

**Правила программы лояльности «Лента-Райффайзенбанк»
(публичная оферта)**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Термины и определения	2
2. Общие положения	3
3. Условия участия в Программе	4
4. Правила начисления Баллов	5
5. Правила списания Баллов	6
6. Корректировка записи о предоставленных Баллах при возврате/обмене Товара	7
7. Акции.....	7
8. Персональные данные	7
9. Восстановление утерянной или поврежденной Карты.....	8
10. Заключительные положения	8

1. Термины и определения

- 1.1. Акция** – комплекс мероприятий в рамках Программы, в период проведения которых Участникам могут начисляться Баллы, устанавливаться специальные цены на некоторые виды Товаров и Услуг Компании, а также предоставляться иные условия обслуживания, обозначенные в правилах Акции. Информация об Акциях, условия их проведения публикуются Компанией на сайте Компании, а также Банком на сайте Банка.
- 1.2. Анкета Компании (далее – Анкета)** – форма, которая заполняется и подписывается Держателем в одном из ТК Компании или оформляется в электронном виде на официальных онлайн-ресурсах Компании (включающих в себя интернет-сайт lenta.com, Мобильное приложение, «Личный кабинет» и проч.) при получении предоплаченной банковской карты и намерении стать Участником Программы.
- 1.3. Баллы** – условные виртуальные единицы, начисляемые Участнику на Счет Участника программы в соответствии с правилами Программы и в рамках проводимых Акций. Начисленные Баллы могут быть использованы только в целях оплаты Товаров и Услуг Компании.
- **Начисленный Балл** – Балл, начисленный Компанией на Счет Участника в соответствии с правилами Программы или Акции.
 - **Списанный (Использованный) Балл** – Балл, списанный Компанией со Счета Участника в соответствии с правилами Программы или Акции.
- 1.4. Банк** - АО «Райффайзенбанк» (129090, Москва, ул. Троицкая, д.17, стр.1)
- **Отделение Банка** – подразделения Банка в которых осуществляется обслуживание клиентов Банка. Перечень Отделений размещается на Сайте Банка.
- 1.5. Горячая линия Банка** - центр поддержки, осуществляющий круглосуточное информационно-справочное обслуживание клиентов банка по телефону, а также по форме обратной связи на Сайте Банка.
- 1.6. Деактивация** – процесс в результате, которого приостанавливается начисление Участнику новых Баллов и использование ранее начисленных Баллов, по основаниям, предусмотренными Правилами. При этом начиная с даты Деактивации, банковский функционал Карты остается активным.
- 1.7. Держатель Карты (Держатель)** – физическое лицо, которое владеет Картой.
- 1.8. Договор об участии в Программе лояльности** – договор об участии в Программе лояльности, все существенные условия которого изложены в настоящих Правилах.
- 1.9. Заявление-Анкета (далее Заявление)** – форма Банка, которая заполняется и подписывается Держателем Карты (за исключением предоплаченной банковской карты) в одном из ТК Компании, в том числе в целях Держателя стать Участником Программы.
- 1.10. Карта (Ко-брендинговая карта)** – дебетовая банковская карта Visa Classic, эмитированная Банком и зарегистрированная Держателем в Программе.
Карта является собственностью Банка. Передача Карты третьему лицу не допускается. Карта имеет независимые идентификационные номера: номер карты лояльности и номер Карты. Карта выдается неактивной и является такой до момента ее активации.
Карта предоставляет право Держателю пользоваться при её предъявлении в ТК привилегиями, аналогичными предоставляемым по Карте постоянного покупателя Компании.
Программа лояльности распространяется на следующие типы Карт Банка:
- дебетовая банковская карты (основные/дополнительные) Visa Classic Lenta;
 - предоплаченная банковская карта Visa Classic Lenta.
- Для выпуска и получения физическим лицом предоплаченной карты открытие текущего счета и оформление Заявления не требуется. Предоплаченная карта предоставляется Держателю без возможности её перевыпуска.
- 1.11. Карта лояльности ЛЕНТА (Карта постоянного покупателя)** – пластиковая карта Компании, предоставляющая право ее владельцу на получение определенных Скидок и Баллов при приобретении товаров во всех ТК «Лента». Карта находится у владельца, имеет индивидуальный идентификационный номер - уникальное 12-значное число, присваиваемое Компанией клиенту и используемое для начисления Баллов и идентификации Держателя в Программе. Правила получения скидок и Баллов по Карте постоянного покупателя размещены на сайте Компании (и иных местах, предусмотренных Компанией) и не регулируются настоящими Правилами.

- 1.12. Компания** - ООО «Лента» (ИНН 7814148471), 197374, Санкт-Петербург, ул. Савушкина 112, лит. Б
- **ТК** – торговые комплексы Компании, в которых предусмотрена возможность оплаты Товаров и Услуг Компании посредством Карты. Перечень ТК, участвующих в Программе, размещается на Сайте Компании. Перечень ТК может быть изменен без предварительного уведомления Участника.
- 1.13. Мобильное приложение ЛЕНТА** - программное обеспечение «Лента», устанавливаемое (загружаемое) на мобильное устройство (смартфон, планшет и т.п.) на базе платформ IOS и Android правообладателем Мобильного приложения является Компания.
- 1.14. Покупка** – приобретение Участником Товаров в ТК Компании с использованием Карты (при условии использования карты как платежного средства и как карты постоянного покупателя ЛЕНТА).
- 1.15. Правила программы (Правила)** – правила и условия участия в Программе, начисления, накопления, использования Баллов.
- 1.16. Программа лояльности (Программа)** – настоящая совместная ко-брендинговая Программа лояльности Банка и Компании «Лента-Райффайзенбанк» для Держателей карт. Правила Программы являются публичной офертой о заключении Договора об участии в Программе, направленной на увеличение активности Держателей в использовании услуг Банка и приобретении Товаров в ТК Компании с использованием Карт. Программа предусматривает начисление Баллов, характеризующих активность Участника в использовании услуг Банка и приобретении Товаров и Услуг Компании по основаниям, установленным в Программе лояльности, а также предусматривает возможность списания Участником начисленных ему Баллов.
- 1.17. Расходная операция** – в рамках Программы – любая безналичная расходная операция, совершенная Держателем, с использованием Карты в любых торгово-сервисных предприятиях, связанная с приобретением товаров и услуг, за исключением следующих операций: получение наличных денежных средств в банкоматах, терминалах и пунктах выдачи наличных денежных средств, оплата дорожных чеков и/или лотерейных билетов, списание комиссий Банка по Карте в соответствии с действующими тарифами Банка на дату проведения транзакции, оплата ставок и пари в казино и других игорных заведениях, в том числе через сеть Интернет. Перечень исключений/ограничений по безналичным операциям для предоплаченных карт определяется законодательством РФ.
- 1.18. Регистрация в Программе (далее Регистрация)** – комплекс действий, направленных на регистрацию Держателя в программе лояльности Компании, которые заключаются в заполнении Держателем Анкеты или Заявления-Анкеты, с последующим включением данных Анкеты или Заявления-Анкеты в базу данных Компании. Регистрация завершается в течение 48 часов после заполнения Держателем Анкеты или Заявления-Анкеты.
- 1.19. Сайт Банка** – сайт в сети Интернет www.raiffeisen.ru.
- 1.20. Сайт Компании** – сайт в сети Интернет www.lenta.com.
- 1.21. Стороны** – совместное упоминание Банка и Компании.
- 1.22. Счет Участника программы (Счет)** – электронный реестр данных, ведение которого осуществляется Компанией, содержащий информацию о балансе, начисленных и списанных Баллах. Счет в рамках Правил ни в коем случае не является и не может являться какой-либо формой банковского, накопительного или иного финансового счета.
- 1.23. Товары и Услуги Компании (Товар)** – товар, продукт, произведенный для продажи, или услуга, имеющие потребительское качество, предоставляемые Компанией.
- 1.24. Участник Программы (Участник)** – Держатель Карты, зарегистрированный в Программе в соответствии с настоящими Правилами.
- 1.25. Центр информационной поддержки клиентов (Горячая линия ЛЕНТА)** - центр поддержки Программы, осуществляющий (круглосуточное) информационно-справочное обслуживание клиентов по вопросам, связанным с начислением Баллов за покупки и скидкам в «Ленте», в том числе Участников по телефону (актуальные телефоны указаны на Сайте Компании и на Карте), а также по форме обратной связи на Сайте Компании и в Мобильном приложении Компании.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящие Правила Программы лояльности определяют условия и порядок участия Держателей Карт в Программе.
- 2.2. Программа является стимулирующей, проводимой на условиях публичной оферты (не предусматривающей возможность досрочного отзыва оферты), содержащейся в настоящих Правилах.
- 2.3. Организаторами Ко-брендинговой Программы являются Банк и Компания.
- 2.4. Программа не является лотереей.
- 2.5. Срок проведения Программы: с 01 февраля 2018 до 31 декабря 2020 г. (включительно), при этом если за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия Программы Компания и Банк не разместят информацию о прекращении действия Программы, то срок действия Программы продлевается на следующие 12 (двенадцать) календарных месяцев на аналогичных условиях. Количество указанных пролонгаций не ограничено.
- 2.6. Участник имеет право на получение/списание Баллов до момента прекращения действия Программы. Баллы, неиспользованные Участником до даты прекращения Программы, аннулируются.
- 2.7. Использовать Программу в коммерческих, предпринимательских целях запрещено. Стороны имеют право осуществить Деактивацию Карты Участника при подозрении его в использовании Программы в коммерческих, предпринимательских целях. Деактивация Карты прекращается в случае, если причина, приведшая к ней, будет устранена Участником или им будут предоставлены необходимые документы/пояснения. Начисление Баллов по операциям, совершенным в период Деактивации не производится.

3. Условия участия в Программе

- 3.1. В соответствии с Программой Стороны предлагают всем заинтересованным лицам заключить Договор об участии в Программе лояльности, все существенные условия которого, в том числе, предмет, порядок и условия начисления и выплаты Баллов, определены настоящими Правилами.
 - 3.2. Предметом Договора об участии в Программе лояльности является участие Держателя в Программе лояльности, в соответствии с которой Сторонами осуществляется начисление Баллов в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, и использование Участником начисленных Баллов.
 - 3.3. Участником Программы может стать любое дееспособное физическое лицо, достигшее 14-летнего возраста и получившее Карту. В случае, если физическое лицо не достигло 18-летнего возраста, им должно быть представлено в Банк согласие родителей/опекунов вместе с Заявлением. Участие в Программе является добровольным.
 - 3.4. Лицу, желающему заключить Договор об участии в Программе лояльности, необходимо:
 - получить Карту в ТК или отделении Банка (при получении Карты в ТК лицо осуществляет взнос в размере 300 (трехсот) рублей в пользу Компании, при получении Карты в Банке лицо оплачивает комиссию в размере, установленном тарифами Банка);
 - заполнить Заявление (не применимо при получении лицом предоплаченной банковской карты);
 - заполнить Анкету Компании в бумажной форме в ТК/электронной форме на сайте Компании в сети интернет по адресу anketa.lenta.com.
- Осуществление всех указанных выше действий является акцептом условий Программы лояльности со стороны данного физического лица (ответом о принятии предложения Сторон заключить Договор об участии в Программе лояльности) и подтверждением им своего ознакомления и согласия с условиями Правил Программы.
- 3.5. Срок для акцепта: 180 (сто восемьдесят) дней со дня получения Держателем Карты.
 - 3.6. В рамках Программы Баллы начисляются Участнику за совершение им Покупок в ТК Компании, а также в иных случаях, предусмотренных в п. 4 настоящих Правил.
 - 3.7. В случае, если на момент Регистрации Держателя в Программе Участник уже был держателем Карты лояльности Лента и его персональные данные (ФИО, номер мобильного телефона и дата

рождения), указанные при оформлении Карты лояльности Лента, совпадают с указанными при Регистрации в Программе Ко-брендинговой карты, сведения об Участнике обновляются в учетной системе Компании в соответствии с действующими процедурами. В этом случае действующая Карта лояльности Лента блокируется.

- 3.8.** Допускается перерегистрация заблокированной Карты лояльности Лента на другого клиента путем заполнения заявления (в свободной форме) и анкеты для Регистрации Карты лояльности Ленты на новое регистрируемое лицо. Для получения подробной информации Участник может обратиться на стойку информации в ТК Компании.
- 3.9.** Прекращение участия Участника в Программе осуществляется в следующих случаях:
- непредоставление Участником документов/пояснений, предусмотренных в пункте 2.7 настоящих Правил в течение 6 (шести) месяцев с момента Деактивации;
 - подача Участником заявления об отказе участия в Программе в свободной форме в ТК Компании. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения такого заявления начисление Баллов прекращается. При этом у Держателя остается возможность использовать Карту как Карту лояльности Лента и/или как банковскую карту.

При прекращении участия Участника в Программе накопленные Баллы аннулируются.

- 3.10.** На Сайте Банка и Сайте Компании размещается информация о Программе. Дополнительным источником информирования Участника являются Горячие линии Компании и Банка. Правила Программы размещены на сайте Компании.
- 3.11.** Участник вправе получить информацию о начисленных и списанных Баллах, о Покупках, совершенных в рамках Программы, обратившись на Горячую линию ЛЕНТА.
- 3.12.** В Программе может быть зарегистрирована только одна Карта Участника.

4. Правила начисления Баллов

- 4.1.** За совершение Покупок в ТК Компании по Ко-брендинговой карте Участнику начисляются Баллы в соответствии с настоящими Правилами, а также с условиями действующих Акций Компании и/или Банка
- 4.2.** Участнику начисляются Баллы в зависимости от суммы кассового чека за разовую Покупку в следующем порядке:
- 1% от суммы чека при общей сумме оплаты до 2 999.99 (двух тысяч девятисот девяносто девяти рублей 99 копеек) включительно;
 - 3% от суммы чека при общей сумме оплаты от 3 000 (трех тысяч) рублей до 4 999.99 (четырёх тысяч девятисот девяносто девяти рублей 99 копеек) включительно;
 - 5% от суммы чека при общей сумме оплаты от 5 000 (пяти тысяч) рублей включительно
- 4.3.** Баллы не могут быть начислены за табак, табачную продукцию, табачные изделия и курительные принадлежности, в том числе трубки, кальяны, сигаретную бумагу, зажигалки, а также за подарочные карты.
- 4.4.** Дополнительные Баллы начисляются Участнику в следующих случаях:
- при первичной Регистрации в Программе и предоставлении своего согласия на получение информации (в т.ч. рекламного характера) и контактных данных по одному из каналов (телефон и/или email). В этом случае приветственные Баллы начисляются в размере 150 (ста пятидесяти) Баллов в течение 2 (двух) дней после регистрации;
 - при совершении Участником первой Расходной операции с даты Регистрации в Программе. Участнику в этом случае начисляются 150 (сто пятьдесят) дополнительных Баллов в течение 5 (пяти) дней после первой Расходной операции.
- 4.5.** Максимальная сумма Баллов в рамках Программы, начисленных Участнику в течение одного полного календарного месяца, составляет 1 500 (одна тысяча пятьсот) Баллов. Начисление Баллов сверх установленного в рамках Программы лимита не производится и не переносится на

следующий месяц. Указанный лимит не включает в себя дополнительные Баллы, приветственные и/или Баллы по Акциям.

- 4.6. Если результат расчета количества Баллов в одном кассовом чеке не является целым числом, дробная часть для целей определения количества Баллов округляется к большему десятому значению. Информацию о рассчитанных Баллах Участник может увидеть в кассовом чеке. Запись информации на Счет о начисленных Баллах Участнику может производиться в течение 3-х рабочих дней с даты совершения Покупки.
- 4.7. Участнику могут начисляться также иные дополнительные Баллы в рамках Акций Компании и/или Банка, если это предусмотрено условиями Акции. Порядок начисления Участникам Баллов определяется и указывается в условиях соответствующей Акции. Зачисление Баллов производится в срок, указанный в условиях Акции.
- 4.8. Для начисления Баллов в рамках Программы Участник должен предъявить Карту кассиру или самостоятельно отсканировать её на кассах самообслуживания до приобретения Товаров в ТК и оплатить Покупки данной Картой.
- 4.9. В случае возникновения вопросов, связанных с начисленными Баллами, Участник в течение 21 (двадцати одного) рабочего дня с даты совершения Покупки может обратиться на Горячую линию ЛЕНТА либо направить в адрес Компании соответствующее обращение с указанием Ф.И.О. Участника и номера карты лояльности Лента (содержится на Карте), а также копию чека. Обращение может быть направлено на почтовый адрес Компании либо передано на информационную стойку в ТК Компании. Компания обязуется рассмотреть обращение и выслать ответ Участнику в течение 30 рабочих дней с момента получения указанной претензии.
- 4.10. Срок действия Баллов равен 12 (двенадцать) месяцев с момента их начисления, если иное не предусмотрено условиями Акции. Приветственные Баллы за предоставление своего согласия на получение информации (в т.ч. рекламного характера) и контактных данных по одному из каналов (телефон и/или email) действуют 31 (тридцать один) календарный день с момента начисления. Баллы по Акции могут быть аннулированы в случае неиспользования их Участником в срок, установленный условиями Акции.
- 4.11. Начисление Баллов не производится при оплате Товаров, включенных в список товаров-исключений. Список товаров-исключений находится на Сайте Компании.
- 4.12. Начисленные Баллы не подлежат возврату, а также не могут быть переданы Участником третьим лицам или получены способом, не предусмотренным настоящими Правилами.
- 4.13. В случае ошибочного начисления Баллов Участнику, Стороны вправе произвести корректировку Счета Участника.

5. Правила списания Баллов

- 5.1. Баллы могут быть использованы по желанию Участника при полной или частичной оплате Покупок как дополнительная скидка в любом ТК Компании. Для получения скидки Участник должен до приобретения Товара сообщить кассиру ТК Компании о своем желании получить скидку и предъявить Карту. Участник имеет право на получение скидки только после завершения Регистрации Участника в Программе.
- 5.2. Баллы могут быть использованы в качестве скидки на приобретенные Товары следующим образом:
 - В размере не более 99% от стоимости каждой единицы Товара, при этом цена товара с учетом скидки не может составлять менее 1 (одного) рубля. Если на товар установлена минимальная розничная цена, размер скидки может быть ограничен таким образом, чтобы не допустить нарушения нормативно установленных минимальных розничных цен (МРЦ). Скидка не предоставляется при покупке табака и табачных изделий;
 - после применения скидки в виде Баллов Участник может выбрать любой удобный способ оплаты;
 - неиспользованные Баллы сохраняются на Счете Участника программы и могут быть использованы согласно условиям Программы и/или Акции.

- 5.3. При предоставлении Участнику скидки, осуществляется списание со счета Участника Баллов в количестве 1 (одного) Балла за каждый полный рубль скидки, предоставленной Участнику. Баллы с наиболее ранним сроком аннулирования списываются в первую очередь.
- 5.4. При частичной оплате Товаров со списанием Баллов на сумму Покупки, оплаченной денежными средствами, Баллы начисляются в соответствии с настоящими Правилами.
- 5.5. Баллы не имеют наличного выражения и не предоставляют Участнику право на получение их в денежном эквиваленте.
- 6. Корректировка записи о предоставленных Баллах при возврате/обмене Товара**
- 6.1. Обмен/возврат Товара и Услуг Компании, приобретенного Участником в рамках Программы, производится при предъявлении Участником Карты в ТК Компании, в котором был приобретен Товар, в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.2. В случае обмена/возврата Товара, приобретенного Участником в рамках Программы, осуществляется корректировка информации о количестве Баллов, предоставленных Участнику при приобретении Участником данного Товара.
- 6.3. В случае обмена/возврата Товара, приобретенного Участником со скидкой, Участнику возвращаются Баллы в количестве, соответствующем количеству Баллов, списанных при предоставлении скидки на данный Товар.

7. Акции

- 7.1. В рамках Программы Компания и/или Банк имеют право на проведение Акции.
- 7.2. Стороны сообщают Участникам об Акции путем размещения соответствующей информации на Сайтах Сторон и/или посредством направления sms/текстовых-сообщений Участникам и/или иными способами. Компания и Банк обязаны разместить условия Акции на Сайтах в срок не позднее 1(одного) календарного дня до даты начала Акции.
- 7.3. В рамках Акции Участнику могут предоставляться Баллы и/или предоставляться специальные цены на Товар.
- 7.4. В Акции может участвовать любой Участник, если условиями Акции не предусмотрены иные ограничения.

8. Персональные данные

- 8.1. Участник несет ответственность за достоверность персональных данных, указанных им в Заявлении и/или в Анкете. В случае указания Участником недостоверных персональных данных Стороны оставляют за собой право считать такие данные непредставленными и аннулировать все Баллы, начисленные ранее Участнику.
- 8.2. Участник обязан предоставлять информацию об изменении своих персональных данных (если данные им были ранее предоставлены Компании/Банку), не позднее 7 (семи) календарных дней с момента такого изменения. Предоставить информацию об изменении персональных данных (номер телефона, email, адреса и т.п.) Участник, может обратившись на стойку информации в ТК Компании и/или Отделение Банка. Персональные данные можно также изменить, направив письмо в адрес Компании. Предоставление измененных персональных данных в Компанию не означает предоставление этих данных в Банк. Для изменения персональных данных Держателя, представленных им ранее в Банк, Держателю необходимо обратиться в отделение Банка.
- 8.3. Участник, предоставляя подписанное Заявление или Анкету, подтверждает свое согласие Компании, Банку на обработку его персональных данных, указанных Участником в Заявлении или Анкете при Регистрации, а также полученных в результате участия в Программе, а также на обработку данных о Покупках, совершенных Участником в рамках Программы.
- 8.4. В том числе, Участник дает свое согласие на осуществление любых действий с использованием средств автоматизации или без использования таких средств в отношении его персональных данных, которые необходимы в рамках реализации Программы, включая (без ограничения) сбор,

запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (в том числе предоставление третьим лицам), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также иных действий с персональными данными Участника с учетом федерального законодательства Российской Федерации.

- 8.5.** Участник может отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем направления Компании (Банку) соответствующего заявления. В случае получения от Участника отзыва согласия на обработку персональных данных Компания (Банк) обязана прекратить обработку персональных данных Участника в срок не позднее 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты получения отзыва согласия на обработку персональных данных от Участника. В случае получения от Участника отзыва согласия на обработку персональных данных Компания (Банк) исключает Участника из Программы без предварительного уведомления Участника, в связи с невозможностью дальнейшего выполнения обязанностей, предусмотренных Программой.

9. Восстановление утерянной или поврежденной Карты

- 9.1.** В случае утраты/повреждения/подозрения компрометации Карты Участник должен незамедлительно уведомить об этом Банк, позвонив на Горячую линию или обратившись в Отделение Банка.
- 9.2.** Карта (за исключением предоплаченной карты) взамен утраченной/поврежденной/скомпрометированной перевыпускается Участнику в Отделении Банка в порядке, предусмотренном в заключенном с Держателем договоре на выпуск и обслуживание Карты.

10. Заключительные положения

- 10.1.** Правила размещаются на Сайте Компании, в ТК Компании в течение всего срока действия Программы.
- 10.2.** В силу постоянного совершенствования Программы Стороны оставляют за собой право в одностороннем порядке изменять Правила, сообщая о таких изменениях на Сайтах Сторон и/или Мобильном приложении Компании не менее чем за 30 календарных дней до вступления таких изменений в силу.
- 10.3.** С целью обеспечения гарантированного ознакомления с актуальной версией Правил Программы всех лиц, участвующих в Программе, Участник обязан регулярно самостоятельно обращаться на Сайт Компании и/или Банка и/или к Мобильному приложению Ленты для получения сведений об изменениях и дополнениях, внесенных в Правила Программы.
- 10.4.** Продажа Товаров в ТК Компании осуществляется с учетом графика работы ТК и технологических перерывов в работе.
- 10.5.** Начисление Баллов и/или предоставление скидок во время проведения профилактических работ/технических перерывов, а также по другим техническим причинам (отказ или сбой в работе каналов связи, перебои в электропитании и в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и программного обеспечения), не осуществляется. В указанных случаях для предоставления Баллов и/или получения скидки Участник должен дожидаться окончания вышеуказанных обстоятельств.
- 10.6.** Участник, Компания, а также Банк признают обязательным соблюдение претензионного (досудебного) порядка урегулирования споров, вытекающих и/или возникающих в связи с участием в Программе. Сторона, получившая претензию, обязана предоставить ответ другой стороне в срок не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с момента получения соответствующей претензии. В случае не достижения согласия, а именно: полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, непредставления ответа на претензию в установленный срок, - спор подлежит разрешению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.