

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ
ИП Смирнова О.А.

1. Общие положения.

1.1. Порядок участия в Программе:

Настоящий документ (далее – Программа) является офертой в соответствии со статьей 435 Гражданского кодекса Российской Федерации, а именно предложением Школы иностранных языков «Лондон Экспресс», адресованным Заказчиком, принять нижеуказанные условия использования Бонусов при оплате образовательных услуг.

Безусловным принятием (акцептом) условий настоящей оферты является заключение Заказчиком договора об оказании платных образовательных услуг с Исполнителем.

1.2. Участники Программы:

Участниками Программы являются:

- Школа иностранных языков «Лондон Экспресс», именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**,
- физическое лицо, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, заключившее с Исполнителем договор об оказании платных образовательных услуг (далее – Договор), в соответствии с которым образовательные услуги оказываются такому лицу или другому физическому лицу (в том числе, несовершеннолетнему гражданину, законным представителем которого является Заказчик), и принявшее условия настоящей Программы в вышеуказанном порядке.

Принимая участие в Программе, Заказчик дает согласие на обработку своих персональных данных и персональных данных несовершеннолетнего лица, законным представителем которого он является, на условиях, указанных в Политике в отношении обработки персональных данных, размещенной на Сайте.

1.3. Термины и определения:

Для целей настоящей Программы следующие слова и выражения будут иметь нижеуказанные значения:

1.3.1. Обучающийся – физическое лицо, непосредственно осваивающее образовательную программу при оказании услуг по Договору.

1.3.2. Сайт – совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по доменному имени <https://moskva.london-express.ru/>. Сайт представляет собой содержимое Интернет-страниц, расположенных в сети Интернет по адресу: <https://moskva.london-express.ru/>.

1.3.3. Личный кабинет – доступная для Заказчика (Обучающегося) страница Сайта, содержащая сведения о Заказчике и оказываемых ему услугах.

1.3.4. Учетные данные – уникальное имя (логин) и пароль для входа в Личный кабинет.

1.3.5. Пользовательское оборудование – техническое средство (персональный компьютер, ноутбук и т.п.), посредством которого Заказчик (Обучающийся) осуществляет использование Сайта.

1.3.6. Бонусы (баллы, бонусные баллы) – символический эквивалент денежной суммы, который может быть использован Заказчиком для уменьшения стоимости образовательных или иных услуг, перечень которых установлен Исполнителем в Приложении № 1 к настоящей Программе. Уменьшение стоимости услуг с использованием бонусов именуется для целей настоящей Программы «оплатой услуг бонусами». В данном случае слово «оплата» используется исключительно в качестве формального термина и не означает оплату услуг денежными средствами. В результате использования бонусов происходит уменьшение стоимости услуги на количество бонусов исходя из номинала 1 балл = 1 рубль. Оставшаяся сумма подлежит оплате Заказчиком денежными средствами.

1.3.7. Бонусной счет – система учета Бонусных баллов, начисленных Заказчику, расположенная в Личном кабинете.

1.3.8. Приветственные баллы – Бонусные баллы, начисленные Заказчику при заключении договора впервые, либо в момент перехода Заказчика с Системы скидок на Программу лояльности. Начисление производится в соответствии с приложением №1 к Программе.

1.3.9. День открытых дверей (далее по тексту ДОД) – день проведения мероприятий, посвященных началу нового учебного года. Дата проведения ДОД анонсируется в официальных аккаунтах в социальных сетях школы, на официальном сайте и в рекламных материалах.

1.3.10. Курс – учебная программа для детей от 3-х лет и взрослых, рассчитанная на определенное количество часов в соответствии с образовательной программой дополнительного образования школы.

1.3.11. Статус Заказчика - статус, отражающий степень активности Заказчика и уровень доступных ему привилегий по курсовому договору, присваиваемый в период акций или в зависимости от срока непрерывного обучения в школе Лондон Экспресс.

В Программе существует пять статусов (в порядке от низшего к высшему):

- Базовый/Basic — присваивается участникам, впервые заключившим договор в период после ДОД.
- Базовый Плюс/Basic Plus — присваивается участникам, впервые заключившим договор в период с 10 августа до ДОД включительно.
- Мастер/Master — присваивается участникам, обучающимся 2 курса подряд. Между курсами допускается перерыв не более 6 месяцев.
- Продвинутой/Expert — присваивается участникам, обучающимся 3 курса и более подряд. Между курсами допускается перерыв не более 6 месяцев.
- Важная персона/VIP — присваивается участникам, имеющим на момент перехода на Программу скидку постоянного клиента 20%.

2. Порядок начисления, аннулирования и использования баллов.

2.1. Условия, при которых производится начисление бонусов:

Исполнитель начисляет на бонусный счет Заказчика бонусы в случае полной оплаты Заказчиком услуг Исполнителя.

Заказчик обязан самостоятельно обеспечить сохранность всех технических средств (в том, числе мобильного устройства, посредством которого обеспечивается доступ к Личному кабинету) и сведений (в том числе, Учетных данных), подтверждающих право на использование его бонусов, не передавать данные средства и не разглашать сведения о них третьим лицам. Исполнитель не несет ответственности за несанкционированное использование Бонусов третьими лицами без ведома и согласия Заказчика.

2.2. Размер бонусов за покупки, срок зачисления бонусов, срок действия бонусов, порядок их использования (в том числе, перечень услуг, оплата которых может осуществляться с использованием бонусов) и иные условия устанавливаются Исполнителем в приложении № 1 к настоящей Программе.

2.3. Специальные акции:

Исполнитель имеет право начислять на бонусный счет Заказчика дополнительные бонусы в рамках проведения специальных акций. Основания, порядок начисления и использования бонусов в рамках специальных акций устанавливается Исполнителем самостоятельно. Условия специальных акций могут доводиться до сведения Заказчиков путем их включения в текст настоящей Программы, Приложения № 1 к Программе и/или иным образом.

2.4. Отказ от услуг:

В случае отказа от услуг, частично или полностью оплаченных бонусными баллами, такие бонусные баллы не подлежат возврату на бонусный счет.

В случае досрочного расторжения или прекращения действия договора об оказании платных образовательных услуг, а также в случае отказа Заказчика от услуг до момента их полного оказания в объеме, установленном договором, бонусы, начисленные Заказчику, а также Статус Заказчика и иные привилегии, приобретенные таким Заказчиком в рамках настоящей Программы, аннулируются в полном объеме и восстановлению не подлежат.

2.5. Ограничения при использовании бонусов:

2.5.1. Исполнитель имеет право устанавливать перечень товаров и услуг, при оплате которых применение бонусов невозможно.

2.5.2. Использование бонусов Заказчиком возможно исключительно на условиях настоящей Программы. В случае несогласия с условиями настоящей Программы Заказчик обязан прекратить использование бонусов.

2.5.3. При совершении одной покупки с начислением бонусов может быть применен только один бонусный счет одного Заказчика. Передача бонусных баллов между счетами одного и того же Заказчика или между счетами Заказчиков запрещена.

2.5.4. Бонусы не могут быть использованы для оплаты иных товаров и услуг, прямо не указанных в условиях Программы.

2.5.5. Бонусы не подлежат обмену на денежный эквивалент или на бонусы в рамках иной акции Исполнителя.

2.5.6. Если по любым техническим причинам списание бонусов с Бонусного счета Заказчика невозможно, Исполнитель имеет право отказать Заказчику в списании данных бонусов до устранения неисправности.

3. Условия присвоения, изменения и утрата статусов.

3.1. Бонусная программа предусматривает 5 статусов клиентов:

- Базовый/Basic;
- Базовый Плюс/Basic Plus;
- Мастер/Master;

- Продвинутый/Expert;
- Важная персона/VIP.

3.2. Статус **Базовый/Basic** присваивается Заказчику в случае заключения договора в период учебного года после даты ДОД. Процент начисления бонусных баллов для статуса Базовый/Basic равен 0, количество приветственных баллов при заключении договора равно 500. Порядок начисления, аннулирования и использования баллов указан в приложении №1 к Программе.

3.3. Статус **Базовый Плюс/Basic Plus** присваивается Заказчику в случае заключения договора на учебный курс с занятиями в группе и внесения оплаты не менее чем за 4 недели занятий в период с 10 августа до даты ДОД включительно. Процент начисления бонусных баллов для статуса Базовый Плюс равен 5%, количество приветственных баллов при заключении договора равно 750. Для первоклассников, в случае предоставления справки о зачислении в 1-й класс, % начисления бонусных баллов равен 7%, количество приветственных баллов при заключении договора равно 750. Порядок начисления, аннулирования и использования баллов указан в приложении №1 к Программе.

3.4. Статус **Мастер/Master** присваивается Заказчику в случае повторного заключения договора на следующий учебный курс на занятие в группе с перерывом не более 6 месяцев с даты выпуска и до даты заключения договора. Процент начисления бонусных баллов для статуса Мастер/Master равен 10%. Порядок начисления, аннулирования и использования баллов указан в приложении №1 к Программе.

3.5. Статус **Продвинутый /Expert** присваивается Заказчику в случае повторного заключения договора на третий подряд учебный курс на занятие в группе с перерывом не более 6 месяцев с даты выпуска и до даты заключения договора. Процент начисления бонусных баллов для статуса Expert равен 15%. Порядок начисления, аннулирования и использования баллов указан в приложении №1 к Программе.

3.6. Статус **Важная персона/VIP** присваивается Заказчику в случае повторного заключения договора на следующий учебный курс на занятие в группе в момент перехода на Программу лояльности с перерывом не более 6 месяцев с даты выпуска и до даты заключения договора. Процент начисления бонусных баллов для статуса Важная персона /VIP равен 20%. Порядок начисления, аннулирования и использования баллов указан в приложении №1 к Программе.

3.7. В случае, если период между датой выпуска и датой заключения договора на следующий учебный курс на занятия в группе составляет более 6 месяцев, то статус понижается на один уровень. В случае, если период между датой выпуска и датой заключения договора на следующий учебный курс на занятие в группе составляет более 12 месяцев, то статус снижается до уровня Базовый/Basic.

В случае, если в период между датой выпуска и датой заключения договора на следующий учебный курс на занятия в группе Заказчик обучался на учебном курсе индивидуально или в мини-группе, то статус сохраняется без понижения уровня.

4. Прочие условия.

4.1. Исполнитель имеет право аннулировать полностью или частично количество бонусов, начисленных Заказчику, или приостановить их использование без возмещения каких-либо расходов, убытков и компенсаций в любом из следующих случаев:

- нарушение Заказчиком или Обучающимся Правил внутреннего распорядка обучающихся;
- нарушение сроков и порядка оплаты образовательных услуг, предусмотренных договором об оказании платных образовательных услуг;
- распространение в любой форме Заказчиком или Обучающимся сведений, содержащих ложную информацию, и/или сведений, порочащих деловую репутацию Исполнителя;
- совершение Заказчиком или Обучающимся действий по отношению к работникам Исполнителя или другим Обучающимся, направленных на унижение чести и достоинства человека, выраженных в неприличной форме или в негативной оценке личности либо внешности человека, его качеств, поведения в форме, противоречащей общепринятым правилам поведения;
- в случае выявления Исполнителем фактов начисления бонусов с нарушением условий Программы.

В случаях, указанных в настоящем пункте бонусы считаются аннулированными с момента получения Заказчиком соответствующего уведомления Исполнителя.

4.2. Заказчик дает свое согласие на получение от Исполнителя информационных и рекламных сообщений посредством их размещения в Личном кабинете, а также отправки смс-сообщений, электронных сообщений через сервисы обмена мгновенными сообщениями или электронную почту. Такие сообщения могут содержать информацию о бонусной программе, состоянии бонусного счета, действующих акциях, скидках, а также иную информацию, связанную с исполнением условий настоящей Программы. Отправка таких сообщений является надлежащим уведомлением Заказчика о любых событиях, связанных с исполнением настоящей Программы (в том

числе, о внесении изменений в Программу, отмене (расторжении) Программы, аннулировании бонусов и др.). К информационным сообщениям относятся также сообщения с предложением принять участие в опросах о качестве обслуживания в школах Исполнителя.

4.3. Условия настоящей Программы могут быть изменены в одностороннем порядке по инициативе Исполнителя путем размещения на Сайте новой редакции Программы. При этом изменения, внесенные в Программу, вступают в силу по истечении 1 (Одного) рабочего дня с момента размещения на Сайте ее новой редакции, если Заказчик в течение данного срока не уведомит Исполнителя о наличии у него возражений относительно внесенных изменений.

4.4. Исполнитель имеет право отменить настоящую Программу (расторгнуть Программу, как договор) в одностороннем внесудебном порядке, уведомив об этом всех Заказчиков путем размещения на Сайте соответствующего уведомления. В этом случае настоящая Программа считается отмененной (расторгнутой) и не подлежащей применению с момента размещения на сайте уведомления Исполнителя об этом или иного момента, указанного в таком уведомлении.

4.5. В случае отмены (расторжения) настоящей Программы по инициативе Исполнителя бонусы, начисленные Заказчику, прекращают свое действие и аннулируются в полном объеме.

4.6. Сторонами устанавливается обязательный досудебный порядок урегулирования любых претензий Заказчика к Исполнителю, связанных с применением настоящей Программы договора. Письменная претензия Заказчика рассматривается Исполнителем в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента ее получения.

4.7. Все споры между Заказчиком и Исполнителем, не урегулированные в порядке, установленном настоящей Программой, подлежат разрешению в зависимости от компетенции (подведомственности) в Арбитражном суде Свердловской области или районных судах города Екатеринбурга в соответствии с их компетенцией (договорная подсудность).

Исполнитель:

ИП Смирнова О.А.

