

ПРАВИЛА
Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД»

Оглавление

| | |
|---|----|
| 1. Вводная часть..... | 3 |
| 2. Термины и понятия | 4 |
| 3. Участие в Программе | 8 |
| 3.1. Общие положения..... | 8 |
| 3.2. Регистрация в Программе | 9 |
| 3.3. Персональный счет участника Программы | 10 |
| 3.4. Карта участника Программы | 11 |
| 3.5. Уровни участия и привилегии в Программе..... | 12 |
| 4. Начисление баллов | 13 |
| 4.1. Начисление баллов в автоматическом режиме..... | 14 |
| 4.2. Зачисление неучтенных баллов..... | 16 |
| 5. Премиальная услуга | 16 |
| 5.1. Оформление премиальной услуги | 16 |
| 5.2. Возврат премиальной услуги..... | 18 |
| 6. Изменение персональных и контактных данных участника Программы.. | 19 |
| 7. Юридическая ответственность сторон..... | 19 |
| 8. Контакты..... | 20 |

1. Вводная часть

1.1. Настоящие Правила Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» (далее – Правила) являются публичной офертой и регулируют основные положения и принципы функционирования Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» (далее – Программа).

1.2. Настоящие Правила распространяют свое действие на всех участников Программы. Участие в Программе является подтверждением ознакомления и согласия участника Программы со всеми положениями настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.4. Актуальный текст Правил, условия начисления баллов, стоимость премиальной услуги в баллах, ограничения и допущения для оформления премиальной услуги, условия присвоения элитного (золотого) уровня размещаются на веб-сайте Программы.

1.5. В соответствии с подп. 3.1.7 настоящих Правил личные данные участников Программы хранятся, обрабатываются и используются в целях функционирования Программы и могут передаваться оператору Программы для осуществления рекламно-маркетинговых мероприятий, а также почтовых рассылок информационных материалов о Программе.

1.6. В рамках Программы могут заключаться соглашения с партнерами / эксклюзивными партнерами, за приобретение товаров / использование услуг которых участникам Программы начисляются премиальные баллы и/или квалификационные баллы.

1.7. Баллы являются виртуальной условной единицей расчетов в Программе.

1.8. Информация о количестве и условиях начисления баллов, в том числе за приобретение товаров / использование услуг партнеров / эксклюзивных партнеров, доступна в Личном кабинете участника Программы на веб-сайте Программы по адресу www.rzd-bonus.ru.

1.9. В настоящие Правила могут вноситься изменения в любое время без предварительного уведомления участников Программы.

1.10. Программа может быть отменена с предварительным уведомлением участников Программы за два месяца до планируемой даты отмены. В этом случае премиальные услуги, оформленные с использованием баллов до даты отмены Программы, могут быть использованы в течение срока их действия.

2. Термины и понятия

В настоящих Правилах используются следующие термины и понятия:

анкета (электронная или на бумажном носителе) – заявление потенциального участника Программы о вступлении в Программу, содержащее персональные данные и согласие на их обработку оператором Программы;

базовый уровень – уровень участия в Программе, который присваивается участнику Программы после его регистрации в Программе;

баллы – условные единицы, которые начисляются на персональный счет участника Программы и могут быть использованы для получения премиальной услуги. Баллы подразделяются на квалификационные и премиальные;

веб-сайт Программы – информационный ресурс Программы, расположенный в сети Интернет по адресу www.rzd-bonus.ru;

дата регистрации в Программе – дата вступления участника в Программу с одновременным присвоением ему идентификационного номера участника Программы;

ДОСС – Дирекция скоростного сообщения – филиал ОАО «РЖД»;

идентификационный номер участника Программы – уникальный номер, присваиваемый участнику Программы после прохождения процедуры регистрации. Служит для идентификации участника Программы в базе данных Программы. Идентификационный номер участника Программы одновременно является номером персонального счета участника Программы;

карты участника Программы:

базовая – пластиковая карта, обладающая уникальным в рамках Программы номером, который используется для идентификации участника Программы в базе данных, с магнитной полосой и штрих-кодом. Выдается участнику Программы после отражения на его персональном счете 3 (трех) поездок. Карта действительна в течение всего срока действия Программы;

временная – изображение карты, содержащее идентификационный номер участника. Отражается в Личном кабинете участника Программы после прохождения им процедуры регистрации в Программе и может быть распечатана на бумажном носителе. Может использоваться участником Программы одновременно с базовой или золотой картой участника Программы;

золотая – пластиковая карта особого образца, выдаваемая участнику Программы после подтверждения им квалификационных требований, необходимых для присвоения элитного (золотого) уровня;

преактивированная – неименная пластиковая или бумажная карта участника Программы особого образца с проставленным идентификационным номером, требующая активации посредством внесения персональных данных участника Программы;

совместная – пластиковая карта, выпущенная эксклюзивным партнером, предоставляющая возможность одновременного ее использования для приобретения услуг эксклюзивного партнера и участия в Программе;

студенческая – пластиковая карта особого образца, предоставляющая помимо базовых привилегий в рамках Программы привилегии в виде скидок на приобретение проездных документов участнику Программы, являющемуся студентом или аспирантом вуза. Студенческая карта имеет ограничение по сроку действия 1 год;

квалификационные баллы – баллы, начисляемые участнику Программы за оплаченные и фактически совершенные поездки в поездах формирования / вагонах собственности АО «ФПК», поездах «Сапсан» ДОСС, поездах партнеров. Используются для получения или подтверждения элитного (золотого) уровня;

квалификационный период – период времени, в течение которого производится учет квалификационных баллов на персональном счете участника Программы;

контактный центр Программы – центр по обслуживанию участников Программы по телефону или через Интернет;

корпоративная программа – программа лояльности, позволяющая юридическим лицам принимать участие в Программе для накопления баллов на счет юридического лица за счет балловых отчислений от поездок, совершенных сотрудниками юридического лица, участвующими в Программе;

Личный кабинет – раздел на веб-сайте Программы для зарегистрированных участников Программы, в котором находятся все основные инструменты, необходимые для управления персональным счетом участника Программы;

ОАО «РЖД» – открытое акционерное общество «Российские железные дороги»;

АО «ФПК» – акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» – дочерняя компания ОАО «РЖД», предоставляющая услуги по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования в поездах дальнего следования по территории Российской Федерации и в международном сообщении;

оператор Программы – юридическое лицо, которое обеспечивает ведение и сопровождение базы данных участников Программы, учет баллов участников Программы, взаимодействие с участниками Программы и партнерами, осуществляет управление Программой и ее развитие. В рамках настоящих Правил оператором Программы выступает АО «ФПК»;

партнер – юридическое лицо, заключившее маркетинговое соглашение с оператором Программы, за использование услуг которого участнику Программы начисляются баллы. При накоплении на персональном счете участника Программы достаточного количества баллов участнику Программы предоставляется премиальная услуга;

пассажир – лицо, имеющее действующий проездной документ (билет), электронный проездной документ (билет);

персональный счет – счет участника Программы, на котором хранятся его персональные данные, история начисления и списания баллов (транзакций). Номер персонального счета указан на карте участника Программы;

премиальная услуга – перевозка пассажира с предоставлением скидки от стоимости проездного документа (билета) АО «ФПК», ДОСС, партнеров, которая может быть получена участником Программы в обмен на списание определенного количества баллов с персонального счета участника Программы в соответствии с настоящими Правилами;

премиальные баллы – баллы, которые могут быть использованы только для получения премиальной услуги и не учитываются для получения или подтверждения элитного (золотого) уровня. К премиальным баллам относятся:

1) баллы, начисляемые за оплаченные и фактически совершенные поездки (без учета возвращенных проездных документов (билетов), в том числе электронных) в поездах формирования / вагонах собственности АО «ФПК», поездах «Сапсан» ДОСС, поездах партнеров;

2) баллы, дополнительно начисляемые за поездки участникам Программы элитного (золотого) уровня;

3) баллы, начисляемые в рамках специальных предложений и акций Программы;

4) баллы, начисляемые в качестве приветственного бонуса, предоставляемого при регистрации участника Программы и при достижении элитного (золотого) уровня;

5) баллы, начисляемые в качестве поощрения за привлечение в Программу новых участников, в рамках реферальной программы;

б) баллы, начисляемые за приобретение товаров / использование услуг партнеров / эксклюзивных партнеров;

приветственный пакет участника Программы – информационный пакет, направляемый зарегистрированному в Программе участнику, на персональном счете которого отражены баллы за 3 (три) поездки. Приветственный пакет участника Программы включает в себя базовую карту участника Программы и информационные материалы о Программе;

привилегии – дополнительные льготы и/или услуги, предоставляемые участнику Программы в период действия Программы;

Программа – Программа лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» – программа поощрения пассажиров на железнодорожном транспорте холдинга «РЖД». Это комплекс взаимоотношений, в которых участник Программы, совершая поездки в поездах формирования / вагонах собственности АО «ФПК», поездах «Сапсан» ДОСС, поездах партнеров, приобретает право на получение премиальной услуги;

проездной документ (билет), электронный проездной документ – документ, удостоверяющий заключение договора перевозки между АО «ФПК», ДОСС, партнером и пассажиром;

реферальная программа – программа поощрения участника Программы за привлечение в Программу новых участников;

транзакция – операция начисления или списания баллов, отраженная на персональном счете участника Программы;

участник Программы – физическое лицо, подтвердившее самостоятельно или через законного представителя (родителя, опекуна, попечителя для лиц младше 14 (четырнадцати) лет) согласие на участие в Программе путем заполнения регистрационной формы на веб-сайте Программы, анкеты партнера / эксклюзивного партнера Программы и или иным предусмотренным Программой способом;

форма обратной связи – интерактивная форма коммуникации, осуществляемой между участником Программы и оператором Программы через Личный кабинет;

эксклюзивный партнер – юридическое лицо, заключившее с оператором Программы договор, в соответствии с которым за приобретение товаров / использование услуг эксклюзивного партнера участнику Программы начисляются баллы, которые не могут быть использованы при получении премий эксклюзивного партнера;

элитный (золотой) уровень – уровень участия в Программе, дающий право на получение дополнительных премиальных баллов и привилегий.

3. Участие в Программе

3.1. Общие положения

3.1.1. Участие в Программе является бесплатным.

3.1.2. Участие в Программе индивидуально. Участником Программы может стать любое физическое лицо.

3.1.3. Для участия в Программе необходимо зарегистрироваться на веб-сайте Программы путем заполнения регистрационной формы и получить идентификационный номер участника Программы.

3.1.4. Предоставляя свои персональные и контактные данные, участник Программы соглашается с их использованием партнерами / эксклюзивными партнерами для реализации интересов участника в рамках Программы. Оператор Программы осуществляет обработку персональных данных участника Программы, предоставляемых последним при регистрации, в соответствии с подп. 3.2.2 настоящих Правил. Данные действия осуществляются оператором Программы в соответствии со ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.1.5. Под обработкой персональных данных участника Программы в контексте настоящих Правил понимаются любые действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

3.1.6. Участник Программы соглашается с передачей его персональных данных, предоставленных при регистрации, партнерам, третьим лицам – контрагентам партнеров (при осуществлении трансграничной передачи персональных данных в соответствии со ст. 12 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных») в случаях, когда такая передача необходима для реализации интересов участника в рамках его участия в Программе при условии, что подобная передача и последующая обработка персональных данных третьим лицом будет осуществляться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.7. Согласно ст. 2, п. 7 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», срок хранения персональных данных участников Программы не превышает сроков, требуемых для достижения целей их обработки.

3.1.8. Порядок удаления персональных данных. Согласно ст. 21 п.5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных

данных» удаление персональных данных осуществляется на основании письменного запроса участника Программы в адрес оператора Программы. Запрос на удаление персональных данных составляется в свободной форме и должен содержать следующую информацию: номер участника Программы, фамилия, имя, отчество (если имеется), данные основного документа, удостоверяющего личность участника Программы. Запрос необходимо направить в адрес АО «ФПК» по адресу 107078, г. Москва, ул. Маши Порываевой, д. 34 с пометкой «РЖД Бонус». Удаление персональных данных осуществляется в течение 30 дней с даты получения запроса оператором Программы. По результатам обработки запроса участнику Программы направляется уведомление о прекращении обработки персональных данных и удалении их из внутренней базы Программы.

3.1.9. Партнеры оставляют за собой право осуществлять периодические рассылки участникам Программы информационных материалов, связанных с Программой и деятельностью партнеров / эксклюзивных партнеров.

3.2. Регистрация в Программе

3.2.1. Регистрация в Программе осуществляется на веб-сайте Программы путем заполнения соответствующей регистрационной формы в разделе «Регистрация» и подтверждения заинтересованным в участии в Программе лицом его согласия с регистрацией посредством нажатия виртуальной кнопки «Сохранить данные». Активация профиля участника происходит в течение 24 часов.

Регистрация может быть осуществлена путем заполнения анкеты на бумажном носителе или анкеты для выпуска совместной карты участника Программы в соответствии с правилами партнера / эксклюзивного партнера. При этом фамилия, имя должны быть указаны так, как в действующем документе, удостоверяющем личность.

После успешного завершения регистрации указанному лицу автоматически присваивается идентификационный номер, который высылается на адрес электронной почты или на номер мобильного телефона, указанный при регистрации.

3.2.2. При регистрации участник Программы указывает почтовый адрес на территории Российской Федерации для получения базовой карты, приветственного пакета участника Программы и другой корреспонденции, направляемой оператором Программы. В случае указания почтового адреса за пределами Российской Федерации доставка базовой карты, приветственного пакета и другой корреспонденции не гарантирована.

3.2.3. Регистрируясь в Программе, участник подтверждает согласие с условиями Программы, включая согласие получать информацию о Программе по указанным контактным данным.

3.2.4. Датой начала участия в Программе считается дата присвоения участнику Программы идентификационного номера участника Программы.

3.2.5. При регистрации участника в Программе путем заполнения регистрационной формы на веб-сайте партнера / эксклюзивного партнера для выпуска совместной карты участника датой начала участия в Программе считается дата присвоения участнику Программы идентификационного номера. Если на момент регистрации на веб-сайте партнера / эксклюзивного партнера для выпуска совместной карты участник Программы уже имеет идентификационный номер, он должен указать его при заполнении регистрационной формы. Идентификационный номер отражается на совместной карте, выпускаемой партнером / эксклюзивным партнером.

3.2.6. Для начисления баллов на персональный счет и использования накопленных премиальных баллов для оформления премиальных услуг участник Программы должен предоставить все необходимые персональные данные, включая имя, фамилию, дату и место рождения в соответствии с записью в документе, удостоверяющем личность. Партнеры имеют право потребовать от участника Программы подтверждения корректности предоставленных персональных данных.

3.3. Персональный счет участника Программы

3.3.1. Участник Программы может иметь только один персональный счет.

3.3.2. Персональный счет и учтенные на нем баллы не могут быть объединены с персональными счетами и баллами другого участника Программы или участника других программ лояльности. Персональный счет и учтенные на нем баллы нельзя каким-либо образом отчуждать другим лицам.

3.3.3. Участник Программы должен предпринять все необходимые меры для исключения возможности несанкционированного использования своего персонального счета, в частности, обеспечить сохранность идентификационного номера, карты и пароля для входа в Личный кабинет и отсутствие доступа к ним третьих лиц.

3.3.4. При любом подозрении на несанкционированное использование своего персонального счета участник Программы должен немедленно уведомить об этом оператора Программы по форме обратной связи или через контактный центр Программы.

3.3.5. Информация о состоянии персонального счета доступна в режиме реального времени в Личном кабинете участника Программы.

3.3.6. Оператор Программы не несет ответственности за недоступность информации о состоянии персонального счета участника Программы в случае технических неполадок, устранение которых напрямую не зависит от оператора Программы.

3.3.7. В случае отсутствия на персональном счете участника Программы любых транзакций по счету в течение 3 (трех) лет, оператор Программы оставляет за собой право заблокировать счет участника без предварительного уведомления. Для последующей разблокировки счета участнику Программы необходимо обратиться в контактный центр Программы.

3.4. Карта участника Программы

3.4.1. Карта участника Программы содержит следующую информацию:

идентификационный номер;

имя и фамилию участника русскими или латинскими буквами;

срок действия – для карт элитного (золотого) уровня.

Написание имени и фамилии на совместных картах осуществляется латинскими буквами.

3.4.2. После регистрации в Программе на адрес электронной почты участника Программы, указанный им при регистрации, направляется приветственное письмо, содержащее временную карту.

3.4.3. Преактивированная карта является неименной и обменивается на базовую или золотую карту согласно подп. 3.4.4 настоящих Правил.

3.4.4. Базовая карта выпускается после того, как на персональном счете участника Программы будут отражены транзакции по начислению премиальных баллов за 3 (три) поездки. Базовая карта в составе приветственного пакета высылается участнику Программы по почте на указанный при регистрации почтовый адрес в течение 8 (восьми) недель.

3.4.5. Студенческая карта выпускается после документального подтверждения от высшего учебного заведения, что участник Программы является студентом очной формы обучения или аспирантом.

3.4.6. Совместная карта, выданная партнером / эксклюзивным партнером, является полноценной картой участника Программы. Выдача дополнительной карты в данном случае предусмотрена после прекращения действия договора между оператором Программы и партнером / эксклюзивным партнером либо между участником Программы и партнером / эксклюзивным партнером.

Для получения дополнительной карты участнику Программы необходимо направить заявку на выпуск карты по форме обратной связи. В этом случае базовая карта выпускается и направляется участнику Программы в срок, обозначенный в подп. 3.4.4 настоящих Правил.

3.4.7. В рамках настоящих Правил любой владелец совместной карты признается полноценным участником Программы и имеет право на получение премиальных услуг и привилегий, предусмотренных Программой.

3.4.8. Если участник Программы желает получить совместную карту с целью накопления дополнительных баллов, он должен обратиться в представительство партнера / эксклюзивного партнера и в заявке на получение совместной карты указать номер своего персонального счета в Программе.

3.4.9. Оператор Программы не несет ответственности за потерю, задержку или порчу приветственного пакета участника Программы и другой корреспонденции при ее доставке почтой, а также в случае, если предоставленный участником Программы адрес некорректен. В случае неполучения участником Программы приветственного пакета он может обратиться по форме обратной связи с просьбой о предоставлении дубликата приветственного пакета, который будет изготовлен и направлен ему по почте.

3.4.10. В случае утраты карты участник Программы может подать заявку на изготовление дубликата карты по форме обратной связи. Дубликат карты взамен утраченной будет изготовлен и направлен участнику по почте в течение 8 (восьми) недель с момента получения оператором Программы заявки.

3.4.11. В случае утраты совместной карты участнику Программы необходимо обратиться к партнеру / эксклюзивному партнеру, выпустившему совместную карту.

3.4.12. Партнеры оставляют за собой право уменьшать накопленную сумму баллов за каждый случай восстановления карты.

3.5. Уровни участия и привилегии в Программе

3.5.1. В Программе предусмотрено два уровня участия: базовый и элитный (золотой).

3.5.2. Базовый уровень присваивается участнику Программы автоматически после регистрации в Программе.

3.5.3. Элитный (золотой) уровень присваивается участнику Программы при условии накопления на его персональном счете достаточного количества квалификационных баллов или совершения установленного условиями Программы количества поездок в вагонах типа «купейный»,

«СВ», «люкс» собственности АО «ФПК» и/или поездах «Сапсан» ДОСС, поездах партнеров в течение квалификационного периода. Действующие условия присвоения элитного (золотого) уровня публикуются на веб-сайте Программы в разделе «Элитный клуб».

3.5.4. Квалификационным периодом считается календарный год.

3.5.5. Период действия элитного (золотого) уровня – с момента квалификации до конца текущего календарного года плюс 14 (четырнадцать) месяцев.

3.5.6. Для достижения элитного (золотого) уровня учитываются только квалификационные баллы, премиальные баллы не учитываются.

3.5.7. При присвоении элитного (золотого) уровня участнику Программы выпускается золотая карта, на лицевой стороне которой указывается срок ее действия.

3.5.8. При достижении элитного (золотого) уровня участник Программы получает приветственный бонус в виде одноразового начисления премиальных баллов.

3.5.9. Участник Программы, достигший элитного (золотого) уровня, получает дополнительные привилегии:

отсутствие ограничений для оформления премиальных услуг на свое имя в периоды повышенного спроса;

приоритетное обслуживание в контактном центре Программы и по форме обратной связи;

начисление дополнительных премиальных баллов за совершенную поездку в размере 50 % от начисляемых премиальных баллов за данную поездку;

возможность оформления премиальной услуги при недостаточном количестве баллов на персональном счете, при этом размер недостающих баллов не должен превышать 20 % от стоимости премиальной услуги (для получения данной привилегии необходимо направить заявку по форме обратной связи).

3.5.10. Партнеры оставляют за собой право вносить изменения в перечень привилегий элитного (золотого) уровня. Актуальный перечень привилегий размещается на веб-сайте Программы в разделе «Партнеры».

3.5.11. Элитный (золотой) уровень понижается автоматически до базового при невыполнении ежегодных квалификационных требований, изложенных в подп. 3.5.3 настоящих Правил.

4. Начисление баллов

4.1. Начисление баллов в автоматическом режиме

4.1.1. Баллы в Программе начисляются за оплаченные и фактически совершенные участником Программы поездки в поездах формирования / вагонах собственности АО «ФПК», курсирующих по территории Российской Федерации и за ее пределами, и/или поездах «Сапсан» ДОСС, поездах партнеров, а также за приобретение товаров / использование услуг партнеров / эксклюзивных партнеров.

4.1.2. На персональный счет участника Программы начисляются премиальные баллы и квалификационные баллы. Квалификационные баллы начисляются только за оплаченные и фактически совершенные поездки. За приобретение товаров / использование услуг эксклюзивных партнеров начисляются только премиальные баллы.

4.1.3. Участник Программы должен предъявлять карту или указывать идентификационный номер при оформлении проездных документов (билетов), электронных проездных документов, а также при приобретении товаров / использовании услуг партнеров / эксклюзивных партнеров.

4.1.4. Баллы за оплаченные и фактически совершенные участником Программы поездки в автоматическом режиме начисляются в течение 30 (тридцати) дней после даты начала перевозки при условии соблюдения требования подп. 4.1.3 настоящих Правил.

4.1.5. Участнику Программы начисляются премиальные баллы за поездки, совершенные за 30 (тридцать) дней до даты регистрации в Программе. Для начисления баллов участник Программы должен предоставить данные о поездках, совершенных в этот период, через Личный кабинет. Партнеры оставляют за собой право запросить у участника Программы документы, подтверждающие совершение поездки, а именно копию проездного документа или копию контрольного и посадочного купонов электронного проездного документа (билета).

4.1.6. Баллы начисляются за поездки по индивидуальным (с обязательным указанием фамилии и имени) и групповым проездным документам (билетам), если указаны персональные данные пассажиров.

4.1.7. Баллы начисляются за поездки в зависимости от суммы денежных средств, потраченных на приобретение проездных документов (билетов), в том числе электронных. Действующие условия начисления баллов размещаются на веб-сайте Программы в разделе «Как набрать баллы».

4.1.8. Условия начисления баллов участникам корпоративной программы размещаются на веб-сайте Программы в разделе «Корпоративным клиентам».

4.1.9. Баллы за приобретение товаров / использование услуг партнеров / эксклюзивных партнеров начисляются на основании маркетинговых соглашений с партнером / эксклюзивным партнером при условии соблюдения требования подп. 4.1.3 настоящих Правил.

4.1.10. Ответственность за отслеживание состояния счета и процесс начисления баллов за приобретение товаров / использование услуг партнеров / эксклюзивных партнеров лежит на участнике Программы.

В случае несвоевременного поступления баллов за приобретение товаров / использование услуг партнеров / эксклюзивных партнеров на счет участника Программы ему необходимо в срок не позднее 180 (ста восьмидесяти) дней после оказания услуги обратиться в представительство партнера / эксклюзивного партнера для выяснения обстоятельств. Для подобных случаев участнику Программы рекомендуется сохранять документы, подтверждающие факт использования услуги.

4.1.11. Актуальная информация о количестве и условиях начисления баллов за приобретение товаров / использование услуг партнеров / эксклюзивных партнеров доступна на веб-сайте Программы в разделах «Партнеры», «Акции», в представительствах и на веб-сайтах партнеров / эксклюзивных партнеров.

4.1.12. Начисление баллов на персональный счет участника Программы за приобретение товаров / использование услуг партнеров / эксклюзивных партнеров осуществляется в течение 60 (шестидесяти) дней со дня оказания услуги.

4.1.13. Баллы не начисляются за услуги партнеров / эксклюзивных партнеров в случае отказа участника Программы от услуги и возврата по ней оплаченных денежных средств.

4.1.14. При регистрации в Программе участник получает баллы в виде приветственного бонуса. При регистрации путем заполнения соответствующей регистрационной формы или активации преактивированной карты баллы в виде приветственного бонуса могут быть начислены в рамках действующих акций.

4.1.15. Баллы реферальной программы начисляются участнику Программы за привлечение в Программу новых участников.

4.1.16. В Программе предусмотрено начисление дополнительных премиальных баллов при выполнении участником Программы условий промоакций, в том числе промоакций партнеров / эксклюзивных партнеров, проводимых в рамках Программы.

Информирование о промоакциях осуществляется путем размещения информации на веб-сайте Программы в разделе «Акции» и по каналам коммуникаций, указанным участником при регистрации в Программе.

4.1.17. Срок действия баллов на персональном счете участника Программы не ограничен при условии отражения транзакций за поездки либо транзакций по совместной карте в течение 2 (двух) лет.

Если на персональном счете участника Программы более 2 (двух) лет не отражено транзакций за поездки либо транзакций по совместной карте, баллы, накопленные за предыдущие периоды, аннулируются.

4.1.18. Баллы не начисляются за поездки по льготным проездным документам (билетам), благотворительным, безденежным, служебным и групповым неименным проездным документам (билетам).

4.2. Зачисление неучтенных баллов

4.2.1. В случае непоступления на персональный счет баллов за совершенную поездку участник Программы может самостоятельно зачислить такие баллы, заполнив специальную форму в Личном кабинете в разделе «Зачесть поездку».

4.2.2. Начисление неучтенных баллов возможно не ранее чем через 30 (тридцать) и не позднее чем через 180 (сто восемьдесят) дней после даты начала поездки.

4.2.3. Оператор Программы не гарантирует начисление неучтенных баллов при отсутствии информации о поездке. Во избежание спорных ситуаций рекомендуется сохранять копии проездных документов (билетов), подтверждающих совершение поездки, до момента зачисления баллов на персональный счет.

5. Премияльная услуга

5.1. Оформление премияльной услуги

5.1.1. При наличии на персональном счете участника Программы количества баллов, достаточного для оформления выбранной премияльной услуги, а также хотя бы одной транзакции по начислению баллов за фактически совершенную поездку за последние 2 (два) года участник Программы вправе оформить премияльную услугу на поезда/вагоны формирования ФПК или поезда «Сапсан» по территории Российской Федерации без пересечения границы.

Оформление премияльной услуги осуществляется участником Программы на веб-сайте ОАО «РЖД» по адресу www.pass.rzd.ru. Премияльная услуга может быть оформлена только при наличии мест,

выделяемых для оформления премиальной услуги, на выбранное направление, поезд и дату.

5.1.2. Все баллы, используемые для получения выбранной премиальной услуги, должны быть списаны с одного персонального счета.

5.1.3. Участник Программы может оформить премиальную услугу как на себя (количество раз не ограничено), так и на любое другое лицо. Участник Программы может оформить проездной документ (билет), в том числе электронный, на другое лицо до 10 (десяти) раз в течение календарного года. Исключение составляют участники Программы в возрасте до 14 (четырнадцати) лет, для которых возможно оформление премиальной услуги только на свое имя.

Участник Программы несет полную ответственность за ненадлежащее распоряжение премиальной услугой.

5.1.4. Оформленная премиальная услуга не может быть переоформлена на другое лицо или быть передана/переуступлена другому лицу.

5.1.5. Партнеры в рамках Программы оставляют за собой право потребовать подтверждения идентификации любого лица, желающего воспользоваться услугами Программы, и отказать в предоставлении таких услуг в случае невозможности предоставления подтверждения.

5.1.6. В качестве премиальной услуги участнику Программы предоставляется возможность оформить проездной документ (билет) с предоставлением скидки от его стоимости на поезда партнеров.

5.1.7. Стоимость премиальной услуги выражается в баллах и зависит от дальности поездки, типа вагона и партнера, предоставляющего премиальную услугу. Актуальная информация о действующей стоимости премиальной услуги размещается на веб-сайте Программы.

5.1.8. Во время действия промоакций может устанавливаться специальная стоимость премиальной услуги. Актуальная информация о действующих промоакциях размещается на веб-сайте Программы в разделе «Акции».

5.1.9. При оформлении премиальной услуги с персонального счета участника Программы списывается количество премиальных баллов, соответствующее стоимости премиальной услуги.

5.1.10. Оформление премиальной услуги в вагоны типов «общий» и «плацкартный», а также в вагоны с местами для сидения не производится. Исключение составляют поезда «Сапсан» ДОСС. Партнеры также могут делать исключения для других поездов. Список таких поездов размещается на веб-сайте Программы в разделе «Как потратить баллы».

5.1.11. При оформлении премиальной услуги вагоны габарита РИЦ 1 класса при 2-местном размещении приравниваются к вагонам типа «СВ», 1 класса при 1-местном размещении – к вагонам типа «люкс», 2 класса при 3-местном размещении – к вагонам типа «купейный».

5.1.12. При оформлении премиальной услуги участник Программы оплачивает стоимость постельного белья, а также стоимость обязательных сервисных сборов.

5.1.13. Партнеры оставляют за собой право ограничивать количество предоставляемых к оформлению премиальных услуг и вводить ограничения на выдачу их в периоды повышенного спроса.

5.1.14. Баллы за премиальные услуги не начисляются.

5.1.15. При условии выполнения квалификационных требований списание баллов со счета не влияет на сохранение элитного (золотого) уровня.

5.2. Возврат премиальной услуги

5.2.1. Возврат неиспользованного проездного документа (билета), в том числе электронного, оформленного за премиальные баллы, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111, Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденными приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473.

5.2.2. При возврате неиспользованного проездного документа (билета), в том числе электронного, оформленного за премиальные баллы, не позднее чем за 8 (восемь) часов до времени отправления поезда участнику Программы производится возврат денежных средств, оплаченных в соответствии с подп. 5.1.12 настоящих Правил, а также возврат на персональный счет полного количества списанных за эту премиальную услугу баллов.

5.2.3. При возврате неиспользованного проездного документа (билета), в том числе электронного, оформленного за премиальные баллы, менее чем за 8 (восемь) часов до времени отправления поезда участнику Программы производится возврат денежных средств, уплаченных

в соответствии с подп. 5.1.12 настоящих Правил, но при этом возврат списанных баллов не производится.

6. Изменение персональных и контактных данных участника Программы

6.1. Участник Программы несет ответственность за своевременное уведомление оператора Программы об изменении своих персональных и контактных данных.

6.2. Изменение персональных данных (фамилии, имени, паспортных данных) производится только оператором Программы после получения заявки участника Программы по форме обратной связи. К заявке на изменение персональных данных должны прилагаться отсканированные копии подтверждающих документов (свидетельство о браке / расторжении брака, копия действующего паспорта и др.).

Новая карта участника Программы, выпущенная с учетом изменения его персональных данных, высылается участнику Программы в течение 8 (восьми) недель после получения оператором Программы заявки участника.

6.3. Изменить контактные данные (номер телефона и адрес для доставки корреспонденции) участник Программы может самостоятельно в Личном кабинете.

7. Юридическая ответственность сторон

7.1. Участник Программы обязан соблюдать правила и условия Программы, а также сроки, установленные Программой.

7.2. Партнеры оставляют за собой право проводить проверку персонального счета участника Программы, включая временную остановку действия (или закрытие) персонального счета, а также частичное/полное ограничение транзакций.

7.3. Партнеры вправе исключить участника из Программы и аннулировать все начисленные на его персональный счет баллы в случае нарушения участником Программы требований настоящих Правил.

7.4. Датой вступления в силу настоящих Правил является дата их публикации на веб-сайте Программы.

7.5. Место рассмотрения возможных споров, возникающих в рамках реализации Программы, – Российская Федерация, г. Москва.

7.6. Спорные вопросы, связанные с участием в Программе и не предусмотренные настоящими Правилами, разрешаются в претензионном

порядке.

8. Контакты

Сайт Программы: www.rzd-bonus.ru

Сайт ОАО «РЖД»: www.pass.rzd.ru

Контактный центр: 8-800-100-1000

УСЛОВИЯ
начисления и списания баллов
Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД»

1. Условия начисления баллов

1.1. Баллы за оплаченные и фактически совершенные участником Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» (далее – Программа) поездки в поездах формирования / вагонах собственности АО «ФПК», курсирующих по территории Российской Федерации и за ее пределами, и/или поездах «Сапсан» формирования Дирекции скоростного сообщения – филиала ОАО «РЖД» (далее – ДОСС) начисляются из расчета:

1 балл за каждые 3 (Три) рубля 34 копейки, потраченные на приобретение проездного документа (билета).

1.2. Баллы в качестве приветственного бонуса при регистрации участника в Программе и при достижении элитного (золотого) уровня начисляются в размере:

500 баллов.

1.3. Баллы реферальной программы в качестве поощрения за привлечение в Программу новых участников начисляются в размере:

100 баллов – за первую поездку, совершенную новым участником Программы после регистрации в Программе.

1.4. Баллы за приобретение товаров / использование услуг партнера / эксклюзивного партнера начисляются на основании маркетинговых соглашений с партнером / эксклюзивным партнером.

2. Условия списания баллов

2.1. Стоимость премиальной услуги на поезда формирования / вагоны собственности АО «ФПК»

| Тип вагона | Дальность поездки | | | | |
|------------|-------------------|-----------|-------------|-------------|--------------|
| | 0–500 | 501–1 250 | 1 251–2 500 | 2 501–5 000 | 5 001–1 0000 |
| «купейный» | 4 000 | 7 000 | 12 000 | 20 000 | 35 000 |
| «СВ» | 7 000 | 12 000 | 20 000 | 35 000 | 55 000 |
| «люкс» | 12 000 | 20 000 | 35 000 | 55 000 | 75 000 |

2.2. Стоимость премиальной услуги на поезда «Сапсан» формирования ДОСС

| Класс обслуживания | Дальность поездки | | | | |
|--------------------|-------------------|-----------|-------------|-------------|--------------|
| | 0–500 | 501–1 250 | 1 251–2 500 | 2 501–5 000 | 5 001–10 000 |
| эконом-класс | 4 500 | 7 000 | - | - | - |
| эконом + | 5 500 | 7 100 | - | - | - |
| быстро | 11 200 | 14 000 | - | - | - |
| бизнес-класс | 12 000 | 10 000 | - | - | - |
| первый класс | 25 000 | 35 000 | - | - | - |

2.3. Исключения к подп. 5.1.10 Правил Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД»

Оформление премиальной услуги производится на поезда № 732Н/733Н, 734Н/735Н, 736Н/731Н, 731М/732М «Ласточка» и 747А/748А «Невский экспресс» по типу вагона «купейный».

3. Условия достижения элитного (золотого) уровня

3.1. Элитный уровень присваивается участнику Программы при условии:

накопления на его персональном счете 35 000 квалификационных баллов или

совершения 50 поездок в вагонах типа «купейный», «СВ», «люкс» в поездах формирования / вагонах собственности ОАО «ФПК» и/или в поездах «Сапсан» формирования ДОСС

в течение квалификационного периода в зависимости от того, какое условие выполняется первым.

4. Размер скидки, предоставляемой по студенческой карте участника Программы

4.1. 25 % от стоимости применяемого тарифа для вагонов типа «купейный».
