Программа лояльности

1. **Термины и определения:**

Программа лояльности (далее - «Программа») – программа поощрения клиентов, оформляющих займы и совершающих покупки в сети филиалов «Сияй «Ломбард» и на сайте https://syai-loyal.romanov.alpha.ibrush.ru/.

Организатор программы – Общество с ограниченной ответственностью «Сияй «Ломбард», зарегистрированное в качестве юридического лица по законодательству Российской Федерации, имеющее адрес местонахождения: 117556, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Нагорный, Варшавское шоссе, д. 74, к. 3, помещ. 2/1/1; ИНН 9726055670, ОГРН 1237700687740.

Сайт https://syai.ru/ **(далее - «Сайт»)** – сайт Организатора, на котором расположен каталог товаров с возможностью оформить заказ.

Участник программы (далее - «Участник») – физическое лицо, достигшее 18 лет, допущенное к Программе в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и данными Правилами.

Правила – настоящие правила участия в Программе Лояльности.

Привилегия – возможность приобретения изделий Организатора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом увеличения суммы займа или предоставления увеличенной скидки. Также, возможны иные способы предоставления Привилегий Участникам.

Статус – статус, отражающий степень активности Участника и уровень доступных ему Привилегий. Статус Участника отображается в Личном кабинете Участника.

Личный кабинет – персональный раздел Участника на сайте Организатора. В своем персональном разделе Участник отслеживает все свои займы и/или покупки. Участник получает доступ в свой личный кабинет при регистрации на сайте Организатора.

Особые категории клиентов – категории клиентов Организатора, которым предоставляются дополнительные льготы и иные преференции от Организатора. К льготным категориям клиентов относятся: новые клиенты, льготные категории граждан, постоянные клиенты, участники СВО и их семьи, нерезиденты.

Тариф – система ставок платы за предоставленные услуги для особых категорий клиентов. Клиенты, принадлежащие особой категории, могут использовать предоставляемые Организатором тарифами одновременно со статусами. Клиенты, принадлежащие особой категории, приобретают статусы также, как и обычные клиенты.

Новый клиент – клиент, обратившийся к Организатору впервые.

Льготные категории граждан – граждане, подпадающие под любую категорию из Перечня категорий граждан, имеющих право на меры социальной поддержки(льготы) по оплате жилья и коммунальных услуг в г. Москве.

Постоянные клиенты – клиенты Организатора, обратившиеся за услугами к Организатору более 7 (семи) раз за 6 (шесть) месяцев.

Участники СВО и их семьи – все участники СВО, а также их родители, супруг(-а), дети, не достигшие возраста 18 лет.

Нерезиденты - физические лица, действующие в одном государстве, но постоянно проживающие в другом.

2. **Цели программы лояльности:**

Привлечение новых клиентов и удержание имеющихся клиентов, уже вступивших в Программу. Увеличение среднего чека и рост кредитного портфеля.

3. **Описание механики Программы лояльности:**

Условия вступления в Программу лояльности:

Клиент становится Участником Программы лояльности сразу после заведения карточки клиента в системе 1С (в Рознице или в Ломбарде) или сразу после регистрации на сайте https://syai.ru/. Совершать покупку в Рознице или оформлять займ в Ломбарде для получения первичного статуса Участник Программы лояльности не требуется. Хранение и обработка персональных данных Участника регламентируется политикой конфиденциальности Организатора.

Тарифы программы лояльности:

«Новый клиент»

- процент займа в день составляет 0,15%;
- процент займа в месяц составляет 4,50%.

«Сияй Лайт»

- процент займа в день составляет 0,18%;
- процент займа в месяц составляет 5,40%.

«Основной»

- процент займа в день составляет 0,294%;
- процент займа в месяц составляет 8,82%.

«Сияй Фэмили»

- процент займа в день составляет 0,26%;
- процент займа в месяц составляет 7,80%.

«Сияй МИР»

- процент займа в день составляет 0,2%;
- процент займа в месяц составляет 6,00%.

«Сияй страны СНГ»

- процент займа в день составляет 0,275%;
- процент займа в месяц составляет 8,25%.

Статусы Программы лояльности:

В Программе лояльности для клиентов предусмотрены 6 статусов для 2 видов займов:

Под залог золота: - Сияй Белый - Сияй Синий - Сияй Золотой - Сияй Блэк статусы присваиваются в зависимости от суммы уплаченных процентов по займам в Ломбарде. Статусы имеют сквозной характер: полученный статус в Ломбарде дает соответствующие преимущества в Рознице и наоборот. Итоговый статус клиента в Программе лояльности определяется по наивысшему статусу в Ломбарде или в Рознице.

Под залог мотоцикла или автомобиля: - Сияй Драйв/Тариф основной - Сияй Драйв Фэмили / Тариф Family присваиваются в зависимости от количества погашенных займов в Ломбарде. Статусы имеют сквозной характер: полученный статус в Ломбарде дает соответствующие преимущества в Рознице и наоборот. Итоговый статус клиента в Программе лояльности определяется по наивысшему статусу в Ломбарде или в Рознице.

Формирование статуса Программы лояльности:

Под залог золота:

• Для получения статуса «Сияй Белый» клиенту необходимо пройти регистрацию онлайн на сайте https://syai.ru/ или зарегистрироваться офлайн в одном из филиалов в системе 1С в Ломбарде или в Рознице и уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму 1 000 – 20 000 руб.

• Для получения статуса «Сияй Синий» клиенту необходимо уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму 20 001 – 50 000 руб.

• Для получения статуса «Сияй Золотой» клиенту необходимо уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму 50 001 – 150 000 руб.

• Для получения статуса «Сияй Блэк» клиенту необходимо уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму от 150 001 руб.

Под залог мотоцикла или автомобиля:

• Для получения статуса «Сияй Драйв/Тариф основной» клиенту необходимо пройти регистрацию онлайн на сайте https://syai.ru/ или зарегистрироваться офлайн в одном из филиалов в системе 1С в Ломбарде или в Рознице и погасить первый займ на автомобиль или мотоцикл в полном объеме.

• Для получения статуса «Сияй Драйв Фэмили / Тариф Family» клиенту необходимо погасить второй и последующие займы на автомобиль или мотоцикл в полном объеме.

Преимущества статусов Программы лояльности:

«*Сияй Белый*»:

- Скидка на покупку 1 (одного) изделия 5 %**;**
- Увеличение стоимости оценки 1 (одного) изделия на 3 %;
- Купон на бесплатную мойку 1 (одного) изделия, подходящего для ультразвуковой чистки – большинство украшений из золота и серебра без ставок и верхних покрытий, также исключая некоторые украшения с вставками из драгоценных/полудрагоценных/недрагоценных камней;
- Скидка 10% на услуги в Ювелирной мастерской ООО «Сияй «Ломбард» по созданию или ремонту 1 (одного) изделий;
- При обращении а 7 Дней до Дня Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок. Для подтверждения Дня Рождения лицо обязуется предоставить паспорт или любой иной документ, удостоверяющий личность;
- При участии в реферальной программе можно получить фирменный Подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо дополнительно получит 100 рублей к оценке 1 (одного) изделия и фирменный шоппер или другой подарок (сумка шоппер, фляга, платок (на выбор в отделении) от ООО «Сияй «Ломбард».

«*Сияй Синий*»:

- Скидка на покупку 1 (одного) изделия 7 %**;**
- Увеличение стоимости оценки 1 (одного) изделия на 5 %;
- При обращении а 7 Дней до Дня Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок. Для подтверждения Дня Рождения лицо обязуется предоставить паспорт или любой иной документ, удостоверяющий личность;
- Купон на бесплатную мойку 1 (одного) изделия, подходящего для ультразвуковой чистки – большинство украшений из золота и серебра без ставок и верхних покрытий, также исключая некоторые украшения с вставками из драгоценных/полудрагоценных/недрагоценных камней;
- Скидка 10% на услуги в Ювелирной мастерской ООО «Сияй «Ломбард» по созданию или ремонту 1 (одного) изделий;
- При участии в реферальной программе можно получить фирменный Подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо дополнительно получит 100 рублей к оценке 1 (одного) изделия и фирменный шоппер или другой подарок (сумка шоппер, фляга, платок (на выбор в отделении) от ООО «Сияй «Ломбард».

«*Сияй Золотой*»:

- Скидка на покупку 1 (одного) изделия 10 %**;**
- Увеличение стоимости оценки 1 (одного) изделия на 7 %;
- Один займ без процентов на срок до 30 дней. Сумма займа не может превышать 30 000,00 (тридцать тысяч) рублей 00 копеек;
- Купон на бесплатную мойку 1 (одного) изделия, подходящего для ультразвуковой чистки – большинство украшений из золота и серебра без ставок и верхних покрытий, также исключая некоторые украшения с вставками из драгоценных/полудрагоценных/недрагоценных камней;

- Скидка 10% на услуги в Ювелирной мастерской ООО «Сияй «Ломбард» по созданию или ремонту 1 (одного) изделий;

- При обращении а 7 Дней до Дня Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок. Для подтверждения Дня Рождения лицо обязуется предоставить паспорт или любой иной документ, удостоверяющий личность;

- Возможность оформления займа по выгодному Тарифу «Сияй Фэмили», процент займа в день составляет 0,26%, процент займа в месяц составляет 7,80%;

- При участии в реферальной программе можно получить фирменный Подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо дополнительно получит 100 рублей к оценке 1 (одного) изделия и фирменный шоппер или другой подарок (сумка шоппер, фляга, платок (на выбор в отделении) от ООО «Сияй «Ломбард».

«*Сияй Блэк*»:

- Скидка на покупку 1 (одного) изделия 13 %**;**

- Увеличение стоимости оценки 1 (одного) изделия на 10 %;

- Один займ без процентов на срок до 30 дней. Сумма займа не может превышать 30 000,00 (тридцать тысяч) рублей 00 копеек;

- Купон на бесплатную мойку 1 (одного) изделия, подходящего для ультразвуковой чистки – большинство украшений из золота и серебра без ставок и верхних покрытий, также исключая некоторые украшения с вставками из драгоценных/полудрагоценных/недрагоценных камней;

- Скидка 10% на услуги в Ювелирной мастерской ООО «Сияй «Ломбард» по созданию или ремонту 1 (одного) изделий;

- При обращении за 7 Дней до Дня Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок. Для подтверждения Дня Рождения лицо обязуется предоставить паспорт или любой иной документ, удостоверяющий личность;

- Возможность оформления займа по выгодному Тарифу «Сияй Фэмили», процент займа в день составляет 0,26%, процент займа в месяц составляет 7,80%;

- При участии в реферальной программе можно получить фирменный Подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо дополнительно получит 100 рублей к оценке 1 (одного) изделия и фирменный шоппер или другой подарок (сумка шоппер, фляга, платок (на выбор в отделении) от ООО «Сияй «Ломбард».

«*Сияй Драйв / Тариф основной*»:

- Скидка на покупку 1 (одного) изделия 5 %**;**

- Снижение установленной процентной ставки на 0,16 % в день для займов до 1 500 000 рублей 00 копеек;

- При обращении за 7 Дней до Дня Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок. Для подтверждения Дня Рождения лицо обязуется предоставить паспорт или любой иной документ, удостоверяющий личность;

- При участии в реферальной программе можно получить подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо также получит подарок (бесконтактную мойку для авто или шампунь для мотоцикла) от ООО «Сияй «Ломбард».

«*Сияй Драйв Фэмили / Тариф Family*»:

- Скидка на покупку 1 (одного) изделия 10 %**;**

- Снижение установленной процентной ставки на 0,13% в день для займов до 1 500 000 рублей 00 копеек.

- Снижение установленной процентной ставки на 0,11% в день для займов от 1 500 001 рублей 00 копеек.

- При обращении за 7 Дней до Дня Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок. Для подтверждения Дня Рождения лицо обязуется предоставить паспорт или любой иной документ, удостоверяющий личность;

- При участии в реферальной программе можно получить подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо также получит подарок (бесконтактную мойку для авто или шампунь для мотоцикла) от ООО «Сияй «Ломбард».

Утрата статуса Программы лояльности:

Утрата статуса Программы лояльности происходит, если Участник не выкупает более 10% от всех изделий, оставленных в залоге в Ломбарде.

4. Личный кабинет:

В рамках реализации Программы лояльности разработан специальный инструмент для Участников Программы – Личный кабинет. Участник получает доступ в свой личный кабинет при регистрации на сайте Организатора.

В Личном кабинете Участник Программы **может отслеживать следующую информацию**:

- актуальность своих персональных данных - текущий Статус в Программе лояльности;
- доступные по Статусу преимущества - история заказов и их статусы;
- статус подписки в email канале.

В Личном кабинете Участник Программы **может осуществлять следующие действия**:

- дополнять или изменять свои персональные данные - изменять пароль для входа в Личный кабинет;
- привязать к учетной записи профиль в социальных сетях для удобства входа в Личный кабинет;
- отменять свои онлайн заказы;
- оплачивать онлайн проценты по открытым залоговым билетам;
- подписываться или отменять подписку на email-рассылки.

5. Описание используемых коммуникаций:

Коммуникация с Участниками Программы лояльности проводится по следующим каналам:

- контакт-центр;
- личный кабинет;
- онлайн чат;
- отправка SMS, Email и Web-push рассылок.

Для коммуникации с Участниками Программы предусмотрены два типа рассылок:

Сервисные рассылки:

- информирование о регистрации на сайте;
- проверочный код для входа в Личный кабинет;
- информирование о принятии/отмене и сроках доставки онлайн брони;
- информирование о подарочном бонусе в честь дня рождения;
- информирование о изменении Статуса в Программе лояльности;
- информирование о доступности акционного промокода;
- информирование о дате окончания льготного срока по залоговым билетам;
- информирование о дате выкупа по залоговым билетам.

Маркетинговые рассылки:

- информирование о персональных предложениях, акциях и распродажах;
- информирование о открытии/закрытии/переезде филиалов сети.

6. Реферальная программа:

Под залог золота:

Регистрация в реферальной системе:

Клиент регистрируется в личном кабинете на сайте ООО «Сияй «Ломбард» https://syai.ru/. В личном кабинете клиент находит раздел «Реферальная программа» и получает уникальный реферальный промокод.

Клиент (распространитель) отправляет свой реферальный промокод друзьям через социальные сети, email или мессенджеры.

Как только новый клиент приходит в отделение и совершает сделку и называет промокод, товаровед отмечает в 1С ломбардис в сделке клиента промокод, по которому он пришел.

Система Ломбардис автоматически передает Промокод на сайт в Личный кабинет клиента, где отображается, что и Рефералодателю, и Рефереру доступны подарки к получению.

Реферер может сразу получить свои подарки в отделении после совершения сделки, Рефералодатель получает sms-уведомление о том, что ему доступны Подарки за друга.

Под залог мотоцикла или автомобиля:

Регистрация в реферальной системе:

Клиент регистрируется в личном кабинете на сайте ООО «Сияй «Ломбард» https://syai.ru/. В личном кабинете клиент находит раздел «Реферальная программа» и получает уникальный реферальный промокод.

Клиент (распространитель) отправляет свой реферальный промокод друзьям через социальные сети, email или мессенджеры.

Как только новый клиент приходит в отделение и совершает сделку и называет промокод, товаровед отмечает в 1С ломбардис в сделке клиента промокод, по которому он пришел.

Система Ломбардис автоматически передает Промокод на сайт в Личный кабинет клиента, где отображается, что и Рефералодателю, и Рефереру доступны подарки к получению.

Реферер может сразу получить свои подарки в отделении после совершения сделки, Рефералодатель получает sms-уведомление о том, что ему доступны Подарки за друга.

Подарки для новых клиентов под залог золота и под залог мотоцикла или автомобиля отличаются.

7. Дополнительная информация:

Регистрируясь или оформляя заказ на Сайте, Участник принимает данные Правила и условия «Положения о персональных данных и обеспечения конфиденциальности информации».

ООО «Сияй «Ломбард» оставляет за собой право на изменение условий Программы лояльности. Правила Программы могут быть изменены без предварительного уведомления Участников Программы в любой момент. Участник Программы самостоятельно отслеживает изменения условий Программы на Сайте.

Возврат украшения Участником Программы лояльности возможен в течение 5 дней с момента покупки.