

## Правила проведения программы «Тайный покупатель»

### 1. Наименование Программы

«Тайный покупатель» (далее – Программа).

Программа является стимулирующим мероприятием, направленным на улучшение качества обслуживания и повышение удовлетворенности клиентов в магазинах DIVAGE make up studio, а также на формирование лояльности к товарной марке «DIVAGE» в целом.

### 1.1. Организатором Программы (далее – Организатор) является

Полное фирменное наименование:

Общество с ограниченной ответственностью «Диваж-Столица»

Адрес местонахождения:

142784, г. Москва, поселение Московский, пос. Ульяновского лесопарка, влад. 1

ОГРН: 1037739928720

ИНН: 7701507803

КПП: 775101001

Телефон: (495) 771 60 01 Факс: (495) 771 60 09

### 2. Период проведения Программы

бессрочно (до ее отмены руководством)

### 3. Территория проведения Программы – магазины DIVAGE make up studio

Магазин 3 DIVAGE make up studio, г. Москва, ул. Покрышкина д. 4;

Магазин 4 DIVAGE make up studio, г. Сургут, Нефтеюганское шоссе, д.1, ТРЦ "Аура", 1;

Магазин 5 DIVAGE make up studio, г. Ярославль, ул. Свободы, д. 46а, ТЦ Аура;

Магазин 7 DIVAGE make up studio, г. Москва, ул. Дубравная, д.34/29, ТРЦ "Ладья";

Магазин 6 DIVAGE make up studio, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта д.46 ТРЦ Гринвич;

Магазин 8 DIVAGE make up studio, г. Москва, ул. Профсоюзная, 129а;

Магазин 9 DIVAGE make up studio, г. Тюмень, ул. Максима Горького, д.70, Литера А6;

Магазин 10 DIVAGE make up studio, г. Воронеж, ул. Кольцовская, 35;

Магазин 11 DIVAGE make up studio, г. Волгоград, ул. Рабоче-крестьянская, 9 "Б";

Магазин 12 DIVAGE make up studio, г. Самара, ул. Дыбенко, д.30;

Магазин 13 DIVAGE make up studio, г. Ростов-на-Дону, ул. Омская, 26, ТРЦ «Мегацентр Горизонт»;

Магазин 14 DIVAGE make up studio, г. Сургут, Югорский тракт, 38, ТРЦ «Сити Молл»;

Магазин 15 DIVAGE make up studio, г. Москва, Варшавское шоссе, д.87Б, ТДЦ "Варшавский";

Магазин 17 DIVAGE make up studio, г. Астрахань, пл. Вокзальная, д.13, литера А;

Магазин 18 DIVAGE make up studio, г. Челябинск, ул. Труда, 203, ТРЦ «Родник»;

Магазин 19 DIVAGE make up studio, Ростовская область, г. Аксай, пр. Аксайский, 23, ТРЦ «Мега»;

Магазин 20 DIVAGE make up studio, г. Москва, ул. Фестивальная, 2Б, ТРК «Речной»;

Магазин 21 DIVAGE make up studio, г. Москва, ул. Щукинская, 42 ТРК «Щука»;

Магазин 22 DIVAGE make up studio, г. Санкт-Петербург, Бульвар Новаторов, 11 ТЦ «Французский бульвар»;

все вновь открываемые магазины DIVAGE make up studio.

#### 4. Информирование

4.1. Информирование участников о проведении Программы осуществляется путем размещения информации на сайте <http://www.divage.com>, в социальных сетях, периодической рассылки смс-сообщений участникам Клуба DIVAGE.

4.2. Правила проведения Программы на весь срок ее проведения размещены в сети Интернет по адресу <http://www.divage.com>. В случае изменения правил или отмены Программы, Организатор информирует участников об этом, путем объявлений посредством размещения соответствующей информации в сети Интернет на сайте <http://www.divage.com>.

#### 5. Описание Бонуса по Программе

Участник, выполнивший все правила Программы, получает именной сертификат номиналом 500 рублей (далее - Бонус). Бонус не обменивается и не может быть заменен денежным эквивалентом.

#### 6. Условия участия в Программе

6.1. Участниками Программы могут стать дееспособные граждане Российской Федерации, достигшие возраста 18 лет за исключением сотрудников магазинов DIVAGE make up studio, аффилированных с ними лиц, а также членов их семей. Представители Организатора, аффилированные с ними лица, а также члены их семей могут принимать участие в Программе по предварительному согласованию с руководством.

6.2. Для того чтобы стать участником Программы необходимо в период ее проведения:

- заполнить и отправить электронную заявку на участие в Программе на официальном сайте: <http://divage.com/> в разделе Клуб DIVAGE;
- перечень персональных данных, которые необходимо указать в заявке: фамилия имя отчество, контактный телефон и E-mail, дата рождения, город проживания.

6.3. Подавая заявку на участие в Программе, участник подтверждает:

- что дает свое согласие на обработку своих персональных данных, (перечень которых приведен в п.6.2. настоящих правил), а именно сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, блокирование, передачу третьим лицам в соответствии с требованиями законодательства, уничтожение Организатором персональных данных исключительно для целей настоящей Программы в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ. Информация о телефоне и адресе, в т.ч. электронном, участника является конфиденциальной и используется Организатором только для связи с участником.
- что ознакомлен и согласен со всеми правилами проведения и условиями участия в Программе.

6.4. В случае одобрения Организатором заявки на участие в Программе, Организатор в течение десяти рабочих дней направляет участнику на электронный адрес, указанный им при заполнении заявки, сообщение с указанием города и торгового центра для проверки магазина DIVAGE make up studio, сроки проверки и электронную форму анкеты тайного покупателя в формате .xls (далее – Анкета).

6.5. Каждый может стать участником Программы не более одного раза в течение трех календарных месяцев, если иное в индивидуальном порядке не согласовано Организатором путем направления участнику соответствующего электронного сообщения.

#### 7. Условия проведения Программы

7.1. В течение семи календарных дней после получения письма от Организатора, участник должен выполнить последовательно каждое из следующих действий:

- посетить магазин DIVAGE make up studio, выбранный участником при заполнении заявки и подтвержденный Организатором в электронном письме;
- совершить в нем покупку товара на любую сумму, сохранив кассовый чек, подтверждающий факт покупки;
- по итогам посещения заполнить в электронном виде Анкету, полученную от Организатора;
- направить Организатору скан копию или фотографию кассового чека вместе с Анкетой в электронном виде.

7.1.1. При посещении магазина DIVAGE make up studio не допускается сообщение персоналу магазина цели визита, а также демонстрация бланка Анкеты.

7.1.2. В бланке Анкеты необходимо заполнить все графы и пункты, указав мнение и дав оценку там, где это необходимо. Лицо, заполнившее Анкету частично, участником Программы не признается.

7.1.3. Скан копия или фотография кассового чека, подтверждающего факт покупки товара в магазине DIVAGE make up studio, должна быть выслана на электронный адрес Организатора: [ms@divage.ru](mailto:ms@divage.ru) одним письмом вместе с заполненной Анкетой в сроки, обозначенные в п. 7.1. настоящих правил.

- Дата чека (дата покупки товара) не должна быть ранее даты отправки участником электронной заявки на участие в Программе.
- Изображение на скан копии/фотографии должно быть четким, текст и цифры чека читаемы.
- Не допускаются изображения, не являющиеся скан копией/ фотографией (скриншоты, оттиски, картинки, фотографии, обработанные графическими редакторами и т.д.).

7.2. Если в течение семи дней после одобрения участия в Программе участник не выполнил действия, указанные в пункте 7.1-7.1.3 настоящих правил, то он утрачивает статус участника Программы и не вправе претендовать на получение Бонуса. Для возобновления статуса ему необходимо повторно пройти регистрацию на официальном сайте <http://www.divage.com> и отправить заявку на участие.

- Организатор на свое собственное усмотрение может признать недействительной любую заявку на участие, а также запретить дальнейшее участие в Программе любому лицу, которое действует недобросовестно, в нарушение настоящих правил.
- Организатор самостоятельно осуществляет оценку добросовестности участника на основании имеющихся у Организатора сведений и возможностей.

## 8. Выдача Бонуса

8.1. Участнику, выполнившему все правила Программы, Организатор в течение десяти рабочих дней направляет на адрес электронной почты, указанный участником при заполнении заявки, уведомление о получении Бонуса, в котором будет указано место и период его получения.

8.2. Для получения Бонуса участник должен лично прибыть в указанное Организатором время и место, предъявить персоналу документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.3. При выдаче Бонуса сотрудник магазина DIVAGE make up studio вписывает номер Накопительной Карты, Дисконтной Стандартной Карты или VIP Дисконтной Карты (далее – Карта Клуба DIVAGE) участника в именной сертификат, а также запрашивает подпись участника о получении Бонуса на копии сертификата. Если у участника отсутствует Карта Клуба DIVAGE, то оформляется Накопительная Карта до получения Бонуса.

8.4. Организатор Программы оставляет за собой право изменить способ передачи Бонуса участнику.

8.5. Невыполнение участником в установленный срок действий, необходимых для получения Бонуса, в соответствии с условиями настоящих правил является отказом участника от получения Бонуса, а Бонус считается невостребованными, при этом Организатор не хранит невостребованный Бонус и использует его по своему усмотрению. Бонус не может быть востребован участником повторно.

## **9. Права, обязанности и ответственность Организатора**

9.1. Организатор вправе использовать различные средства доведения до участников предложения об участии в Программе и кратких правил ее проведения.

9.2. Если по какой-либо причине любой аспект Программы не может проводиться так, как это запланировано, Организатор вправе на свое единоличное усмотрение аннулировать, прекратить, изменить или временно прекратить проведение Программы, или же признать недействительными любые затронутые заявки на участие в Программе.

9.3. В случае приостановления, досрочного прекращения проведения Программы, изменения правил Организатор публично уведомляет об этом Участников Программы путем размещения информации в сети Интернет на официальном сайте <http://www.divage.com>.

9.4. Организатор Программы не несет ответственность:

- за технические сбои, связанные с регистрацией для участия в Программе, в том числе за технические неполадки на Интернет-сайте, в случае если они возникли не по вине Организатора;
- за невыполнение действий, связанных с проведением Программы, если такое неисполнение произошло вследствие уничтожения персональных данных участника в результате их отзыва участником;
- невыполнение (несвоевременное выполнение) участниками обязанностей, связанных с участием в Программе и получением Бонуса;
- не ознакомление участников с правилами проведения и условиями участия в Программе;
- неполучение от участников писем, звонков, факсимильных и/или электронных сообщений, в том числе по вине почтовой службы, организаций связи, в результате технических проблем и/или мошенничества в сети Интернет и/или каналов связи, используемых для участия в программе;
- неполучение (несвоевременное получение) от участников сведений, необходимых для получения Бонуса;
- получение от участников неполных и/или некорректных контактных и/или иных сведений, необходимых для участия в Программе и передачи Бонуса, а также за последствия ошибок участника, включая (кроме всего прочего) понесенные им затраты;
- неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, а также за какие-либо прямые, косвенные, особые потери участников, связанные с участием в Программе, если неисполнение обязательств явилось следствием непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы. Организатор не обязан возмещать потери участникам Программы в подобных случаях.

## **10. Прочие условия Программы**

10.1. Программа не предполагает внесения платы за участие в ней. Для получения Бонуса в рамках данной Программы перечисление денежных средств на счет Организатора либо третьих лиц не требуется.

10.2. Все расходы, которые участники производят для целей участия в Программе прямо или косвенно (в том числе, расходы, связанные с доступом в Интернет), возмещению Организатором не подлежат.

10.3. В случае если Бонус по Программе не востребован участниками в установленный срок по причине отказа от его получения или не обращения за Бонусом в установленные правилами сроки, соответствующий Бонус не может быть впоследствии востребован участником. В указанном случае, невостребованные Бонусы остаются у Организатора, который вправе распоряжаться ими по своему усмотрению. Претензии по неполученным Бонусам не принимаются. Обмен Бонуса по Программе на денежный эквивалент не производится.

10.4. Во всем, что не предусмотрено настоящими правилами, Организатор и участники руководствуются действующим законодательством Российской Федерации

10.5. Участие в Программе подтверждает факт ознакомления и согласия участника с настоящими правилами.

10.6. Все претензии в связи с проведением Программы направляются Организатору: ООО «Диваж-Столица» по адресу: 142784, г. Москва, поселение Московский, поселок Ульяновского лесопарка, владение 1.