

ПРАВИЛА
Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД»

Оглавление

1. Вводная часть.....	3
2. Термины, сокращения и условные обозначения.....	4
3. Участие в Программе	7
3.1. Общие положения	7
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.....	13
4.2. Зачисление неучтенных баллов	16
5. Премиальная услуга	16
5.1. Оформление премиальной услуги.....	17
5.2. Возврат премиальной услуги.....	18
6. Изменение персональных и контактных данных участника Программы..	19
7. Юридическая ответственность сторон	20
8. Контакты	20

1. Вводная часть

1.1. Настоящие Правила 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, в том числе условия начисления баллов, стоимость премиальной услуги в баллах, ограничения и допущения для оформления премиальной услуги, условия присвоения элитного (золотого) уровня, условия предоставления скидок различным категориям участников Программы, условия участия в корпоративной программе, размещаются на веб-сайте Программы по адресу www.rzd-bonus.ru.

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, партнерам / эксклюзивным партнерам 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.

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 по адресу электронной почты, указанному при регистрации в Программе, за 2 (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, сокращения и условные обозначения

В настоящих Правилах используются следующие термины, сокращения и условные обозначения:

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

АО «ФПК» – акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» – дочерняя компания открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (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;

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;

благотворительная организация – неправительственная (негосударственная, немunicipальная) некоммерческая организация, созданная для осуществления благотворительной деятельности;

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

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;

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

совместная – пластиковая карта, выпущенная партнером / эксклюзивным партнером, предоставляющая возможность одновременного ее использования

для приобретения услуг партнера / эксклюзивного партнера и участия в Программе;

квалификационные баллы – баллы, начисляемые участнику Программы за оплаченные и фактически совершенные поездки в поездах формирования / вагонах собственности АО «ФПК», поездах «Сапсан» и «Аллегро» 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;

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» и «Аллегро» 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;

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

приветственный пакет – информационный пакет, направляемый зарегистрированному участнику Программы, на персональном счете которого отражены баллы за 3 (три) поездки. Приветственный пакет участника Программы включает в себя базовую или золотую 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» и «Аллегро» 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 или иным предусмотренным Программой способом. Участником Программы может быть также благотворительная организация в целях реализации п. 4.3 настоящих Правил;

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. Участником Программы также может являться благотворительная организация.

3.1.3. Для участия в Программе необходимо зарегистрироваться самостоятельно или через законного представителя (родителя, опекуна, попечителя для лиц младше 14 (четырнадцати) лет) 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, эксклюзивным 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. В соответствии с п. 7 ст. 5 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. В соответствии с п. 5 ст. 21 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 направляется в АО «ФПК» по адресу: 107078, г. Москва, ул. Маши Порываевой, д. 34 с пометкой «РЖД Бонус».

Удаление персональных данных осуществляется в течение 30 (тридцати) 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 / эксклюзивные 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 Программы происходит после перехода по ссылке в письме, направляемом на адрес электронной почты, указанный при регистрации. Ссылка на активацию профиля действительна в течение 24 (двадцати четырех) часов. После истечения указанного времени с целью активации профиля необходимо обратиться в контактный центр Программы для повторного получения письма, содержащего ссылку.

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 участника Программы должны быть указаны так, как в действующем документе, удостоверяющем личность. При заполнении данных заграничного паспорта в обязательном порядке необходимо заполнить латиницей поля «Surname» / «Фамилия» и «Given Names» / «Имя».

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

В случае, если профиль не будет активирован в течение 3 (трех) месяцев с момента регистрации в Программе, он может быть удален из базы данных Программы.

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

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 регистрации в Программе считается дата присвоения участнику Программы идентификационного номера участника Программы.

3.2.5. 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. Персональный счет и учтенные на нем баллы не могут быть объединены с персональными счетами и баллами другого участника (физического лица) Программы или участника других программ лояльности. Баллы, накопленные на Персональном счете, нельзя каким-либо образом отчуждать другим физическим и юридическим лицам, за исключением особых случаев, предусмотренных п. 4.3 настоящих Правил.

3.3.2. 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.

3.3.3. 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.

3.3.4. Информация о состоянии персонального счета доступна в режиме реального времени в Личном кабинете.

3.3.5. 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.

3.3.6. В случае отсутствия в течение 24 (двадцати четырех) месяцев на персональном счете участника Программы транзакций по начислению баллов за совершенные поездки и/или по начислению баллов от партнеров / эксклюзивных партнеров оператор Программы оставляет за собой право заблокировать счет участника без предварительного уведомления. В случае

необходимости разблокировки счета участник Программы может 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 идентификационный номер Программы.

3.4.3. Базовая карта направляется участнику Программы по почте простым письмом в составе приветственного пакета после предварительного оформления заявки на его получение в Личном кабинете при условии, что на персональном счете участника Программы будут отражены транзакции по начислению премиальных баллов за 3 (три) поездки.

Приветственный пакет высылается участнику Программы на указанный при регистрации почтовый адрес в течение 8 (восьми) недель с момента оформления заявки.

3.4.4. Золотая карта направляется участнику Программы по почте заказным письмом в составе приветственного пакета в течение 2 (двух) недель с момента присвоения статуса.

3.4.5. Совместная карта, выданная партнером / эксклюзивным партнером, является полноценной картой участника Программы. Выдача базовой/золотой 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 базовой/золотой карты участнику Программы необходимо оформить заявку на веб-сайте Программы. В этом случае базовая/золотая карта выпускается и направляется участнику Программы в срок, указанный в подп. 3.4.3 настоящих Правил.

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

3.4.7. Если участник Программы желает получить совместную карту, он должен обратиться в представительство партнера / эксклюзивного партнера

и в заявке на получение совместной карты указать номер своего персонального счета в Программе.

3.4.8. В случае оформления одним участником Программы нескольких совместных карт одного партнера / эксклюзивного партнера с указанием различных персональных счетов в Программе данные счета не объединяются.

3.4.9. Оператор Программы не несет ответственности за потерю, задержку или порчу приветственного пакета и другой корреспонденции при ее доставке почтой, а также в случае, если предоставленный участником Программы адрес некорректен. В случае неполучения участником Программы приветственного пакета или его утраты он может повторно оформить заявку на его получение.

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

3.4.11. Партнеры / эксклюзивные 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 настоящими Правилами количества поездок в вагонах типа «купейный», «СВ», «Люкс» собственности АО «ФПК» и/или поездах «Сапсан» и «Аллегро» ДОСС, поездах партнеров в течение квалификационного периода. Действующие условия присвоения элитного (золотого) уровня публикуются на веб-сайте Программы в подразделе «Элитный клуб» раздела «О программе».

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:

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 в рамках постоянно действующей промоакции;

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 подразделе «Элитный клуб» раздела «О программе».

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» и «Аллегро» 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 не ранее, чем 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 только за поездки по индивидуальным (с обязательным указанием фамилии и имени) проездным документам (билетам), если указаны персональные данные пассажира.

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 подразделе «Как набрать баллы» раздела «О программе».

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

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 путем заполнения регистрационной формы на веб-сайте Программы участник получает приветственный бонус.

При регистрации в Программе путем оформления совместной карты начисление приветственного бонуса определяется условиями маркетингового соглашения с партнерами / эксклюзивными партнерами, выпустившими совместную карту.

4.1.15. 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.

Баллы по промоакциям не суммируются. В случае одновременного участия в нескольких промоакциях начисление баллов производится по акциям с наилучшими условиями.

4.1.16. Срок действия баллов на персональном счете участника Программы не ограничен при условии отражения транзакций по начислению за поездки, совершенные в течение последних 24 (двадцати четырех) месяцев.

Если на персональном счете участника Программы в течение последних 24 (двадцати четырех) месяцев не отражено ни одной транзакции по начислению баллов за поездки, баллы, накопленные за предыдущие периоды, аннулируются.

Исключение составляют участники Программы в возрасте до 14 (четырнадцати) лет. Срок действия баллов, накопленных за весь период участия в Программе участниками младше 14 (четырнадцати) лет, не заканчивается до достижения ими 15 (пятнадцати) лет.

4.1.17. Баллы не начисляются за поездки по льготным проездным документам (билетам), благотворительным, безденежным, служебным и групповым 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 120 (сто двадцать) 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.

4.2.4. В случае зачисления неучтенных баллов после осуществления процедуры аннулирования баллов согласно подп. 4.1.16 настоящих Правил аннулированные баллы возврату не подлежат.

4.3. Перевод баллов в пользу благотворительной организации

4.3.1. Участник Программы может перевести часть накопленных премиальных баллов в пользу благотворительной организации – участника Программы.

4.3.2. Перевод накопленных баллов в пользу благотворительной организации осуществляется по личному заявлению участника Программы. Заявление необходимо направить по форме обратной связи из Личного кабинета.

4.3.3. Для перевода баллов в пользу благотворительной организации должны одновременно выполняться следующие условия:

количество переводимых баллов не должно превышать доступный остаток по балльному счету, при этом максимальный размер передаваемых баллов не ограничен;

на момент совершения перевода баллов на счете участника Программы должно быть не менее 5 000 баллов; количество переводимых баллов должно быть кратно 1 000 баллам.

5. Премиальная услуга

5.1. Оформление премиальной услуги

5.1.1. При наличии на персональном счете участника Программы количества баллов, достаточного для оформления выбранной премиальной услуги, а также хотя бы одной транзакции по начислению баллов за фактически совершенную поездку за последние 24 (двадцать четыре) месяца участник Программы вправе оформить премиальную услугу в поезда формирования / вагоны собственности АО «ФПК», следующие по территории Российской Федерации без пересечения границы, или поезда «Сапсан» ДОСС. На поезда «Аллегро» ДОСС премиальная услуга не оформляется.

Оформление премиальной услуги осуществляется участником Программы на веб-сайте ОАО «РЖД» по адресу www.pass.rzd.ru. Премиальная услуга может быть оформлена только при наличии мест, выделяемых для оформления премиальной услуги, на выбранное направление, поезд и дату.

В соответствии со ст. 26, 27 и 28 Гражданского кодекса Российской Федерации и действующей процедурой оформления премиальной услуги участники Программы в возрасте до 14 (четырнадцати) лет могут использовать накопленные ими баллы после достижения 14 (четырнадцати) лет.

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 в количестве, не превышающем 10 (десяти) раз в течение календарного года.

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 и вагоны с местами для сидения, приравненные к другим типам вагонов, в которые возможно оформление премиальной услуги в рамках настоящих Правил. 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, возврат

денежных средств производится согласно Правилам покупки электронных билетов, опубликованным на веб-сайте ОАО «РЖД» по адресу www.pass.rzd.ru.

5.2.3. 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.

5.2.4. 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.).

6.3. Для изменения контактных данных (номер телефона, электронная почта) участнику Программы необходимо обратиться в контактный центр по телефону: 8 (800) 100-10-00.

6.4. Изменить адрес для получения 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.
