;
- следует условиям предварительной записи, если они были указаны до выбора подарка;
- по указанию администратора сканирует размещённый в месте QR-код «Забота здесь»;
- после подтверждения в боте получает подарок на опубликованных условиях;
- при отсутствии QR-кода или отказе в подарке сообщает об этом через кнопку обращения в боте.

4.2. Обязательное подтверждение на месте

Для фактического получения подарка пользователь должен находиться в указанном участвующем филиале, предъявить администратору карточку сертификата и отсканировать размещённый там QR-код «Забота здесь».

Сканирование одновременно подтверждает фактическое посещение и использование сертификата.

После подтверждения система фиксирует сертификат как использованный.

4.3. Одновременное начисление Знаков внимания

Посещение места для получения подарка является обычным фактическим посещением и одновременно участвует в механике начисления Знаков внимания.

После сканирования QR-кода пользователь получает:

- 1 Знак внимания, если это первое подтверждённое посещение любого участвующего филиала соответствующей компании или бренда;
- 2 Знака внимания, если пользователь ранее посещал любой участвующий филиал этой компании или бренда,

при условии, что дневное ограничение соблюдено, а месячный лимит в 9 Знаков внимания от данной физической точки ещё не достигнут.

4.4. Действия компании

После предъявления действующей карточки сертификата компания обеспечивает сканирование QR-кода на месте и предоставляет подарок на опубликованных условиях. Если QR-код недоступен или подарок не предоставлен, пользователь вправе направить обращение через бот.

Компания не вправе после выбора подарка пользователем вводить дополнительные существенные условия, которые не были указаны в его карточке.

4.5. Невозможность предоставить подарок

Если действующий сертификат невозможно использовать по причинам со стороны компании или программы, пользователь сохраняет право на заявленный подарок либо согласованную равноценную или более ценную замену.

В таком случае применяются следующие правила:

- при временной или объективной недоступности подарка компания предоставляет согласованную с Организатором равноценную или более ценную замену;

- при отказе компании выполнить обязательство пользователь сообщает об этом через бота, а Организатор проводит проверку. Программа не выплачивает денежную компенсацию, но сохраняет за пользователем право на подарок или замену; к компании могут быть применены меры вплоть до ограничения участия.

5. Розыгрыши призов

5.1. Периодичность

Розыгрыш призов программы «Забота здесь» проводится один раз в два месяца.

Каждые два месяца формируют отдельный розыгрышный период.

Точные даты начала и окончания каждого периода отображаются в боте и на официальных ресурсах программы.

5.2. Участие в розыгрыше

Все билеты, автоматически полученные пользователем в течение текущего розыгрышного периода, автоматически участвуют в ближайшем розыгрыше.

Дополнительно регистрировать билет или подтверждать участие не требуется.

5.3. Уникальный номер билета

Каждому билету автоматически присваивается уникальный номер.

Один билет соответствует одному уникальному номеру и одной возможности быть выбранным при проведении розыгрыша.

5.4. Фиксация участников

В дату окончания текущего периода приём новых билетов в этот розыгрыш прекращается.

Система фиксирует окончательный перечень действительных билетов и их уникальных номеров.

Билеты, сформированные после начала нового периода, участвуют уже в следующем розыгрыше.

5.5. Определение победителей

Победители определяются автоматически случайным образом среди уникальных номеров всех действительных билетов соответствующего розыгрыша.

Для выбора используется электронный генератор случайного выбора.

Организатор и компании — участники программы:

- не выбирают победителей вручную;
- не могут назначить конкретного победителя;
- не могут изменить результат проведённого случайного выбора.

5.6. Количество победителей и распределение призов

Количество победителей, состав призового фонда и способ распределения призов определяются Организатором для каждого розыгрыша и публикуются до начала определения победителей.

Победители определяются последовательно случайным образом: каждый отдельный запуск электронного генератора определяет одного победителя.

В зависимости от условий конкретного розыгрыша:

- каждому победителю может быть заранее закреплён конкретный приз;

- победителям может быть открыт доступ к Полке призов для самостоятельного выбора одного доступного приза;
- может применяться смешанный порядок распределения призов.

Если используется Полка призов, Организатор заранее публикует порядок выбора, срок для выбора и порядок распределения оставшихся призов. После выбора приза становится недоступным другим победителям, кроме случаев, когда в розыгрыше предусмотрено несколько одинаковых призов.

Один пользователь может получить не более одного приза в рамках одного розыгрыша. После определения пользователя победителем остальные его билеты исключаются из дальнейшего выбора победителей этого же розыгрыша.

Объявленный способ распределения призов не может быть изменён после начала определения победителей.

5.7. Информация о розыгрыше

До проведения каждого розыгрыша публикуются:

- даты соответствующего розыгрышного периода;
- дата определения победителей;
- количество победителей;
- перечень призов и количество каждого вида призов;
- способ распределения призов: закрепление конкретного приза, выбор с Полки призов либо смешанный порядок;
- порядок определения победителей;
- при использовании Полки призов — порядок и срок выбора приза, а также порядок распределения оставшихся призов;
- порядок уведомления победителей;
- порядок и срок получения призов.

5.8. Уведомление победителей

Победитель получает уведомление через бот программы. Организатор также вправе провести трансляцию розыгрыша либо опубликовать запись или его результаты на официальных ресурсах.

В уведомлении указываются:

- выигранный приз либо право выбрать один приз из доступного перечня;
- порядок и срок выбора приза, если применяется Полка призов;
- порядок получения приза;
- место получения, если применимо;
- срок, в течение которого приз необходимо получить.

Победитель обязан ответить на уведомление и, если применяется Полка призов, выбрать приз в течение 7 календарных дней с момента направления уведомления. При отсутствии ответа или выбора в установленный срок право на приз прекращается, а приз передаётся резервному победителю, определённом при розыгрыше, либо новому победителю, определённом Организатором дополнительным случайным выбором.

5.9. Что происходит с билетами после розыгрыша

После завершения розыгрыша все участвовавшие в нём билеты считаются использованными.

Они:

- прекращают участие;
- не переходят в следующий розыгрыш;

- повторно не используются.
Новый розыгрышный период начинается с новых билетов.

5.10. Что происходит с остатком Знаков внимания

Проведение розыгрыша не аннулирует оставшиеся на балансе Знаки внимания, которых недостаточно для формирования очередного билета.

Например:

до окончания периода у пользователя имеется:

- 3 билета;
- остаток 2 Знака внимания.

После розыгрыша:

- 3 билета прекращают действие;
- 2 Знака внимания сохраняются на балансе;
- при получении ещё 3 Знаков внимания в новом периоде система автоматически сформирует новый билет.

5.11. Отмена розыгрыша

Если конкретный розыгрыш отменён Организатором до определения победителей, билеты соответствующего периода не считаются использованными.

Эквивалентное количество Знаков внимания восстанавливается на баланс пользователей.

6. Защита от злоупотреблений

6.1. Реальное посещение

Знаки внимания начисляются только за реальные посещения мест — участников программы. Один аккаунт пользователя привязывается к одному подтверждённому номеру телефона.

6.2. Запрещённые действия

Не допускаются:

- сканирование QR-кода без фактического посещения;
- передача QR-кода другим лицам для фиктивного начисления;
- многократное сканирование в рамках одного посещения или одного календарного дня в одном месте для получения дополнительных Знаков внимания;
- создание нескольких аккаунтов или использование нескольких номеров телефона для обхода ограничений;
- искусственное формирование посещений;
- использование технических уязвимостей программы;
- подделка сертификатов;
- попытка повторного использования уже погашенного сертификата;
- иные действия, направленные на получение необоснованного преимущества.

6.3. Последствия нарушения

При подозрении на злоупотребление Организатор вправе запросить у пользователя чек, сведения о времени посещения или подтверждение операции, а у компании — сведения о соответствующем посещении. До завершения проверки спорные начисления, билеты и сертификаты могут быть временно приостановлены. При подтверждённом злоупотреблении Организатор вправе:

- отменить неправомерно начисленные Знаки внимания;

- скорректировать баланс;
- аннулировать билеты, полученные вследствие нарушения;
- аннулировать неправомерно полученный сертификат;
- временно ограничить участие пользователя в игровых механиках;
- при непредоставлении запрошенных подтверждений отменить спорные начисления, билеты или сертификаты, а при существенном либо повторном нарушении прекратить доступ к игровым механикам.

7. Технические ошибки

7.1. Ошибочное начисление

Если Знаки внимания, билет или подарок были предоставлены вследствие подтверждённой технической ошибки, Организатор вправе скорректировать соответствующую информацию.

7.2. Неначисление Знаков внимания

Если пользователь действительно посетил место и выполнил предусмотренные действия, но начисление не произошло вследствие технического сбоя, он вправе обратиться в поддержку программы.

При наличии достаточных подтверждений корректное начисление восстанавливается.

8. Правила для компаний — участников программы

8.1. Участие в подарочной системе

Компания, получившая действующий статус «Забота здесь», поддерживает не менее одного действующего подарка-знакомства и не менее одного согласованного предложения для Полки подарков. Количество доступных единиц, период размещения и участвующие филиалы согласовываются с Организатором. Компания также обязана предоставлять приз для одного из основных розыгрышей не реже одного раза в течение каждых 12 месяцев участия в программе; конкретный розыгрыш и условия предоставления приза определяются в порядке настоящих Правил.

Подарочная система включает три самостоятельных формата:

1. подарок-знакомство;
2. подарок на Полку;
3. приз для розыгрыша — не реже одного раза в течение каждых 12 месяцев участия.

8.2. Подарочная система не влияет на уровень

Предоставление подарков полностью отделено от независимой оценки клиентского опыта.

Стоимость, количество и ценность подарков не влияют на:

- результат инкогнито-проверки;
- количество баллов;
- присвоение Стандарта;
- присвоение Мастера;
- присвоение Эталона;
- результаты контрольных проверок;
- ежегодное подтверждение;
- повышение или понижение уровня.

Сначала уровень компании определяется независимой проверкой.

После этого компания выполняет условия участия в подарочной системе, предусмотренные её действующим статусом.

9. Подарок-знакомство

9.1. Назначение

Подарок-знакомство — небольшое предложение компании, размещаемое в карточке соответствующего места на сайте, карте и/или в боте «Забота здесь».

Его задача — дать пользователю дополнительный повод впервые познакомиться с местом через небольшой, понятный и реально исполнимый жест заботы, а не только через снижение цены.

9.2. Условия

До размещения компания предоставляет:

- название подарка;
- описание;
- срок действия;
- порядок получения;
- существенные ограничения, если они существуют.

После публикации компания обязана предоставлять подарок на указанных условиях в течение согласованного периода и обеспечивать понятный порядок его получения через карточку места и/или бот программы.

10. Подарки для Полки

10.1. Предоставление подарков

Компания — участник программы предоставляет не менее одного согласованного предложения для Полки подарков. Количество доступных единиц и период размещения согласовываются с Организатором; период может составлять в том числе до одного года. Подарок может повторно включаться в недельные подборки в пределах согласованного периода.

Состав каждой недельной Полки и очередность размещения определяет Организатор. В одной недельной подборке одновременно размещается не более одной компании из каждой прямо конкурирующей категории; компании одной категории могут чередоваться в разные недели. Наличие согласованного подарка не гарантирует его непрерывное отображение каждую неделю.

10.2. Что считается подарком

На Полке размещаются подарки заботы, обладающие самостоятельной ценностью. Предложение должно быть понятным, реально и стабильно исполнимым, отражать характер места и давать пользователю ощутимый жест внимания, а не сводиться к обычной скидке.

Подарком может являться:

- товар;
- услуга;
- самостоятельная дополнительная услуга;
- набор продукции;
- сертификат на конкретный товар или услугу;
- иной подарок, получение которого не требует обязательной дополнительной покупки.

10.3. Что не считается подарком

В качестве самостоятельного подарка Полки не принимаются:

- скидки в процентах;
- промокоды только на снижение стоимости;
- скидки от определённой суммы покупки;
- предложения «купи один — получи второй»;
- подарки исключительно при обязательной дополнительной покупке;
- иные предложения, для получения которых клиент обязан совершить незаявленную дополнительную оплату.

10.4. Информация о подарке

До размещения компания согласовывает с Организатором:

- название;
- описание;
- количество доступных подарков;
- период размещения;
- срок использования;
- место получения;
- порядок использования;
- необходимость предварительной записи;
- иные существенные условия.

10.5. Обязанность предоставить выбранный подарок

После того как пользователь выбрал подарок и получил сертификат, компания обязана обеспечить его получение в течение 14 календарных дней с момента выдачи сертификата и во всех участвующих филиалах, указанных в карточке подарка.

Окончание общего количества подарков на Полке не отменяет уже выданные пользователям действующие сертификаты.

10.6. Работа с сертификатом

При обращении пользователя сотрудник компании:

1. проверяет соответствие карточки сертификата заявленному подарку, индивидуальный номер и срок действия;
2. после предъявления карточки направляет пользователя отсканировать QR-код «Забота здесь» непосредственно в месте;
3. после подтверждения сканирования предоставляет подарок на опубликованных условиях;
4. не допускает повторного использования уже погашенного сертификата.

Компания обязана обеспечить информирование сотрудников о порядке работы с подарками программы.

11. Призы для розыгрышей

11.1. Периодичность и очередность участия

Каждая компания — участник программы обязана предоставить приз для одного из основных розыгрышей не реже одного раза в течение каждых 12 месяцев участия в программе.

Предоставление приза не требуется непосредственно после присвоения статуса. Конкретный розыгрыш и очередность участия компаний определяются Организатором и предварительно согласовываются с компанией. Состав, количество, сроки, порядок получения и иные существенные условия приза также подлежат предварительному согласованию.

При формировании очередности Организатор учитывает категории деятельности компаний, состав уже заявленных призов и необходимость разнообразия призового фонда.

Для компании, представленной несколькими филиалами, обязанность выполняется в рамках компании или сети в целом, если иное отдельно не согласовано с Организатором.

Розыгрыши программы проводятся один раз в два месяца.

11.2. Значимость приза

Приз для розыгрыша является более значимым форматом подарочного участия компании по сравнению с подарком-знакомством и обычным подарком Полки.

11.3. Условия приза

До включения в розыгрыш компания предоставляет и согласовывает:

- название приза;
- описание;
- количество;
- срок использования;
- способ получения;
- место получения;
- иные существенные условия.

После публикации розыгрыша условия приза не могут быть односторонне ухудшены.

11.4. Запрет замены после розыгрыша

Компания не вправе после определения победителя:

- заменить приз обычной скидкой;
- потребовать незаявленную дополнительную оплату;
- обязать победителя совершить дополнительную покупку;
- существенно уменьшить объём или ценность приза;
- отказаться от предоставления приза без объективного основания.

Если предоставление первоначального приза стало объективно невозможным, компания обязана предоставить согласованную с Организатором равноценную или более ценную замену.

12. Общие требования к подаркам компаний

12.1. Реальность предложения

Компания предоставляет только те подарки и призы, которые фактически может предоставить пользователям на заявленных условиях.

Размещение заведомо недоступного предложения не допускается.

12.2. Ответственность компании

Компания самостоятельно отвечает за:

- соответствие подарка опубликованному описанию;
- качество предоставляемого товара или услуги;
- законность предложения;
- соблюдение срока действия;
- выполнение заявленных условий;
- действия своих сотрудников при выдаче подарка.

12.3. Запрет дополнительных условий

После выбора подарка пользователем компания не вправе вводить новые существенные условия, которые не были опубликованы до получения сертификата.

12.4. Подарок не может зависеть от отзыва

Получение подарка или приза не может быть обусловлено:

- написанием положительного отзыва;
- выставлением определённой оценки;
- удалением негативного отзыва;
- отказом от подачи сигнала;
- изменением ранее предоставленной обратной связи.

Подарочные механики и система оценки клиентского опыта действуют независимо друг от друга.

12.5. Невозможность выполнить обязательство

Если компания понимает, что не сможет предоставить ранее заявленный подарок или приз, она обязана незамедлительно сообщить об этом Организатору и прекратить выдачу новых сертификатов на недоступное предложение.

Компания обязана выполнить обязательства по уже выданным действующим сертификатам и перед определёнными победителями либо предоставить согласованную с Организатором равноценную или более ценную замену. При временной или объективной недоступности компания предлагает такую замену без дополнительной оплаты пользователя. При отказе компании пользователь вправе сообщить об этом через бот, после чего Организатор проводит проверку и может применить меры вплоть до ограничения участия компании. Денежная компенсация программой не выплачивается; право пользователя на подарок или согласованную замену сохраняется.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Приложение вступает в силу с момента его утверждения Организатором и размещения на официальном сайте программы, если иной момент вступления в силу прямо не установлен Офертой.

Во всём, что не урегулировано настоящим Приложением, Организатор и Участник руководствуются Офертой и законодательством Российской Федерации.

В случае противоречия между положениями Оферты и настоящего Приложения приоритет имеют положения Оферты.

Изменения в настоящее Приложение вносятся Организатором в одностороннем порядке с уведомлением Участников не менее чем за 30 календарных дней, если иной срок или порядок не предусмотрен Офертой или законодательством Российской Федерации.

Изменения методики оценки, проходных баллов и критериев не применяются задним числом к заявкам, допущенным к проверке до вступления таких изменений в силу, за исключением случаев, когда их применение обязательно в силу законодательства Российской Федерации или требований безопасности.