

Программа лояльности

1. Термины и определения:

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

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

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

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

Правила – настоящие правила участия в Программе Лояльности.

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

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

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

2. Цели программы лояльности:

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

3. Описание механики Программы лояльности:

Условия вступления в Программу лояльности:

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

Статусы Программы лояльности:

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

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

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

Формирование статуса Программы лояльности:

Под залог золота:

- Для получения статуса «Сияй Белый» клиенту необходимо пройти регистрацию онлайн на сайте <https://syai.ru/> или зарегистрироваться офлайн в одном из филиалов в системе 1С в Ломбарде или в Рознице и уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму 1 000 – 20 000 руб.
- Для получения статуса «Сияй Синий» клиенту необходимо уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму 20 001 – 50 000 руб.
- Для получения статуса «Сияй Золотой» клиенту необходимо уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму 50 001 – 150 000 руб.
- Для получения статуса «Сияй Блэк» клиенту необходимо уплатить процентов по займам в Ломбарде на сумму от 150 001 руб.

Под залог мотоцикла или автомобиля:

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

Преимущества статусов Программы лояльности:

«Сияй Белый»:

- Скидка на покупку изделия 5 %;
- Увеличение стоимости оценки изделия на 3 %;
- Купон на бесплатную мойку изделий;
- Тариф по займу - «Основной»: **0.294% в день**, Процент займа на месяц **8.82%**
- Скидка 10% на услуги в Ювелирной мастерской ООО «Сияй «Ломбард»;
- При обращении в День Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок;
- При участии в реферальной программе можно получить фирменный Подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо дополнительно получит 100 рублей к оценке и фирменный шоппер или другой подарок (сумка шоппер, фляга, платок (на выбор в отделении) от ООО «Сияй «Ломбард».

«Сияй Синий»:

- Скидка на покупку изделия 7 %;
- Увеличение стоимости оценки изделия на 5 %;
- Купон на бесплатную мойку изделий;
- Тариф по займу - «Основной»: **0.294% в день**, Процент займа на месяц **8.82%**
- Скидка 10% на услуги в Ювелирной мастерской ООО «Сияй «Ломбард»;
- При обращении в День Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок;
- При участии в реферальной программе можно получить фирменный Подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо дополнительно получит 100 рублей к оценке и фирменный шоппер или другой подарок (сумка шоппер, фляга, платок (на выбор в отделении) от ООО «Сияй «Ломбард».

«Сияй Золотой»:

- Скидка на покупку изделия 10 %;
- Увеличение стоимости оценки изделия на 7 %;
- Купон на бесплатную мойку изделий;

- Тариф по займу «Сияй Фэмили» : **0.26% в день**, Процент займа на месяц **7.80%**
- Скидка 10% на услуги в Ювелирной мастерской ООО «Сияй «Ломбард»;
- При обращении в День Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок;
- При участии в реферальной программе можно получить фирменный Подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо дополнительно получит 100 рублей к оценке и фирменный шоппер или другой подарок (сумка шоппер, фляга, платок (на выбор в отделении) от ООО «Сияй «Ломбард».

«Сияй Блэк»:

- Скидка на покупку изделия 13 %;
- Увеличение стоимости оценки изделия на 10 %;
- Тариф по займу «Сияй Фэмили» : **0.26% в день**, Процент займа на месяц **7.80%**
- Один займ без процентов на срок до 30 дней в течение календарного года;
- При обращении в День Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок;
- При участии в реферальной программе можно получить фирменный Подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо дополнительно получит 100 рублей к оценке и фирменный шоппер или другой подарок (сумка шоппер, фляга, платок (на выбор в отделении) от ООО «Сияй «Ломбард».

«Сияй Драйв »:

- Скидка на покупку изделия 5 %;
- Снижение установленной процентной ставки на 0,16 % в день для займов до 1 500 000 рублей 00 копеек;
- При обращении в День Рождения и 7 дней после фирменный шоппер в подарок от ООО «Сияй «Ломбард»;
- При участии в реферальной программе можно получить подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо также получит подарок (бесконтактную мойку для авто или шампунь для мотоцикла) от ООО «Сияй «Ломбард».

«Сияй Драйв Фэмили »:

- Скидка на покупку изделия 10 %;
- Снижение установленной процентной ставки на 0,12% в день для займов от 1 500 001 рублей 00 копеек.
- При обращении в День Рождения и 7 дней после подарок от ООО «Сияй «Ломбард»;
- При участии в реферальной программе можно получить подарок ООО «Сияй «Ломбард», а приведенное лицо также получит подарок (бесконтактную мойку для авто или шампунь для мотоцикла) от ООО «Сияй «Ломбард».

Утрата статуса Программы лояльности:

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

4. Личный кабинет:

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

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

- актуальность своих персональных данных - текущий Статус в Программе лояльности
- доступные по Статусу преимущества - история заказов и их статусы
- персональные коды и спецпредложения

- промокод для участия в реферальной программе
- список доступных подарков

В Личном кабинете Участник Программы может осуществлять следующие действия:

- дополнять или изменять свои персональные данные - изменять пароль для входа в Личный кабинет 10
- отменять свои онлайн заказы
- оплачивать онлайн проценты по открытым залоговым билетам
- копировать и делиться своим реферальным промокодом
- получать информацию о доступных подарках к выдаче

5. Описание используемых коммуникаций:

Коммуникация с Участниками Программы лояльности проводится по следующим каналам:

- контакт-центр
- личный кабинет
- мессенджеры
- отправка SMS рассылок

Для коммуникации с Участниками Программы предусмотрены два типа рассылок:

Сервисные рассылки:

- информирование о регистрации на сайте
- проверочный код для входа в Личный кабинет
- информирование о подарочном бонусе в честь дня рождения
- информирование о изменении Статуса в Программе лояльности
- информирование о доступности акционного промокода

Маркетинговые рассылки:

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

6. Реферальная программа:

Под залог золота:

Регистрация в реферальной системе:

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

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

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

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

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

Под залог мотоцикла или автомобиля:

Регистрация в реферальной системе:

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

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

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

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

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

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

7. Дополнительная информация:

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

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

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