

**УТВЕРЖДАЮ**Генеральный директор
ООО «Арена»

Агафонов М.В.

20dd**РЕГЛАМЕНТ**
программы лояльности NO ONE

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
 - 1.1 Настоящие правила определяют условия участия в программе лояльности ООО «Арена» (далее – «NO ONE»)
 - 1.2 Программа лояльности действует во всей сети фирменных бутиков NO ONE и в интернет-магазине NO ONE по адресу: www.noone.ru. Полный список бутиков, участвующих в программе лояльности, указан на сайте NO ONE по адресу: www.noone.ru/shops
 - 1.3 Для участия в программе лояльности необходимо пройти регистрацию в программе (см. п. 4.1) и получить карту программы лояльности NO ONE (далее – «Карта») (см. п. 3.2).
 - 1.4 Активация Карты и/или использование Карты означает, что Участник программы лояльности ознакомлен с настоящими правилами, выражает своё согласие на участие в программе лояльности и обязуется их соблюдать.
 - 1.5 Карта программы лояльности не является платежным средством. Бонусные и другие баллы, начисляемые NO ONE в рамках маркетинговых инициатив, не являются эквивалентом денежных средств и не подлежат обмену на денежные средства.
 - 1.6 NO ONE оставляет за собой право на одностороннее изменение настоящего регламента, вплоть до отмены действия программы лояльности.
2. **ПОЛУЧЕНИЕ КАРТЫ ЛОЯЛЬНОСТИ NO ONE**
 - 2.1 Карта выдается любому клиенту, совершившему хотя бы одну покупку в любом из бутиков NO ONE или прошедшему регистрацию на сайте www.noone.ru или в мобильном приложении NO ONE.

- 2.2 Обязательными условиями получения Карты являются заполнение анкеты и предоставление согласия на обработку персональных данных.
 - 2.3 Карты с нулевым уровнем скидки, выданные без покупки, требуют активации. Для активации карты необходимо совершить любую покупку с применением данной карты.
 - 2.4 NO ONE оставляет за собой право в одностороннем порядке без объяснения причин отказать в выдаче Карты клиенту, аннулировать Карту и связанные с ней начисления на лицевой счет.
 - 2.5 NO ONE оставляет за собой право не принимать претензии от лица, не заполнившего обязательные поля анкеты.
-
3. ТИП И ВИДЫ КАРТ
 - 3.1 Карты выпускаются одного типа: скидочная карта с изменяемым уровнем скидки (динамика изменения уровня скидки см. п. 5.6.1).
 - 3.2 Карта распространяется в двух видах в зависимости от носителя:
 - Пластиковая карта - материальный вид носителя;
 - Электронная карта - электронный вид носителя.
 - 3.3 Пластиковая карта и Электронная карта полностью дублируют друг друга и могут использоваться параллельно. То есть наличие Пластиковой карты не отменяет возможность иметь Электронную карту и наоборот.
 - 3.4 Карта действует на предъявителя.
 - 3.5 Карты являются собственностью NO ONE и подлежат возврату по первому требованию правообладателя.
 - 3.6 В случае утери Карты на любом носителе держатель Карты может обратиться в отдел клиентской поддержки по тел +7 (495) 234-7777 или обратиться в любой бутик сети NO ONE. Утерянная карта будет заблокирована, а клиенту будет выпущена новая Карта.
 - 3.7 При перевыпуске Карты вся информация об уровне скидки и сумме накоплений на лицевом счёте будет перенесена на новую Карту.
 - 3.8 NO ONE оставляет за собой право определять вид выдаваемой карты.
-
4. РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ
 - 4.1 Участником программы лояльности NO ONE становится любой клиент, прошедший регистрацию и получивший Карту лояльности NO ONE. Необходимо заполнить анкету и предоставить согласие на обработку персональных данных.

5. ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ NO ONE

- 5.1 При регистрации в программе лояльности Участнику создаются лицевой счёт и два бонусных счёта (Основной и Аутлет).
- 5.2 Лицевой счёт:
- 5.2.1 Счёт, на котором суммируются все покупки, совершенные Участником по Карте во всех бутиках сети NO ONE и в интернет-магазине NO ONE по адресу: www.noone.ru.
- 5.2.2 В зависимости от суммы накоплений на лицевом счёте Участника, ему предоставляется скидка (см. п. 5.6.1).
- 5.3 Бонусные счета:
- 5.3.1 Основной – счёт, на котором суммируются все бонусы, начисленные за покупки в бутиках сети NO ONE, кроме аутлетов, и в интернет-магазине NO ONE по адресу: www.noone.ru.
Бонусами с основного счёта можно оплатить до 50% от суммы покупки в бутиках сети NO ONE и интернет-магазине NO ONE по адресу: www.noone.ru.
- 5.3.2 Аутлет – счёт, на котором суммируются все бонусы, начисленные за покупки в аутлетах сети NO ONE.
Бонусами с Аутлет-счёта можно оплатить до 50% от суммы покупки в аутлетах сети NO ONE.
- 5.4 В случае возврата товара, с покупки которого были начислены бонусы, суммы на счетах уменьшаются на сумму возвращаемого товара эквивалентно произведенным начислениям.
- 5.5 Порядок предоставления скидки по Карте и начисления бонусов:
- 5.5.1 Скидка по Карте предоставляется в случаях когда:
- на товар отсутствует скидка;
 - скидка по Карте превышает скидку на товар.
- 5.5.2 Бонусы начисляются в случаях когда:
- скидка на товар превышает уровень скидки по Карте;
 - скидка на товар равна уровню скидки по Карте.
- 5.5.3 Для карт с нулевой скидкой бонусы начисляются в случае, когда приобретается товар со скидкой.
- 5.5.4 Скидка на товар – это скидка, устанавливаемая компанией NO ONE в рамках сезонной переоценки товаров.

5.6 Уровень скидки по Карте:

5.6.1 Размер скидки Участника программы лояльности определяется в соответствии с текущей суммой покупок на лицевом счёте по шкале соответствия суммы покупок к уровню скидки:

Сумма покупок на лицевом счёте	Скидка, %
до 59 999	0
от 60 000 до 119 999	5
от 120 000 до 179 999	6
от 180 000 до 249 999	7
от 250 000 до 349 999	8
от 350 000 до 499 999	9
от 500 000 до 799 999	10
от 800 000 до 1 199 999	12
от 1 200 000	15

5.6.2 При накоплении 60 000 рублей и 500 000 рублей скидка клиента фиксируется на уровне 5% и 10% соответственно. Таким образом, скидки в 5% и 10% являются не уменьшаемыми, вне зависимости от условий, перечисленных в пункте 5.6.6.

5.6.3 Суммарная скидка с использованием карты лояльности не может превышать порог ограничения скидки, установленной компанией NO ONE на момент использования. Порог ограничения скидки – максимальный уровень скидки на товары, предоставляемый после применения всех скидок.

5.6.4 Срок действия скидки составляет 1 год с даты последней покупки.

5.6.5 Скидка действует 1 год с даты последней покупки любого товара в любом из бутиков сети NO ONE, в том числе аутлетов сети NO ONE, с предъявлением Карты.

5.6.6 Если в течение 1 года с момента последней покупки, не совершается ни одной покупки, то уровень скидки понижается до предшествующего уровня скидки с уменьшением суммы на лицевом счёте Карты до минимального уровня, установленного для предшествующего уровня скидки, в соответствии с пунктом 5.6.1. Понижение уровня скидки происходит в

автоматическом режиме в день, следующий за истечением периода в 1 год с момента проведения покупки с использованием Карты.

5.7 Бонусные баллы:

5.7.1 Бонусные баллы начисляются в зависимости от уровня скидки:

Номинал скидки по Карте, %	Начисляемые бонусы, %
0	3
5-12	5
15	7

Бонусы начисляются от суммы уплаченной позиции в чеке.

5.7.2 Бонусными баллами можно оплатить до 50% от суммы покупки.

5.7.3 Бонусные баллы действуют 1 год с момента начисления.

5.7.4 1 бонусный балл = 1 рублю.

6. УРОВЕНЬ ЛОЯЛЬНОСТИ

6.1 При регистрации в программе лояльности каждому Участнику присваивается уровень лояльности.

6.2 Уровень лояльности влияет на получение Участником привилегий, предусмотренных программой лояльности.

С полным списком привилегий можно ознакомиться на сайте NO ONE по адресу: www.noone.ru/info-cards.

6.3 В зависимости от категории трат и выкупаемости Участнику присваивается один из следующих уровней лояльности: Bergamo, Verona, Milano, Firenze, Roma, Capri, Portofino (см. п. 7.5).

6.4 Начальный уровень лояльности для новых Участников – Milano с категорией трат А (до 50 000 рублей) и выкупаемостью более 40% (см. п. 7.5).

7. РАСЧЕТ УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ

7.1 Уровень лояльности рассчитывается на основе двух критериев:
- сумма покупок за год (далее – «Категория трат»);
- процент выкупаемости (далее – «Выкупаемость»).

7.2 Категория трат:

7.2.1 Категория трат определяется как сумма купленных товаров минус сумма возвратов товаров за 1 год (365 дней).

7.2.2 Начисление суммы происходит через 14 дней после покупки.

7.2.3 Категория трат переопределяется, если выполняется хотя бы одно из условий:

- если клиент увеличил свою сумму трат до соответствия новой более высокой категории, то через 14 дней после покупки ему присваивается новая категория;

- с момента присвоения новой категории клиенту прошло более 365 дней.

7.2.4 После назначения новой категории трат, назначенная категория не может понижаться следующие 365 дней.

7.3 Выкупаемость:

7.3.1 Процент выкупаемости является накопительной величиной и рассчитывается на основе параметров перечисленных в п. 7.4. На основе процента выкупаемости определяется уровень лояльности в категории согласно схеме п. 7.5. При достижении установленных лимитов согласно схеме п. 7.5 процент выкупаемости переходит на следующий или предыдущий уровень в категории.

7.4 Расчет выкупаемости (%) производится по формуле:

$$\text{Выкупаемость (\%)} = \frac{P_{g1} \cdot k_{g1} + P_{c1} \cdot k_{c1} + P_{g2}}{P_{g1} \cdot k_{g1} + P_{c1} \cdot k_{c1} + P_{g2} + N_{g1} + N_{c1} \cdot k_{c1} + N_{o1}}$$

где:

P_{g1} , P_{g2} – количество выкупленных товаров (online, offline);

K_{g1} – коэффициент влияния выкупа товаров (online);

P_{c1} – количество выкупленных чеков (online);

K_{c1} – коэффициент влияния выкупа чеков (online);

N_{g1} , N_{g2} – количество возвращенных товаров (online, offline);

N_{c1} , N_{c2} – количество полностью возвращенных чеков (online, offline);

N_{o1} – количество отмененных заказов;

7.5 Схема присвоения уровня лояльности.

Категории трат покупателя	Категория А	Категория В	Категория С	Категория D	Категория Е	Категория F
Сумма покупок за год (РУБ) / Выкупаемость (%)	<50.000	50.000 – 200.000	200.000 – 300.000	300.000 – 450.000	450.000 – 700.000	>700.000
<10%	Bergamo	Milano	Firenze	Firenze	Capri	Portafino
10% - 20%	Verona	Firenze	Firenze	Roma	Capri	Portafino
20% - 30%	Milano	Firenze	Roma	Roma	Capri	Portafino
30% - 40%	Milano	Firenze	Roma	Roma	Capri	Portafino
>40%	Milano	Firenze	Roma	Roma	Capri	Portafino

8. ВОЗВРАТ ТОВАРА

- 8.1 Обмен и возврат товаров, приобретенных в бутиках сети NO ONE, в том числе аутлетов сети NO ONE, и интернет-магазине NO ONE по адресу: www.noone.ru, осуществляется в общем порядке согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» и действующему законодательству РФ.
- 8.2 При возврате товаров (полном или частичном) уровень скидки и/или начисления на бонусном счете уменьшаются эквивалентно начислениям за данные покупки.
- 8.3 При возврате товаров (полном или частичном) оплаченных с помощью бонусов, сумма использованных бонусов восстанавливается на лицевом счете сроком на 30 календарных дней с момента восстановления.

9. РЕКЛАМНЫЕ АКЦИИ

- 9.1 Скидка по Карте в период рекламных акций, распродаж и т.п., иницируемых NO ONE, определяется дополнительными условиями,

которые устанавливаются администрацией NO ONE в каждом отдельном случае.

- 9.2 При приобретении отдельных групп товаров с использованием Карт администрация NO ONE может устанавливать дополнительные условия.
- 9.3 Информации о дополнительных условиях можно получить в любом бутике NO ONE или в отделе клиентской поддержки по телефону +7 (495) 234-7777.

10. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1 Программа лояльности NO ONE является поощрительной акцией и исключительной инициативой ООО «Арена», не является договором оферты.
- 10.2 Компания NO ONE оставляет за собой право на одностороннее изменение настоящего Регламента, вплоть до отмены программы лояльности, включая право на одностороннее изменение условий программы лояльности для каждого бутика и/или интернет-магазина NO ONE, что оформляется дополнением к настоящему Регламенту.
- 10.3 Положения настоящего Регламента действуют во всех бутиках сети NO ONE и в интернет-магазине NO ONE по адресу: www.noone.ru. Компания NO ONE не несет ответственности за незнание Участниками настоящих правил.