

1. Где я могу подробно ознакомиться с правилами программы лояльности «Карусель»?

Ознакомиться с правилами программы лояльности можно на официальном сайте в разделе «Правовые документы» - «Правила программы лояльности».

2. Как получить карту лояльности?

Для того чтобы принять участие в программе лояльности, необходимо на кассе в любом магазине торговой сети «Карусель» приобрести карту лояльности за 50 рублей или выпустить бесплатно виртуальную карту в мобильном приложении «Моя Карусель».

3. Как активировать карту?

Активация карты производится 3 способами:

- При обращении на Горячую линию – 8 800 200 56 65 при помощи оператора
- На сайте и в мобильном приложении
- Посредством отправки смс на короткий номер «5665» в формате: номер карты 16 цифр без пробелов/пробел/CVV/пробел/имя без фамилии.

ВАЖНО!!! Если карта старого образца (на оборотной стороне карты нет CVV кода) активировать такую карту нельзя на сайте и в мобильном приложении, а также при помощи смс. Для активации рекомендуем обращаться на Горячую линию – 8 800 200 56 65 (круглосуточно).

Согласно правил программы лояльности пункт «3.8. На одного Участника Программы может быть оформлена только одна Карта».

4. В чем преимущества виртуальной карты в мобильном приложении?

В мобильном приложении ваша карта всегда под рукой. Вы можете видеть историю покупок, баланс баллов и монет, видеть какие купоны и персональные предложения вам доступны, настроить уведомления и внести изменения в профиль, выбрать дополнительный кэшбэк на категорию товаров и изменить размер кэшбэка, получаемого за покупки по карте «Карусель».

5. Можно ли воспользоваться картой «Карусель» в супермаркетах «Перекресток»

Теперь по карте «Карусель» Вы можете совершать выгодные покупки и в сети супермаркетов Перекресток. Предъявляйте карту на кассе и получайте возможность:

- Накапливать и списывать бонусные рубли;
- Совершать покупки по промо-ценам.

С полными правилами можно ознакомиться на официальном сайте в разделе «Правовые документы» - «Партнёрская программа Карусель - Перекрёсток».

6. Как начисляются бонусные рубли?

Начисление бонусных рублей происходит автоматически сразу после совершения покупки товаров с предъявлением Карты.

За каждые полные 100 рублей в одном чеке начисляется 1 Бонусный рубль.

В мобильном приложении «Моя Карусель» можно изменить процент кэшбэка в зависимости от ваших потребностей.

Бонусные рубли не начисляются:

- На шестую и последующие покупки, совершенные в рамках одних календарных суток.
- При покупке по разным чекам, сумма не суммируется.
- При покупке на сумму, менее 100 рублей в одном чеке.
- При приобретении табака, табачной продукции, табачных изделий. В случае приобретения с другими товарами табака/ табачной продукции/табачных изделий, стоимость указанных товаров не учитывается при расчете количества Бонусных рублей, подлежащего начислению на Бонусный счет.
- При покупке товаров по сниженным ценам (товаров по промо-акциям). В случае приобретения с другими товарами товаров по сниженным ценам, стоимость товаров по

сниженным ценам не учитывается при расчете количества Бонусных рублей, подлежащего начислению на Бонусный счет.

- При совершении Участником покупки более 21 (двадцати одной) единицы или более 16 (шестнадцати) килограмм одного наименования товара (в одном Чеке) с предъявлением Карты.

При совершении покупки товаров/услуг с использованием бонусных рублей, бонусные рубли начисляются только за ту часть покупки, которая была оплачена денежными средствами (наличными или банковской картой)

7. Как узнать баланс карты?

Баланс можно узнать следующими способами:

- в чеке (после покупки с применением карты);
- на горячей линии – 8 800 200 56 65 (предоставив данные владельца карты)
- в Мобильном приложении «Моя Карусель» и личном кабинете на официальном сайте - <https://karusel.ru/>
- на стойке информации в Гипермаркете

8. Как списываются бонусные рубли?

Для списания Бонусных рублей карта должна быть активирована.

Участник Программы может воспользоваться накопленными Бонусными рублями и произвести их списание только **после изменения статуса Карты на «активный» и по истечении 4 дней с момента совершения покупки.** Изменение статуса Карты происходит автоматически после прохождения процедур по регистрации карты.

Срок действия бонусных рублей – 3 (три) месяца с даты их начисления на бонусный счет. По истечении срока неиспользованные бонусные рубли автоматически списываются с бонусного счета без возможности их восстановления.

Бонусные рубли не могут использоваться для оплаты:

- Любой табачной продукции,
- Алкогольной продукции ниже установленного законом уровня МРЦ (минимальная розничная цена)
- Подарочных сертификатов

9. Вернутся ли бонусные рубли на карту, при возврате ранее купленного товара.

При возврате товара, бонусные рубли за возвращенные товары не начисляются, а начисленные бонусные рубли за возвращенный товар аннулируются (списываются) с бонусного счета.

В случае возврата товара, приобретённого в магазинах торговой сети «Карусель», при покупке которого с бонусного счета были списаны бонусные рубли в виде скидки на покупку, то списанная ранее сумма бонусных рублей не подлежит возврату на бонусный счет (в соответствии с Правилами Программы).

10. Что такое «дополнительный кэшбэк»?

Дополнительный кэшбэк – начисление дополнительных бонусных рублей на карту лояльности при покупке товаров из предоставленного списка в разделе «Профиль» в личном кабинете. Категорию товаров Участник выбирает самостоятельно в мобильном приложении. За покупку из данной категории товаров Участнику начисляются дополнительные Бонусные рубли. Менять категорию можно 1 раз в месяц.

11. Что такое «Монеты» в мобильном приложении?

Монеты – это альтернатива бумажным буклетам и наклейкам, которые мы выдаем на кассе. Теперь вы можете копить монеты и обменивать их на акционные товары в мобильном приложении.

12. Как я могу внести изменения в анкетные данные по карте?

В случае изменения данных, указанных в анкете, Вам необходимо сообщить нам любым удобным способом, какие данные у Вас изменились.

- Путем обращения на Горячую линию – 8 800 200 56 65 (круглосуточно)
- Направив электронное письмо на claim@karusel.ru
- Обратившись в мессенджерах Viber/WpatsApp: +7 968-960-99-99 и Telegram: @karusel_giper

13. Что такое Социальная карта? Кому выдается социальная карта?

Социальная карта пластиковая карта, оформляется и выдается бесплатно на стойке информации в магазинах торговой сети «Карусель» пенсионерам и льготным категориям граждан при предъявлении, подтверждающего статус, удостоверения и СНИЛС.

Активация карты происходит на стойке информации. Сотрудник магазина заполняет анкету, предоставляет ее для подписи покупателю и выдает карту. Активация происходит в день обращения.

Преимущества, которые дает социальная карта:

- В период с 8:00 до 13:00 в будние дни предоставляется скидка 5%*
- Предоставление скидок на товары участвующие в промо-акциях, скидка по которым предоставляется только по карте лояльности;
- Списание бонусных рублей с карты лояльности.

В период после 13:00 карта обладает всеми привилегиям стандартной карты лояльности с возможностью начисления и списания бонусных рублей.

* С 8.00 до 13:00 – баллы не начисляются

Скидка 5% не распространяется на товары, участвующие в акциях, табак, табачные изделия и табачную продукцию, подарочные сертификаты, а также на товары, в отношении которых законодательством РФ установлена минимальная розничная цена.

Товары, участвующие в акции, определяются по алгоритму занесения позиции чека в стоп-лист. Это все товары в чеке, отмеченные знаком «*» (товар участвует в акции) и признаком «У» (уценка).

14. Какой срок действия социальной карты?

Срок действия год с момента выдачи. По истечении срока действия Социальной карты ее действие приостанавливается (Социальная карта блокируется). За месяц до окончания срока действия приходит оповещение о необходимости его продлить.

Для этого Участнику необходимо до даты истечения срока действия карты обратиться на стойку информации в любом магазине торговой сети «Карусель» и предъявить документ, подтверждающий льготную категорию. Разблокировка Социальной карты осуществляется в день обращение Участника с момента выполнения Участником действий, необходимых для разблокировки.

15. При использовании мобильного приложения не списались бонусные рубли

- Рекомендуем перед предъявлением карты, обновить штрих-код, «потянув» экран вниз или открывать мобильное приложение непосредственно перед оплатой. Срок действия штрих-кода 3 минуты.

- Предъявлять карту, используя мобильное приложение «Моя Карусель» или мобильное приложение «Кошелек». Запрещено предъявлять скриншот/фото штрих-кода карты.
- Проверить корректность времени и даты на устройстве. Незначительное отклонение даже в 3 минуты, могут стать причиной, по которой, списать бонусные рубли не представится возможным.
- Если Ваше устройство подключено к Wi-Fi, смените, пожалуйста, подключение на мобильный интернет.

16. Доставка из Карусели

Доставка из торговой сети Карусель не производится.

17. Как отказаться от СМС рассылки?

Отказаться от СМС рассылки возможно тремя способами:

- с помощью оператора горячей линии.
- в личном кабинете, на сайте www.karusel.ru и в мобильном приложении «Моя Карусель»
- направив письмо на адрес электронной почты: claim@karusel.ru

18. Как полностью отказаться от участия в программе?

Чтобы прекратить свое участие в Программе, Вам необходимо отправить письменное уведомление на электронный адрес: claim@karusel.ru. С момента получения уведомления, действие Карты прекращается (Карта блокируется), а бонусные рубли, автоматически списываются (обнуляются). Возмещение, в том числе в денежной форме, списанных (обнуленных) бонусных рублей НЕ производится.

Для получения письменного ответа на фирменном бланке компании, необходимо отправить письменный запрос на отзыв согласия по адресу: Москва, Средняя Калитниковская ул., 28, стр. 4