

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 2 способами:

- При обращении на Горячую линию – 8 800 200 56 65 при помощи оператора
- На сайте и в мобильном приложении

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. 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)

5. 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

6. 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

7. 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).

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

В случае изменения данных, указанных в анкете, Вам необходимо: обратиться на Горячую линию – 8 800 200 56 65 (круглосуточно)

9. 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).

10. 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 обращения Участника с момента выполнения Участником действий, необходимых для разблокировки.

11. 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.

12. Доставка из Карусели

Доставка из торговой сети Карусель не производится.

13. 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

14. 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