

Правила
Бонусной программы для физических лиц - клиентов ООО «Айро»
г. Москва
редакция от 26.09.2022 г.

Айро - Общество с ограниченной ответственностью “Айро” (ИНН: 7703821839, ОГРН 5147746347634, адрес: 111033, Москва, ул. Золоторожский вал, 32, строение 2, оф. 9).

Акция - маркетинговое мероприятие Айро, проводимое в рамках Программы, направленное на увеличение активности Заказчиков в приобретении услуг Айро и увеличение лояльности Участников к Программе, сопровождающееся начислением дополнительных Бонусных Баллов.

Аннулирование Бонусных баллов - процесс, в результате которого уменьшается количество Бонусных Баллов на Бонусном счете по основаниям, предусмотренным настоящими Правилами.

Бонусная программа лояльности для физических лиц-клиентов ООО «Айро» (далее - Программа) - настоящая программа потребительской лояльности, направленная на увеличение активности Заказчиков в приобретении услуг Айро, построенная на системе накопления и использования Бонусных баллов, проводимая Айро на территории Российской Федерации в регионах присутствия Айро.

Бонусные баллы - условная единица, рассчитываемая и начисляемая Айро Участнику при совершении **операций**, предусмотренных настоящими Правилами. Бонусные баллы используются только в учетных целях, не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, переданы, подарены третьим лицам или переданы по наследству.

Бонусный счет - способ учета количества начисленных и/или списанных Бонусных баллов Участника.

Веб-сайт (далее - Сайт) - принадлежащая Исполнителю совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, публичный доступ к которой обеспечивается посредством сети интернет по адресу: <https://airo.ru>

Заказ - сформированное Заказчиком задание на оказание услуг в соответствии с правилами оказания услуг Айро.

Заказчик - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, действующее от собственного лица, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Айро, принявшее в установленном порядке условия Пользовательского соглашения и Соглашение об использовании персональных данных.

Колл-центр - подразделение Айро, осуществляющее прием и обработку входящих обращений

Компенсация - возмещение в виде начисления Бонусных баллов на личный счет Участника или Заказчика, которое может производиться в рамках согласованной сторонами процедуры.

Мобильное приложение (далее - Приложение) - программное обеспечение Айро, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах, позволяющее получать информацию об услугах Айро, использовать личный кабинет, создавать и управлять Заказами, оплачивать оказанные услуги.

Начисление Бонусных баллов - процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусных баллов на Бонусном счете по основаниям, предусмотренным настоящими Правилами.

Пользовательское соглашение - соглашение об использовании электронных сервисов Айро, размещенное по адресу: <https://airo.ru/soglashenie>.

Промокод - уникальный код, формируемый Айро и представляющий собой уникальную совокупность букв и/или цифр, дающий право Участнику на приобретение услуги на специальных условиях, определяемых Правилами.

Списание Бонусных баллов - процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусных Баллов на Бонусном счете по основаниям, предусмотренным настоящими правилами.

Срок действия Бонусных баллов - срок, отсчитываемый с момента начисления Бонусных баллов, по истечении которого начисленные Бонусные баллы списываются с Бонусного счета Заказчика.

Соглашение об использовании персональных данных - соглашение, размещенное по адресу <https://airo.ru/soglashenie>.

Участник - Заказчик, акцептовавший настоящие Правила в порядке, предусмотренном в п. 1.3. Правил

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила Бонусной Программы лояльности для физических лиц - клиентов ООО «Айро» (далее - Правила) определяют условия и порядок участия в Программе дееспособных физических лиц, достигших 18 лет.

1.2. Настоящие Правила являются публичной офертой. Акцептируя Правила, Участник подтверждает свое согласие со всеми положениями Правил, без исключения. В случае несогласия с настоящими Правилами Участник обязан отказаться от участия в Программе.

1.3. Акцептом Правил Участником является использование Бонусных баллов при оформлении Заказа на услуги Айро.

1.4. Настоящая Программа действует с момента публикации настоящих Правил. Срок действия Программы может быть изменен по решению Айро путем внесения изменений в Правила согласно разделу 6 Правил.

1.5. Акцептируя Правила, Участник подтверждает свое согласие с Правилами и всеми вносимыми в них изменениями.

1.6. Айро вправе отказать Заказчику в участии в Программе в случае отсутствия технической возможности для этого на момент акцепта физическим лицом Правил. Айро оставляет за собой право по своему усмотрению отказать в начислении Бонусных баллов в случае выявления Айро одного или нескольких признаков злоупотребления права на получение Бонусных Баллов.

1.7. Айро начисляет Бонусные Баллы в порядке, установленном разделом 2 Правил.

1.8. Айро вправе в любое время вносить изменения в Правила. Информация об изменениях, вносимых в Правила, размещается на сайте Айро в сети интернет по адресу: <https://airo.ru/terms> без предварительного уведомления.

1.9. Айро не возмещает и не компенсирует убытки, издержки и любые иные расходы, которые могут возникнуть у Участника при участии в Программе.

1.10. Айро вправе Аннулировать Бонусные баллы и прекратить участие в Программе Участника без уведомления в следующих случаях:

1.10.1. если участник не соблюдает настоящие Правила;

1.10.2. если Участник нарушает или злоупотребляет правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы и/или совершает мошеннические действия, направленные на получение Бонусных баллов;

1.10.3. в соответствии с требованиями государственных органов;

1.10.4. в случае ошибочного начисления.

1.11. Все споры и разногласия, по вопросам расчета, начисления, списания Бонусных Баллов будут решаться путем переговоров между Айро и Участником, на основании доброй воли и взаимопонимания. При отсутствии согласия спор подлежит рассмотрению в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

1.12. Участником Программы может стать Заказчик, отвечающий всем указанным в настоящем пункте Правил требованиям:

- Заказчик не направлял в Айро требование о прекращении направления в его адрес рекламных и информационных сообщений;
- Заказчик не имеет задолженности перед Айро.

1.19. Айро вправе проводить Акции для Участников Программы, в рамках которых на Бонусный счет Участника могут начисляться дополнительные Бонусные баллы в соответствии с правилами таких отдельных Акции. Правила каждой отдельной Акции, проводимой в рамках Программы, являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

2. Правила участия в Программе

2.1. Айро начисляет Бонусные баллы на Бонусный счет Заказчика в следующих случаях:

- в рамках Акции;
- в рамках программ лояльности;

- в рамках начисления Компенсации.

2.2. Бонусные баллы могут быть использованы Заказчиком в качестве скидки при оформлении заказа в Айро: 1 бонусный балл конвертируется в 1 рубль скидки.

2.3. Бонусными баллами можно оплатить до 100% стоимости заказа, за исключением оплаты услуги доставки Заказа.

2.4. В заказе не могут быть одновременно использованы Промокод и Бонусные Баллы.

2.5. Если Заказчик при оформлении решил использовать накопленные Бонусные баллы для оплаты заказа, то все доступные Бонусные баллы будут использованы для оплаты заказа (вплоть до 100% стоимости заказа).

2.6. Для оплаты Заказа могут быть использованы только те Бонусные баллы, которые были начислены до создания Заказа.

3. Бронирование и списание Бонусных баллов

3.1. Если заказчик при оформлении заказа решил использовать бонусы, то доступная сумма бонусов Бронируется на Бонусном счете заказчика и недоступна для использования при оформлении других заказов.

3.2. Сумма забронированных Бонусных баллов не может превышать стоимость заказа.

3.3. Бронированию подлежат только те Бонусные баллы, Срок действия которых не истек к моменту процедуры Бронирования.

3.4 Правила Бронирования Бонусных баллов в заказах по химчистке и/или стирке вещей, обуви, ковров:

3.4.1. Первоначальное Бронирование Бонусных баллов происходит при оформлении заказа.

3.4.2. При последующих изменениях стоимости заказа происходит автоматическое изменение Бронирования Бонусных баллов в заказе:

- Если стоимость заказа уменьшается, то при превышении суммы забронированных Бонусных баллов над стоимостью заказа происходит Снятие с бронирования части ранее забронированных Бонусных Баллов, так, чтобы оставшаяся забронированной сумма Бонусных Баллов не превышала стоимость заказа
- Если стоимость заказа увеличивается и у Заказчика на Бонусном счете имеются Бонусные Баллы, которые были начислены до момента оформления Заказа, то они будут автоматически отправлены в Бронирование для последующего использования в качестве скидки при оплате Заказа

3.5. Правила Бронирования Бонусных баллов в заказах по Клинингу и Химчистке мебели:

3.5.1. Первоначальное Бронирование Бонусных баллов происходит при оформлении заказа.

3.5.2. При уменьшении стоимости Заказа, если сумма забронированных Бонусных баллов превышает стоимость Заказа, происходит Снятие с бронирования части ранее забронированных Бонусных баллов, так, чтобы оставшаяся забронированной сумма Бонусных Баллов не превышала стоимость Заказа.

3.5.3. При увеличении стоимости Заказа количество забронированных Бонусных баллов не изменяется, даже если у Заказчика на Бонусном счету имеются Бонусные баллы, которые были начислены до момента оформления Заказа.

3.6. В момент оплаты Заказа ранее Бронированные Бонусные баллы учитываются в качестве скидки, после чего Списываются с Бонусного счета клиента

3.7. При Снятии с Бронирования Бонусных баллов происходит проверка их Срока действия. Если Срок действия Бонусных баллов, Снятых с Бронирования, истек, они не возвращаются на Бонусный счет клиента и Списываются.

4. Срок действия Бонусных баллов

4.1. Неиспользованные Бонусные баллы, начисленные Заказчику, Списываются с Бонусного счета Заказчика по истечении их срока действия установленного настоящими Правилами.

Информацию о дате списания Бонусных баллов Заказчик может получить посредством обращения в Колл-центр, а также в Приложении в разделе «Бонусы»

4.2. Бонусные баллы, начисленные в качестве Компенсации, имеют срок действия 7 месяцев с момента начисления на Бонусный счет Заказчика.

4.3. Бонусные баллы, начисленные в рамках Акций, имеют срок действия 3 месяца, если иной срок действия не указан в правилах конкретной Акции.

5. Получение информации о Бонусных баллах

5.1. Участник может получать информацию о рассчитанных, начисленных, списанных, аннулированных Бонусных баллах посредством обращения в Колл-центр, а также в Приложении в разделе «Бонусы».

6. Изменение Правил

6.1. Размещение новой редакции Правил осуществляется Айро не менее чем за 3 (три) календарных дня до вступления в силу изменений и дополнений в Правила. Размещение правил Акции, являющихся неотъемлемой частью настоящих Правил, осуществляется Айро не менее чем за 3 (три) календарных дня до вступления в силу правил Акции.

6.2. Айро с целью ознакомления Участника с изменениями Правил размещает новую редакцию Правил путем предварительного раскрытия информации, размещая такую информацию на сайте Айро <https://airo.ru/terms>.

6.3. Участник при каждом действии по участию в Программе обязан ознакомиться с актуальной редакцией Правил. Моментом ознакомления Участника с Правилами считается дата, с которой актуальная редакция Правил доступна для Участников.

6.4. С целью обеспечения гарантированного ознакомления с актуальной редакцией Правил всех лиц, присоединившихся к Правилам, Участник обязан регулярно самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться на сайт <https://airo.ru/terms> для получения сведений об изменениях, внесенных в Правила.

6.5. Любые изменения в Правила с даты вступления их в силу распространяются на всех Участников, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления в силу новой редакции Правил.

7. Реквизиты Айро

Общество с ограниченной ответственностью «Айро»,
ИНН: 7703821839, ОГРН 5147746347634,
info@getairo.ru, +7 (495) 698-97-22,
Адрес: 111033, Москва, ул. Золоторожский вал, 32, строение 2, оф. 9.
Генеральный директор - Драчев Антон Евгеньевич.