

**Правила и условия Программы лояльности «РЖД Бонус»  
холдинга «РЖД»**

## Оглавление

<b>1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ</b>	3
<b>2. ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ</b>	4
<b>3. УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ</b>	8
3.1. Общие положения	8
3.2. Регистрация в Программе лояльности	9
3.3. Номер Персонального счета Участника программы и Карта участника	11
3.4. Уровни участия и Привилегии в Программе лояльности	13
<b>4. НАЧИСЛЕНИЕ БАЛЛОВ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ</b>	14
4.1. Начисление Баллов в автоматическом режиме	14
4.2. Зачисление неучтенных Баллов	16
<b>5. ПРЕМИАЛЬНАЯ УСЛУГА В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ</b>	16
5.1. Оформление Премиальной услуги	16
5.2. Возврат Премиальной услуги	18
<b>6. ИЗМЕНЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ И КОНТАКТНЫХ ДАННЫХ</b>	19
<b>7. ЮРИДИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН</b>	19
<b>8. КОНТАКТЫ</b>	20

## **1. Вводная часть**

**1.1.** Настоящие Правила и условия Программы лояльности «РЖД Бонус» (далее – Правила) регулируют основные положения и принципы функционирования Программы лояльности «РЖД Бонус» ОАО «РЖД», ОАО «ФПК».

**1.2.** Настоящие Правила распространяют свое действие на всех Участников программы. Участие в Программе лояльности является подтверждением надлежащего ознакомления и согласия Участника программы со всеми положениями данных Правил.

**1.3.** Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**1.4.** С целью обеспечения возможности своевременного ознакомления каждого Участника программы с изменениями, вносимыми в настоящие Правила, актуальный текст Правил публикуется на Веб-сайте Программы лояльности.

**1.5.** С учетом п. 3.1.6 настоящих Правил личные данные Участников программы хранятся, обрабатываются и используются в целях функционирования Программы лояльности и могут передаваться Оператору программы лояльности для осуществления рекламно-маркетинговых мероприятий, а также почтовых рассылок информационных материалов о Программе лояльности.

**1.6.** В рамках Программы лояльности могут заключаться соглашения с Партнерами/Эксклюзивными партнерами, за приобретение услуг которых Участникам программы начисляются Премияльные баллы и/или Квалификационные баллы.

**1.7.** Информация о количестве и условиях начисления Баллов, в том числе за приобретение услуг Партнеров/Эксклюзивных партнеров, доступна в Личном кабинете Участника программы на Веб-сайте Программы лояльности в сети Интернет на сайте [www.rzd-bonus.ru](http://www.rzd-bonus.ru).

**1.8.** В настоящие Правила могут вноситься изменения в любое время без предварительного уведомления Участников программы.

**1.9.** Настоящая Программа лояльности «РЖД Бонус» может быть отменена с предварительным уведомлением Участников программы за два месяца до планируемой даты отмены. В этом случае Премияльные услуги, оформленные с использованием баллов до даты отмены Программы, могут быть использованы в течение срока их действия.

## 2. Термины и понятия

В настоящих Правилах используются следующие термины и понятия:

**Анкета (электронная или на бумажном носителе)** – заявление потенциального Участника программы о вступлении в Программу лояльности, содержащее персональные данные и согласие на их обработку Оператором программы лояльности;

**Базовый уровень** – уровень участия в Программе лояльности, который присваивается Участнику программы сразу после его регистрации в Программе лояльности; предоставляет возможность набора баллов за совершение поездок и приобретение услуг Партнеров/Эксклюзивных партнеров пропорционально денежным средствам, потраченным на приобретение билета;

**Баллы** – условные единицы, которые начисляются на Персональный счет Участника программы и могут быть использованы для получения Премиальной услуги. Баллы подразделяются на квалификационные и премиальные;

**Веб-сайт Программы лояльности** – информационный ресурс Программы лояльности, расположенный в сети Интернет на сайте [www.rzd-bonus.ru](http://www.rzd-bonus.ru);

**Дата регистрации в Программе лояльности** – дата вступления Участника программы в Программу лояльности с одновременным присвоением ему Идентификационного номера Участника программы;

**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 лояльности;

**Карта участника** – персонифицированный носитель Идентификационного номера Участника программы. Может быть следующих видов:

**Базовая Карта участника** – пластиковая Карта участника с магнитной полосой и штрих-кодом. Выдается Участнику программы после отражения на его персональном счете трех поездок классом не ниже «Купе», действительна в течение всего срока действия Программы лояльности;

**Временная Карта участника** – изображение Базовой Карты участника или Золотой Карты участника, которое отражается в Личном кабинете Участника программы и может быть распечатано на бумажном носителе. Может использоваться Участником программы с целью

начисления Баллов Программы лояльности наряду с Базовой Картой участника или Золотой Картой участника;

**Золотая Карта участника** – пластиковая Карта участника особого образца, выдаваемая Участнику программы после подтверждения им квалификационных требований, необходимых для присвоения Элитного статуса Участника программы;

**Преактивированная Карта участника** – неименная пластиковая или бумажная Карта участника особого образца, выдаваемая в рамках промо акций и требующая активации посредством обращения по Форме обратной связи или в Контактный центр Программы лояльности;

**Совместная Карта участника** – Карта участника, выпущенная Эксклюзивным партнером, предоставляющая возможность одновременного ее использования для приобретения услуг Эксклюзивного партнера и участия в Программе лояльности;

**Квалификационные баллы** – Баллы, начисляемые Участнику программы за совершенные поездки в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК», ОАО «РЖД», Партнеров. Используются для получения или подтверждения Элитного статуса;

**Квалификационный период** – период времени, в течение которого производится учет Квалификационных баллов на Персональном счете Участника программы, равный календарному году;

**Контактный центр Программы лояльности** – центр по обслуживанию Участников программы по телефону или через Интернет;

**Личный кабинет** – раздел на Веб-сайте Программы лояльности в сети Интернет для зарегистрированных Участников программы, который позволяет Участнику программы получать информацию о Персональном счете, вносить допустимые изменения в базу данных и направлять запросы по Форме обратной связи;

**ОАО «РЖД»** – Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» – крупнейший оператор российской сети железных дорог;

**ОАО «ФПК»** – Открытое акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» – дочерняя компания ОАО «РЖД», предоставляющая услуги по перевозке пассажиров и грузов багажа железнодорожным транспортом в дальнем сообщении.

**Оператор программы лояльности** – юридическое лицо, которое обеспечивает техническое сопровождение работы ПАК, ведение и сопровождение базы данных Участников программы, учет Баллов Участников программы, взаимодействие с Участниками программы и Партнерами, развитие Программы лояльности и поддержку сервисов и др.;

**ПАК** – программно-аппаратный комплекс автоматизированной системы Программы лояльности (реализуется на базе программного обеспечения АСУМД);

**Партнер** – ОАО «РЖД», ОАО «ФПК», иное юридическое лицо, осуществляющее перевозку железнодорожным транспортом общего пользования пассажиров, багажа и грузобагажа, за использование услуг которого Участникам программы начисляются Баллы, а при накоплении на Персональном счете Участника программы определенного количества Баллов, предоставляющее Участнику программы Премиальную услугу;

**Пассажир** – лицо, имеющее действующий проездной документ (билет);

**Персональный счет** – счет Участника программы, на котором хранятся персональные данные Участника программы, а также история Транзакций;

**Премиальные баллы** – Баллы, используемые только для получения Премиальной услуги, не учитываются для получения или подтверждения Элитного уровня.

К Премиальным баллам относятся:

1) Баллы, начисляемые за совершенные поездки в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК» или ДОСС ОАО «РЖД» из расчета 1 балл за 3.34 руб., потраченных на приобретение проездного документа (билета);

2) Баллы, дополнительно начисляемые за поездки Участникам программы Элитного уровня;

3) Баллы, начисляемые в рамках специальных предложений и акций Программы лояльности;

4) приветственный бонус, предоставляемый при регистрации Участника на сайте и при достижении Элитного уровня;

5) Баллы, начисляемые за приобретение услуг Партнеров/Эксклюзивных партнеров;

**Премиальная услуга** – перевозка пассажира с предоставлением скидки от стоимости проездного документа (билета) ОАО «РЖД», ОАО «ФПК», других Партнеров, которая может быть получена Участником программы в обмен на списание определенного количества Баллов с Персонального счета Участника программы в соответствии с Правилами и условиями Программы лояльности;

**Приветственный пакет Участника программы** – информационный пакет, который направляется зарегистрированному Участнику программы, на персональном счете которого отражены три Транзакции по начислению Баллов за совершенные поездки в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК» классом не ниже «Купе» и/или

поездах «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД». Приветственный пакет Участника программы включает в себя Базовую Карту участника и информационные материалы о Программе лояльности;

**Привилегии программы** – льготы и/или услуги, предоставляемые Участникам программы в период действия Программы;

**Программа лояльности «РЖД Бонус»** (далее – Программа лояльности) – программа поощрения Пассажиров на железнодорожном транспорте холдинга «РЖД». Это комплекс взаимоотношений, в которых Участник программы, совершая поездки в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК» и/или ДОСС ОАО «РЖД» и пользуясь услугами Партнеров, приобретает право на получение Премиальных услуг;

**Проездной документ (билет)** – документ, удостоверяющий заключение договора перевозки между ОАО «ФПК» или ДОСС ОАО «РЖД» и Пассажиром;

**Статус Участника программы** – статус, отражающий степень активности Участника в Программе и уровень доступных ему привилегий;

**Транзакция** – операция начисления или списания Баллов, отраженная на Персональном счете Участника программы;

**Участник программы** – физическое лицо, достигшее 14 лет, подтвердившее свое согласие на участие в Программе лояльности путем заполнения и отправки регистрационной анкеты на Веб-сайте Программы лояльности, заполнения анкеты Партнера/Эксклюзивного партнера Программы лояльности или иным способом;

**Форма обратной связи** – интерактивная форма коммуникации, осуществляемая между Участником программы и Оператором программы лояльности, расположенная на Веб-сайте Программы лояльности;

**Эксклюзивный партнер** – юридическое лицо, заключившее с Оператором программы лояльности маркетинговое соглашение, в соответствии с которым за приобретение/использование услуг Эксклюзивного партнера Участникам программы начисляются Баллы, которые не могут быть использованы при получении премий Эксклюзивного партнера.

**Элитный уровень** – уровень участия в Программе лояльности, дающий право на получение дополнительных Премиальных баллов и Привилегий. Присваивается Участнику программы после накопления им в течение одного календарного года 50 000 Квалификационных баллов или совершения 50 поездок классом не ниже «Купе» в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК» и/или поездах «Сапсан». Срок действия Элитного уровня начинается с момента его присвоения и действует до конца текущего года плюс 14 месяцев. В целях получения Элитного уровня не учитывается предоставление Премиальной услуги.

### **3. Участие в Программе лояльности**

#### **3.1. Общие положения**

**3.1.1.** Участие в Программе лояльности индивидуально. Участником программы может стать любое физическое лицо, достигшее 14 (четырнадцати) лет, имеющее постоянный почтовый адрес на территории Российской Федерации. Для граждан иностранных государств в качестве почтового адреса может быть указан адрес организации или гостиницы, на который в дальнейшем Участник программы может получать корреспонденцию.

**3.1.2.** Партнеры вправе отказать в регистрации в качестве Участника программы лицу, не удовлетворяющему требованиям, установленным в п. 3.1.1.

**3.1.3.** Для участия в Программе лояльности необходимо зарегистрироваться на Веб-сайте Программы лояльности, путем заполнения Анкеты или другим способом и получить Идентификационный номер Участника программы.

**3.1.4.** При регистрации в программе лояльности Участник программы указывает адрес на территории Российской Федерации для отправления Приветственного пакета участника программы и другой корреспонденции Оператором программы лояльности.

**3.1.5.** Только Участники программы, предоставившие все необходимые для регистрации в программе лояльности персональные и контактные данные, включая Имя, Фамилию, дату и место рождения в соответствии с записью в действующем паспорте, вправе требовать начисления баллов на свой Персональный счет Участника программы и использовать имеющиеся Премияльные баллы для получения Премияльных услуг. Партнеры имеет право потребовать от Участника программы подтверждения корректности представленных персональных и контактных данных.

**3.1.6.** Предоставляя свои персональные и контактные данные, Участник программы соглашается с их использованием Партнерами/Эксклюзивными партнерами для реализации интересов Участника программы в рамках Программы лояльности. Участник программы уведомляется о том, что в рамках выполнения необходимых действий по реализации Программы лояльности Оператор программы лояльности осуществляет обработку персональных данных Участника программы, представляемых последним при регистрации в соответствии с п. 3.2.2. Данные действия осуществляются Оператором программы лояльности в соответствии с подп. 5 п. 1 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**3.1.7.** Под обработкой персональных данных Участника программы в контексте настоящих Правил понимается любое действие, операция, совершаемая Оператором программы лояльности с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

**3.1.8.** Участник программы соглашается с передачей его персональных данных, представленных Партнерам при регистрации, третьим лицам – контрагентам Партнеров (при осуществлении трансграничной передачи персональных данных в соответствии со ст. 12 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ) в случаях, когда такая передача необходима для реализации интересов Участника программы в рамках его участия в Программе лояльности при условии, что подобная передача и последующая обработка персональных данных соответствующим третьим лицом будет осуществляться в соответствии с применимым законодательством Российской Федерации.

## **3.2. Регистрация в Программе лояльности**

**3.2.1.** Регистрация в Программе лояльности является бесплатной. Регистрируясь в качестве Участника программы в Программе лояльности, Участник программы подтверждает согласие с условиями Программы лояльности, включая согласие получать информацию о Программе лояльности по указанным контактными данным.

**3.2.2.** Регистрация в качестве Участника программы осуществляется на Веб-сайте Программы лояльности путем заполнения Анкеты в разделе «Регистрация» и подтверждения заинтересованным в участии в Программе лояльности лицом его согласия с регистрацией посредством нажатия виртуальной кнопки «Сохранить данные», а также путем заполнения Анкеты на бумажном носителе или Анкеты для выпуска Совместной Карты участника в соответствии с правилами Партнера/Эксклюзивного партнера. При этом Фамилия, Имя должны быть указаны так, как в действующем документе, удостоверяющем личность. После этого указанному лицу автоматически присваивается Идентификационный номер Участника программы, который высылается на адрес электронной почты или на номер мобильного телефона, указанный этим лицом при заполнении Анкеты.

**3.2.3.** Датой начала участия в Программе считается дата регистрации персональных данных Участника программы в базе данных Программы лояльности. При самостоятельной регистрации через Веб-сайт Программы лояльности Участник программы получает приветственный бонус за онлайн-регистрацию в размере 500 (пятисот) баллов. При регистрации путем заполнения бумажной Анкеты, или активации Преактивированной Карты участника приветственный бонус может быть начислен в рамках действующих промо акций. При регистрации Участника программы в Программе лояльности путем заполнения Анкеты на веб-сайте Партнера/Эксклюзивного партнера для выпуска Совместной Карты участника, датой начала участия в Программе лояльности считается дата присвоения Участнику программы Идентификационного номера Участника программы. При этом Идентификационный номер Участника программы в обязательном порядке отражается на Совместной Карте участника, выпускаемой Партнером/Эксклюзивным партнером.

**3.2.4.** Участник программы имеет право на получение Премиальных баллов за поездки в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК» и/или поездах «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД», совершенные за 30 дней до даты регистрации в Программе лояльности, при условии предоставления Участником программы всех необходимых данных о поездках, совершенных в этот период, через Личный кабинет на Веб-сайте Программы лояльности. 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).

**3.2.5.** Участнику программы оформляется Приветственный пакет Участника программы, включающий Базовую Карту участника и информационные материалы о Программе лояльности после того, как на его Персональном счете в Программе лояльности будут отражены Транзакции по начислению Премиальных баллов за три поездки, совершенные классом не ниже «Купе» в поездах/вагонах ОАО «ФПК» и/или поездах «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД», при этом Приветственный пакет высылается Участнику программы по почте в течение 8 (восьми) недель.

**3.2.6.** Партнеры не несут ответственность за потерю, задержку или порчу Приветственного пакета Участника программы и другой корреспонденции Программы лояльности при ее доставке почтой, а также в случае, если представленный Участником программы адрес оказался некорректным. В случае неполучения Участником программы Приветственного пакета Участника программы, он может обратиться по

Форме обратной связи с просьбой о предоставлении дубликата Приветственного пакета Участника программы, который будет изготовлен и направлен ему по почте.

**3.2.7.** В случае утраты Карты участника программы, Участник программы может обратиться через Форму обратной связи на Веб-сайте Программы лояльности для подачи заявления на изготовление дубликата Карты участника. В случае утраты Совместной Карты участника, участнику программы необходимо обратиться к Партнеру/Эксклюзивному партнеру, выпустившему Совместную Карту участника.

**3.2.8.** Новая карта Участника программы взамен утраченной будет изготовлена и направлена Участнику по почте в течение 8 (восемь) недель с момента получения Оператором программы лояльности соответствующего заявления.

**3.2.9.** Партнеры оставляют за собой право уменьшать накопленную сумму Баллов Программы лояльности за каждый случай восстановления карты.

**3.2.10.** Партнеры оставляют за собой право осуществлять Участникам программы периодические рассылки информационных материалов, связанных с Программой лояльности и деятельностью Партнеров/Эксклюзивных партнеров.

### **3.3. Номер Персонального счета Участника программы и Карта участника**

**3.3.1.** Идентификационный номер Участника программы необходим Участнику программы для его идентификации в базе данных программы лояльности для получения информации о состоянии его персонального счета, для просмотра и изменения контактных персональных данных, для введения информации о неучтенных поездках через Личный кабинет на Веб-сайте Программы лояльности, а также оформления Премиальных услуг.

**3.3.2.** Участник программы должен предпринять все необходимые меры для исключения возможности несанкционированного использования своего Персонального счета, в частности обеспечить сохранность Идентификационного номера участника программы, Карты участника и пароля для входа в Личный кабинет Участника программы и отсутствие доступа к ним третьих лиц.

**3.3.3.** Каждый Участник программы может иметь только один Персональный счет Участника программы.

**3.3.4.** Персональный счет Участника программы и учтенные на нем Баллы не могут быть объединены с Персональными счетами и Баллами

других Участников программы или участников других программ лояльности. Персональный счет Участника программы и учтенные на нем Баллы нельзя каким-либо образом отчуждать другим лицам.

**3.3.5.** Карта участника Программы лояльности содержит следующую информацию:

- идентификационный номер Участника программы;
- имя и Фамилию Участника программы;
- срок действия – для Золотых Карт участника.

**3.3.6.** Преактивированные Карты участника являются неименными и обмениваются на Базовые Карты участника или Золотые Карты участника согласно п. 3.2.5. настоящих Правил.

**3.3.7.** В рамках настоящих Правил любой владелец Совместной Карты участника признается полноценным Участником программы и имеет право на получение всех видов Премияльных услуг и Привилегий, предусмотренных Правилами.

**3.3.8.** Совместная Карта участника, выпущенная Партнером/Эксклюзивным партнером, является полноценной Картой участника. Выдача дополнительной Карты участника в данном случае предусмотрена только после прекращения действия соглашения с Партнером/Эксклюзивным партнером. Для получения Карты участника Участнику программы необходимо направить заявку на выпуск Карты участника в Личном кабинете на Веб-сайте Программы лояльности. В этом случае Карта участника выпускается и направляется Участнику программы в срок, обозначенный в п. 3.2.5 настоящих Правил.

**3.3.9.** Если Участник программы желает получить Совместную Карту участника с целью накопления дополнительных Баллов, ему необходимо обратиться в представительство Партнера/Эксклюзивного партнера, указав при этом в заявке на получение Совместной Карты участника свой Идентификационный номер Участника программы.

**3.3.10.** Информация о состоянии Персонального счета Участника программы доступна в режиме реального времени в Личном кабинете Участника программы на Веб-сайте Программы лояльности.

**3.3.11.** При любом подозрении на несанкционированное использование своего Персонального счета, Участник программы должен немедленно уведомить об этом Оператора программы лояльности по Форме обратной связи или через Контактный центр Программы лояльности.

**3.3.12.** Оператор программы лояльности не несет ответственности за недоступность информации о состоянии Персонального счета Участника программы в случае технических неполадок, устранение которых напрямую не зависит от Оператора программы лояльности.

### **3.4. Уровни участия и Привилегии в Программе лояльности**

**3.4.1.** В Программе лояльности существует два уровня участия: Базовый уровень и Элитный уровень.

**3.4.2.** Базовый уровень присваивается Участнику программы автоматически после регистрации в Программе лояльности. После отражения на Персональном счете Участника программы 3-х поездок классом не ниже «Купе» поездами/вагонами формирования ОАО «ФПК» и/или поездами «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД», Участнику формируется и высылается Приветственный пакет Участника программы Базового уровня, в который входит Базовая Карта участника. Базовая Карта участника действительна в течение всего срока действия Программы лояльности.

**3.4.3.** Элитный уровень присваивается Участнику программы при условии накопления на его Персональном счете 50 000 Квалификационных баллов или совершения 50 поездок классом не ниже «Купе» в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК» и/или в поездах «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД» в течение квалификационного периода.

**3.4.4.** Квалификационным периодом считается календарный год.

**3.4.5.** Период действия Элитного уровня – с момента квалификации до конца текущего календарного года, плюс 14 месяцев.

**3.4.6.** Для получения Элитного уровня не учитываются Премиальные услуги.

**3.4.7.** При достижении Элитного уровня Участнику программы выпускается Золотая Карта участника, подтверждающая его Элитный статус в Программе лояльности, на лицевой стороне которой указывается срок ее действия.

**3.4.8.** При достижении Элитного уровня Участник программы получает приветственный бонус в размере 500 Премиальных баллов в виде одноразового начисления.

**3.4.9.** Участник программы, достигший Элитного уровня, получает дополнительные привилегии:

отсутствие ограничений для оформления Премиальных услуг в периоды повышенного спроса;

приоритетное обслуживание в Контактном центре Программы лояльности и по Форме обратной связи;

начисление дополнительных Премиальных баллов за совершенную поездку в размере 50% от стандартного начисления;

возможность оформления Премиальной услуги при недостаточности баллов на счете Участника программы, при этом

размер недостающих баллов не должен превышать 20% от стоимости Премияльной услуги (для получения данной привилегии необходимо обратиться с соответствующим заявлением из Личного кабинета по Форме обратной связи).

**3.4.10.** Элитный уровень участия в Программе лояльности понижается автоматически до Базового уровня при невыполнении ежегодных квалификационных требований, изложенных в п. 3.4.3 настоящих Правил.

## **4. Начисление Баллов в Программе лояльности**

### **4.1. Начисление Баллов в автоматическом режиме**

**4.1.1.** Баллы являются виртуальной условной единицей расчетов в Программе лояльности.

**4.1.2.** Баллы в Программе лояльности начисляются за оплаченные и фактически совершенные Участником программы поездки в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК», курсирующих по территории Российской Федерации и за ее пределами, и/или поездах «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД», а также за использование услуг Партнеров/Эксклюзивных партнеров.

**4.1.3.** Участники программы должны предъявлять Карту участника, указывать или лично вводить Идентификационный номер Участника программы при оформлении проездных документов в поезда/вагоны формирования ОАО «ФПК» и/или поезда «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД», а также при использовании услуг Партнеров/Эксклюзивных партнеров.

**4.1.4.** Баллы за оплаченные и фактически совершенные Участником программы поездки в автоматическом режиме начисляются не позднее 30 (тридцати) дней после даты начала перевозки при условии указания Идентификационного номера Участника программы при оформлении проездного документа (билета).

**4.1.5.** Баллы за использование услуг Партнеров/Эксклюзивных партнеров начисляются на основании соглашений, заключенных Организаторами программы с Партнером/Эксклюзивным партнером, при условии предоставления Идентификационного номера Участника программы при оформлении участником программы услуги Партнера/Эксклюзивного партнера.

**4.1.6.** Ответственность по отслеживанию процесса начисления Баллов за использование услуг Партнеров/Эксклюзивных партнеров лежит на Участнике программы. В случае несвоевременного поступления Баллов за 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.

**4.1.7.** Информация о количестве и условиях начисления Баллов за использование услуг Партнеров/Эксклюзивных партнеров доступна на Веб-сайте Программы лояльности [www.rzd-bonus.ru](http://www.rzd-bonus.ru), в представительствах и на веб-сайтах Партнеров/Эксклюзивных партнеров. Обновление информации происходит по мере заключения соглашений с Партнерами/Эксклюзивными партнерами, а также изменения условий набора Баллов и проведения специальных акций по начислению Баллов.

**4.1.8.** Начисление Баллов на Персональный счет Участника программы за использование услуг Партнеров/Эксклюзивных партнеров осуществляется в течение 60 (шестидесяти) дней со дня оказания услуги.

**4.1.9.** Баллы не начисляются за услуги Партнеров/Эксклюзивных партнеров в случае отказа Участника программы от приобретенной услуги и возврата по ней оплаченных денежных средств.

**4.1.10.** В Программе лояльности на Персональный счет Участника программы начисляются Премияльные баллы и Квалификационные баллы.

**4.1.11.** Баллы в Программе лояльности начисляются за проезд в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК» и/или поездах «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД», из расчета 1 балл за каждые 3,34 рубля, потраченных на приобретение проездных документов/билетов).

**4.1.12.** В Программе лояльности предусмотрено начисление дополнительных Премияльных баллов при выполнении Участниками программы условий одноразовых бонусных промо-акций Программы лояльности, в том числе бонусных промо-акций Партнеров/Эксклюзивных партнеров в рамках проводимых ими маркетинговых инициатив. Информирование о текущих бонусных промо-акциях осуществляется путем размещения информации на Веб-сайте Программы лояльности и по дополнительным каналам коммуникаций, указанным участником программы при регистрации в Программе лояльности.

**4.1.13.** Срок действия Баллов на Персональном счете Участника программы не ограничен при условии отражения Транзакций за поездки в поездах/вагонах формирования ОАО «ФПК» и/или поездах «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД» либо транзакций по Совместной Карте участника в течение 2 (двух) лет.

**4.1.14.** Если на Персональном счете Участника программы более 2 (двух) лет не отражено Транзакций за поездки на поездах/вагонах ОАО «ФПК» и/или поездах «Сапсан» формирования ДОСС ОАО «РЖД», либо

Транзакций по Совместной Карте участника, Баллы, накопленные за предыдущие периоды, будут аннулированы.

**4.1.15.** Баллы начисляются за поездки по полным (с обязательным указанием фамилии и имени) и групповым билетам, если на билетах указаны Фамилии и Имена индивидуальных Пассажиров.

**4.1.16.** Баллы не начисляются за поездки в поездах/вагонах стороннего формирования, поездах 800-й нумерации, общих вагонах, по льготным проездным документам, детским, благотворительным, безденежным, служебным и групповым неименным билетам.

## **4.2. Зачисление неучтенных Баллов**

**4.2.1.** В случае отсутствия по каким-то причинам на Персональном счете Участника программы Баллов за совершенную поездку, Участник программы может самостоятельно зачислить такие Баллы, заполнив специальную форму в Личном кабинете на Веб-сайте Программы лояльности.

**4.2.2.** Начисление неучтенных Баллов на Веб-сайте Программы лояльности возможно не ранее, чем через 30 (тридцать) дней и не позднее, чем через 180 (сто восемьдесят) дней после даты начала поездки.

**4.2.3.** Партнеры не гарантируют начисление неучтенных Баллов при отсутствии информации о поездке на персональном счете Участника программы. Во избежание спорных ситуаций рекомендуется сохранять копии документов, подтверждающих совершение поездки, до момента зачисления Баллов на Персональный счет.

## **5. Премияльная услуга в Программе лояльности**

### **5.1. Оформление Премияльной услуги**

**5.1.1.** При наличии на Персональном счете Участника программы необходимого количества Баллов для оформления Премияльной услуги, а также хотя бы одной Транзакции по начислению Баллов за фактически совершенную поездку за последние 2 (два) года, Участник программы вправе оформить Премияльную услугу. Оформление Премияльных услуг осуществляется Участником программы только на сайте [www.rzd.ru](http://www.rzd.ru). Премияльная услуга может быть оформлена только при наличии свободных мест на выбранное направление и дату.

**5.1.2.** Премияльная услуга может быть оформлена только на поезда, курсирующие в пределах РФ.

**5.1.3.** Все Баллы, используемые для получения выбранной Премиальной услуги, должны быть списаны с одного Персонального счета Участника программы.

**5.1.4.** Участник программы может оформить Премиальную услугу как на себя (количество раз не ограничено), так и на любое другое лицо (до 10 раз в течение календарного года). Участник программы несет полную ответственность за ненадлежащее распоряжение премиальной услугой.

**5.1.5.** Оформленные Премиальные услуги не могут быть переоформлены на другое лицо или быть переданы/переуступлены другому лицу.

**5.1.6.** Партнеры в рамках Программы лояльности оставляют за собой право потребовать подтверждения идентификации любого лица, желающего воспользоваться услугами Программы лояльности, и отказать в предоставлении таких услуг в случае невозможности предоставления подтверждения.

**5.1.7.** В качестве Премиальной услуги Участнику программы предоставляется возможность оформить проездной документ (билет) с предоставлением скидки от его стоимости на поезда ОАО «РЖД», ОАО «ФПК», Партнеров. Услуга Премиальной услуги может быть получена в обмен на списание с Персонального счета Участника программы определенного количества Премиальных баллов исходя из таблицы стоимости Премиальной услуги п. 5.1.8 настоящих Правил).

**5.1.8.** Стоимость Премиальной услуги в Баллах указана в таблице:

**Таблица стоимости Премиальной услуги в баллах**

<b>Поезда ОАО «ФПК»</b>					
<b>Тип вагона</b>	<b>Дальность поездки</b>				
	<b>0–500</b>	<b>501–1250</b>	<b>1251–2500</b>	<b>2501–5000</b>	<b>5001–10000</b>
«Купе»	6 000	10 000	20 000	35 000	60 000
СВ («Люкс»)	9 000	15 000	30 000	50 000	90 000
«Мягкий»	12 000	20 000	40 000	70 000	120 000
<b>Поезда «Сапсан» ДОСС ОАО «РЖД»</b>					
Эконом класс	5 000	10 000	-	-	-
Бизнес класс	12 000	20 000	-	-	-
1-й класс	25 000	35 000	-	-	-

**5.1.9.** Таблица стоимости Премиальной услуги является базовой и может быть скорректирована с учетом действующих акций.

**5.1.10.** Премиальная услуга может быть оформлена только на поезда/вагоны формирования ОАО «ФПК» или поезда «Сапсан» формирования

ДОСС ОАО «РЖД» в соответствии с таблицей стоимости п.5.1.8 настоящих Правил.

**5.1.11.** Оформление Премиальных услуг в категориях вагонов «Общий», «Сидячий» и «Плацкартный» не производится.

**5.1.12.** Поездки с местами для сидения в поездах №№ 731Н/736Н, 732Н/733Н, 734Н/735Н, 731М/732М, 745М/748М, 747М/746М «Ласточка» и № 747А/748А «Невский экспресс» участвуют в начислении и списании Баллов на оформление Премиальной услуги и приравниваются к классу «Купе».

**5.1.13.** При оформлении Премиальной услуги вагоны габарита РИЦ (RIC) 1 класса при 2-х местном размещении приравниваются к вагонам класса «Люкс», 1 класса при 1-местном размещении приравниваются к вагонам класса «Мягкий», 2 класса при 3-х местном размещении приравниваются к вагонам класса «Купе».

**5.1.14.** При оформлении Премиальной услуги Участник программы оплачивает 1% от стоимости применяемого тарифа, стоимость постельного белья, а также стоимость обязательных сервисных сборов.

**5.1.15.** Партнеры оставляют за собой право ограничивать количество предоставляемых к оформлению Премиальных услуг и вводить ограничения на выдачу их в периоды повышенного спроса.

**5.1.16.** Баллы за Премиальные услуги не начисляются.

**5.1.17.** При условии выполнения соответствующих ежегодных квалификационных требований, списание Баллов со счета не влияет на сохранение Элитного статуса Участника программы.

## **5.2. Возврат Премиальной услуги**

**5.2.1.** Возврат Премиальной услуги осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства о возврате проездных документов, а именно 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 и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте, утвержденными приказом МПС России от 26 июля 2002 г. № 30.

**5.2.2.** При возврате оформленной Премиальной услуги не позднее, чем за 8 часов до времени отправления поезда, Участнику программы

производится возврат денежных средств, оплаченных в соответствии с пунктом 5.1.14 настоящих Правил, а также возврат на Персональный счет Участника программы полного количества списанных за эту Премиальную услугу Баллов.

**5.2.3.** При возврате Премиальной услуги менее чем за 8 часов до времени отправления поезда, Участнику программы производится возврат денежных средств, уплаченных в соответствии с пунктом 5.1.14 настоящих Правил, но при этом возврат списанных Баллов не производится.

## **6. Изменение персональных и контактных данных**

**6.1.** Каждый Участник программы несет ответственность за своевременное уведомление Оператора программы лояльности об изменении своих персональных и контактных данных.

**6.2.** Изменить контактные данные (номер телефона и адрес для доставки корреспонденции) Участник программы может самостоятельно на Веб-сайте Программы лояльности.

**6.3.** Изменение Фамилии/Имени, паспортных данных, адреса электронной почты производится только Оператором программы лояльности после получения заявления Участника программы по Форме обратной связи на Веб-сайте Программы лояльности. Заявка на изменение Фамилии/Имени, даты и места рождения должна сопровождаться копиями подтверждающих документов (свидетельство о браке/расторжении брака, копия действующего паспорта и др.) либо их отсканированными изображениями в случае направления Участником программы соответствующего заявления по электронной почте. Новая Карта участника в случае внесения изменений в его персональные данные высылается Участнику программы в течение 8 (восьми) недель после получения Оператором программы лояльности заявления от Участника программы.

## **7. Юридическая ответственность сторон**

**7.1.** Участники Программы лояльности обязаны строго выполнять Правила и условия Программы лояльности, а также соблюдать все сроки, оговоренные в Программе лояльности.

**7.2.** Партнеры оставляют за собой право проводить проверку Персональных счетов Участников программы, включая временную остановку действия (или закрытие) Персонального счета, а также частичное/полное ограничение Транзакций, отраженных на персональном счете.

**7.3.** Партнеры вправе исключить любого Участника программы из Программы лояльности и аннулировать все начисленные на его Персональный счет Баллы в случае нарушения Участником программы настоящих Правил.

**7.4.** Датой вступления в силу настоящих Правил является дата их публикации на Веб-сайте Программы лояльности.

**7.5.** Место рассмотрения возможных споров, возникающих в рамках реализации Программы, – Россия, г.Москва.

**7.6.** Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, спорные вопросы, связанные с участием в Программе, разрешаются в претензионном порядке.

## **8. Контакты**

Сайт Программы: [www.rzd-bonus.ru](http://www.rzd-bonus.ru)

Сайт ОАО «РЖД»: [www.rzd.ru](http://www.rzd.ru)

Контактный центр: 8-800-100-1000

---