

## СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ Правил Сервиса «Платформа Лояльности»

### 1. Общие положения

- 1.1. Словарь терминов определяет значение специальных терминов и сокращений, используемых в Правилах Сервиса для целей регулирования отношений, возникающих в рамках оказания услуг, предусмотренных настоящими Правилами.
- 1.2. Правилами и/или договорами/соглашениями, заключаемыми с Участниками Сервиса, могут быть изменены определения, изложенные в настоящем Словаре терминов, или введены специальная терминология и сокращения, в том числе для целей исполнения конкретного договора/соглашения.
- 1.3. Словарь терминов обязателен для исполнения всеми Участниками Сервиса.

### 2. Термины и сокращения

- 2.1. **Аппаратно-программный комплекс Участника** – комплекс программного, информационного и аппаратного обеспечения, используемый Участником и обеспечивающий информационно-технологическое взаимодействие в целях, предусмотренных Правилами, в том числе с Системой Сервиса. Участником при осуществлении взаимодействия в рамках Сервиса могут использоваться несколько АПК Участника.
- 2.2. **Бонус (балл/иная валюта (условная аналитическая единица программы лояльности))** – условная единица, начисляемая участникам программы лояльности Ритейлера и списываемая у участников программы лояльности Ритейлера в рамках и на условиях соответствующей программы лояльности Ритейлера.
- 2.3. **Бонусный счет** – учетная аналитическая запись у Ритейлера, относящаяся к конкретному участнику программы лояльности Ритейлера и служащая для отражения информации о действиях и Результативных транзакциях указанного участника программы лояльности Ритейлера.
- 2.4. **Запрос/Заявка** – электронный официальный документ, необходимый для подключения, регистрации Участника и конфигурации параметров оказания услуг Участнику в Сервисе. Запрос/Заявка направляется Участником Организатору по каналам взаимодействия, определенным в рамках оказания конкретной услуги.
- 2.5. **Идентификатор карты лояльности** – учетный порядковый номер карты лояльности, определяемый Ритейлером в рамках своей Программы лояльности.
- 2.6. **Информационная транзакция** – действие клиента, результатом которого является получение клиентом в Системе Сервиса и (или) Системе Участника (в статусе Компании) информации о своих бонусах/скидках/бонусных картах в рамках соответствующей программы лояльности Ритейлера.

- 2.7. **Карта (карта участника программы лояльности Ритейлера: карта лояльности, бонусная карта, дисконтная карта)** – карта (материальная в виде пластика или виртуальная в виде аналитической учетной записи у Ритейлера), используемая Ритейлером для идентификации участников программы лояльности и учета бонусов/скидок на бонусном счете участника программы лояльности.
- 2.8. **Клиент** – физическое лицо, которому Организатор или Компания оказывает услуги на основании отдельного договора, использующее в том числе Систему Сервиса и (или) Систему Участника (в статусе Компании). Клиент может являться одновременно клиентом программы лояльности Ритейлера при условии участия в соответствующей программе лояльности.
- 2.9. **Клиент программы лояльности Ритейлера** – физическое лицо, принявшее условия участия в Программе лояльности Ритейлера.
- 2.10. **Коммуникация** – информация (уведомления, push-уведомления и/или сообщения) о возможности получения бонусов/скидок/иных поощрений, проводимых маркетинговых акциях, направляемая Ритейлером для клиента программы лояльности Ритейлера и отражаемая в Системе Сервиса и (или) Системе Участника (в статусе Компании). Указанный термин применяется исключительно для целей настоящих Правил.
- 2.11. **Компания** – статус, присваиваемый юридическому лицу, которое присоединилось к Правилам Сервиса и зарегистрировано в Сервисе, и отвечает хотя бы одному признаку:
- 1) Осуществляет функционирование Мобильного приложения или Сайта Компании для отражения информации, предусмотренной п.3.2.3.2 Правил Сервиса;
  - 2) Осуществляет обеспечение реализации Программы лояльности своего контрагента, с которым заключен соответствующий отдельный договор.
- 2.12. **Логин** – уникальная в рамках Сервиса последовательность, состоящая из латинских букв и цифр, позволяющая Организатору однозначно идентифицировать Пользователя в системе регистрации запросов. От Участника может быть зарегистрировано более одного Пользователя, а у Пользователя может быть более одного Логина. В таком случае действие, совершенное Пользователем в системе регистрации запросов под любым из зарегистрированных Логинов, считается действием, совершенным соответствующим Участником.
- 2.13. **Мобильное приложение** – см. определение термина «Система Сервиса» и «Система Участника (в статусе Компании)».
- 2.14. **Операция** – действие, совершаемое клиентом программы лояльности в рамках соответствующих программ лояльности Ритейлеров, отражаемое в Системе Сервиса и (или) Системе Участника (в статусе Компании), и которое может включать в себя Информационные и Результативные транзакции.
- 2.15. **Организатор** – организатор Сервиса, осуществляет информационное и технологическое обслуживание Участников в рамках Сервиса, а также осуществляет функционирование собственного Мобильного приложения или Сайта для отражения информации, предусмотренной п.3.2.3.2 Правил Сервиса. В рамках настоящих Правил функции Организатора выполняет ПАО «Совкомбанк» (ИНН 4401116480, КПП 44001001, юридический адрес: 156000, г. Кострома, пр. Текстильщиков, д. 46).

2.16. **Официальное уведомление** – это юридически значимая передача Организатору/Участнику информации по любым вопросам, связанным с выполнением им функций в Сервисе, в виде Заявки/Запроса или документа на бумажном носителе, заверенного уполномоченным лицом уведомителя. Официальное уведомление позволяет достоверно установить, что оно исходит от уведомителя.

Передача Официального уведомления производится либо по электронным каналам связи с помощью СЗДО (электронное сообщение), либо по почте заказным письмом, курьерской или фельдьеггерской связью, с уведомлением о получении.

Моментом получения Официального уведомления является:

- в случае использования электронных каналов связи – дата получения электронного сообщения;
- в любом другом случае – дата фактического вручения Официального уведомления получателю.

2.17. **Пароль** – секретная последовательность символов (и/или знаков), которая известна только Пользователю и предназначена для подтверждения того, что обратившееся лицо действительно является владельцем представленного Логина.

2.18. **Поддержка коммуникационного взаимодействия** – техническая поддержка и обеспечение процесса передачи коммуникаций между Ритейлерами с целью отражения коммуникаций в Системе Сервиса и (или) Системе Участника (в статусе Компании).

2.19. **Пользователь** – специалист Участника, уполномоченный Участником направлять запросы Организатору через электронные каналы связи Организатора, указанных в п.1.3. Регламента взаимодействия Организатора и Участника рамках Сервиса «Платформа Лояльности» (далее – «Регламент», Приложение №7 к настоящим Правилам) и (или) работать с Системой регистрации запросов Сервиса.

2.20. **Правила (Правила Сервиса)** – Правила Сервиса «Платформа Лояльности», определяемые Организатором и размещаемые на Сайте.

2.21. **Программа лояльности (в том числе дисконтная программа)** – программа лояльности, организуемая и проводимая Ритейлером, построенная на:

- 2.21.1. системе накопления баллов/бонусов/иной валюты (условной аналитической единицы) программы лояльности Ритейлера в соответствии с правилами указанной программы лояльности, либо:
- 2.21.2. на системе предоставления скидок при покупке товаров/работ/услуг Ритейлера, нацеленная на повышение лояльности имеющихся покупателей и/или привлечения новых.

Условия Программы лояльности определяются Ритейлером самостоятельно, с учетом условий Правил Сервиса.

2.22. **Результативная транзакция** – действие клиента программы лояльности Ритейлера, результатом которого является одно из перечисленных событий:

- 2.22.1. начисление бонусов на бонусный счет участника программы лояльности Ритейлера;
- 2.22.2. списание бонусов с бонусного счета участника программы лояльности Ритейлера;

2.22.3. применение скидки в дисконтной программе Ритейлера;

2.22.4. установление новой скидки в дисконтной программе Ритейлера.

- 2.23. **Ритейлер** – статус, присваиваемый юридическому лицу, присоединившемуся к Правилам Сервиса и зарегистрированному в Сервисе. Для целей настоящих Правил статус Ритейлера могут получить лица, реализующие товары/работы/услуги и организующие/использующие собственную Программу лояльности. Настоящий термин применяется исключительно для целей настоящих Правил, является условным обозначением одного из статусов Участника в Сервисе и не является термином, предусмотренным законодательством Российской Федерации о торговой деятельности.
- 2.24. **Сайт** — официальный веб-сайт Организатора в сети Интернет, на котором Организатор размещает любую информацию, связанную с функционированием Сервиса, в том числе настоящие Правила и типовые формы документов.
- 2.25. **Сервис** – Сервис «Платформа Лояльности», в рамках которой Организатор осуществляет информационно-технологическое обслуживание Участника в Сервисе, включая в себя в том числе услуги по сбору, обработке и передаче информации об операциях, совершенных клиентами Организатора, в Систему Сервиса и (или) Систему Участника (в статусе Компании) применительно к программам лояльности Ритейлеров. Условия работы Сервиса определяются Правилами Сервиса, размещенными Организатором на Сайте.
- 2.26. **СЗДО** – система осуществления защищенного, юридически значимого обмена электронными сообщениями между Организатором и Участником.
- 2.27. **Система регистрации запросов** (предоставляется Организатором при технической возможности, в случае отсутствия возможности запросы направляются Пользователем через электронные каналы связи Организатора, указанных в п.1.3. Регламента) - информационная система Организатора с веб-интерфейсом, с помощью которой можно инициировать оказание консультационных услуг, отслеживать состояние работ по Запросу, обмениваться информацией, необходимой для исполнения Запроса и получать результаты выполненных работ, оказанных услуг.
- 2.28. **Система Сервиса** – комплекс программного, информационного и аппаратного обеспечения, установленный у Организатора, с помощью которого Организатор осуществляет:
- информационно-технологическое обслуживание Участников в порядке и на условиях, определенных Правилами;
  - функционирование собственного Мобильного приложения или Сайта для отражения информации, предусмотренной п.3.2.3.2 Правил Сервиса
- 2.29. **Система Участника (в статусе Компании)** – комплекс программного, информационного и аппаратного обеспечения, установленный у Участника (в статусе Компании), с которым осуществляется технологическое взаимодействие Системы Сервиса в порядке и на условиях, определенных Правилами. В Систему Участника (в статусе Компании) могут входить:
- **МП Компании, МП** – программа для ЭВМ (мобильное приложение), предназначенное для мобильных устройств клиентов Участников Сервиса и позволяющее Компании отражать информацию, предусмотренную п.3.2.3.2. Правил Сервиса, для своих клиентов через сеть интернет;

- **Сайт Компании** - официальный веб-сайт Компании в сети Интернет, на котором Компания размещает информацию, предусмотренную п.3.2.3.2. Правил Сервиса, для своих клиентов.

- 2.30. **Сообщение** – коммуникация, отражаемая непосредственно в разделе Системы Сервиса и (или) Системы Участника (в статусе или Компании) с картой лояльности соответствующего Ритейлера.
- 2.31. **Технологический перерыв** – временной промежуток, предназначенный для обновления одного/нескольких элементов Системы Сервиса.
- 2.32. **Уведомление** – коммуникация, видимая клиенту при нажатии на значок («иконку новых уведомлений») в Системе Сервиса и (или) Системе Участника (в статусе Компании).
- 2.33. **Push-уведомление («всплывающее окно»)** – коммуникация, отражаемая в виде всплывающего окна на экране приложения Системы Сервиса и (или) Системы Участника (в статусе Компании).
- 2.34. **Услуга** – комплекс взаимосвязанных действий, совершаемый Организатором по заявке Участника, связанных с информационно-технологическим обслуживанием Участника в Сервисе. Перечень (виды) Услуг в Сервисе, порядок и условия их оказания, условия оплаты установлены Правилами.
- 2.35. **Участник Сервиса (Участник)** – юридическое лицо, соответствующее критериям, установленным Правилами для участия в Сервисе, присоединившееся к Правилам в порядке, предусмотренном разделом 2 Правил, в статусе Ритейлер, Компания.