Правила программы лояльности «Клуб Белый Кролик»

редакция от 06.11.2026

Общие положения:

Настоящие Правила определяют условия участия в программе лояльности «Белый Кролик» на территории Российской Федерации. Пройдя процесс регистрации, Участник подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами, выражает свое безусловное согласие с настоящими правилами (далее - «Правила») и обязуется их выполнять.

Термины и определения:

«Программа лояльности «Клуб Белый Кролик» («Программа») — означает взаимоотношения, в которых Участник программы лояльности, приобретающий товары и/или услуги у компании «Белый Кролик», приобретает право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами.

«Привилегия» — возможность приобретения товаров и/или услуг, предоставленная методом отложенной скидки — начисления Бонусов на Счет Участника и последующего расходования Участником накопленных Бонусов на товары и/или услуги компании «Белый Кролик».

«Участник Бонусной Программы» (Участник) — физическое лицо, участвующее в Программе, являющееся держателем бонусного счета, привязанного к номеру телефона Участника, а так же пластиковой или виртуальной карте.

«Компания - сеть зоомаркетов - «Белый Кролик» — Оператор, обладающий исключительными правами по управлению Программой, являющийся стороной всех сделок по накоплению и списанию Бонусов по Программе.

«Оператор» — компания, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы, являющееся стороной всех сделок по накоплению и списанию Бонусов по Программе. Оператор может непосредственно реализовывать товары и/или услуги, в отношении которых предоставляются Привилегии Участникам и/или происходит начисление Бонусов Оператором в рамках Программы. Оператором является компания - правообладатель торгового знака «Белый Кролик» - ИП Оникиенко Р.Е. ИНН 253810872323, ОГРНИП 310253905600016, свидетельство о регистрации 25 No 003451583 от 25.02.2010.

«Карта Участника» (Карта) — пластиковая или виртуальная карта, к которой привязан бонусный счет участника, а также номер мобильного телефона, служащий для идентификации Участника в Программе «Клуб Белый Кролик» при приобретении товаров и/или услуг.

«Бонусный Счет Участника» (Бонусный счет, Счет) — счет, открываемый Компанией в своей информационной системе на имя Участника в соответствии с настоящими Правилами. Счет ведется в Бонусах. На Карту открывается единый Счет Участника. Бонусы начисляются на Счет Участника и списываются со Счета Участника при приобретении у Компании товаров и/или услуг с использованием номера телефона или Карты Участника.

«Бонусы» — расчетные единицы, зачисляемые на Бонусный Счет Участника в соответствии с Правилами. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения скидок на товары и/или услуги в соответствии с настоящими Правилами.

«Уведомление» — Информация, в том числе рекламного содержания, передаваемая Участнику средствами связи: мобильному телефону, домашнему телефону, E- mail, почтовому адресу или иными способами.

«Регистрация» - процесс подтверждения Участником вступления в Программу. При регистрации указываются фамилия, имя, отчество, номер телефона Участника, а также номер Карты участника при наличии карты.

Регистрация может быть произведена на сайте https://petsmart.ru/ путем заполнения регистрационной формы.

Участник, предоставляя свои персональные данные при заполнении регистрационной формы Участника Организатору, в соответствии с Федеральным законом No 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. свободно, своей волей и в своем интересе, а также подтверждая свою дееспособность, выражает свое безусловное согласие на обработку своих персональных данных владельцу Сайта и Организатору Программы. Регистрируясь в программе и подтверждая номер мобильного телефона по короткому номеру, при регистрации формы, Участник Программы автоматически соглашается получать новости, информацию по акциям и специальным предложениям от Организатора.

«Владелец Карты» – Участник, на имя которого была зарегистрирована Карта.

1. Участие

1.1. Участие в Программе «Клуб Белый Кролик» является добровольным. Участником может стать любое лицо, которому на момент регистрации в Программе исполнилось 18 лет и имеет возможность использовать национальный телефонный номер сети подвижной связи российской системы нумерации.

1.2. Лицо, желающее стать Участником Бонусной Программы, обязано пройти регистрацию. При регистрации обязательным идентификатором физического лица является номер мобильного телефона.

1.3. На одно физическое лицо (номер мобильного телефона) может быть оформлен только один бонусный счет и одна Карта Участника. При оформлении нескольких Карт Участника на одно и то же лицо действующей будет только последняя заведенная Карта.

1.4. Карта Участника является собственностью Оператора и подлежит возврату по первому его требованию.

1.5. Участник обязан незамедлительно уведомить Оператора об изменении личных данных, указанных им при регистрации.

1.6. Ответственность за сохранность Карты, ограничение Карты Участника от

несанкционированного доступа посторонних лиц лежит на Участнике. Компания не несет ответственности за несанкционированное использование Карты Участника.

1.7. Оператор вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но, не ограничиваясь, случаем если Участник:

1.7.1. не соблюдает настоящие Правила;

1.7.2. злоупотребляет какими - либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;

1.7.3. предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или неправильные сведения Компании;

1.7.4. не осуществляет сделок с использованием Карты в течение 24 месяцев с момента совершения последней покупки с использованием Карты.

1.8. Участник вправе прекратить свое участие в Программе «Белый Кролик» в любое время путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия на форму обратной связи на сайте https://petsmart.ru/ , размещенной в подвале сайта с кнопкой «Обратная связь».

1.9. Карты Участника не являются кредитными или платежными картами, если они не будут в специальном порядке определены таковыми.

1.10. Карта Участника действует в течение срока действия Программы или до любой другой даты прекращения действия Карты Участника согласно настоящим Правилам.

1.11. Участник обязуется самостоятельно отслеживать данные на чеке, содержащие информацию о накопленных Бонусах и прочую информацию Программы «Клуб Белый Кролик».

1.12. В случаях прекращения участия в Программе «Клуб Белый Кролик» по инициативе Оператора (п.1.7 настоящих Правил) или Участника (п.1.8 настоящих Правил) контактная информация Участника удаляется из информационной системы Программы и Бонусы Участника аннулируются.

1.14. Принимая правила Программы, Участник соглашается на получение от Компании Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами, но сохраняет за собой право отказаться от уведомлений рекламного характера следующим способом:

- письменное заявление об отказе от получения Уведомлений, отправленное на форму обратной связи на сайте https://petsmart.ru/.

2. Начисление бонусов

2.1. Бонусы начисляются на Счет Участника при совершении покупок Участником у Компании*.

Бонусы также могут начисляться на Счет Участника в случае проведения рекламных акций или поощрительных программ, периодически предлагаемых Компанией. Компания определяет перечень установленных товаров и количество Бонусов, начисляемых на Счет

Участника при приобретении Участником таких товаров и услуг. Процент начисления бонусов зависит от суммы всех покупок с использованием Карты:

0 руб. - 49 999 руб. - 3% от стоимости покупки

50 000 руб. – 150 000 руб. - 4% от стоимости покупки

>150 000 руб. - 5% от стоимости покупки

Начисление Бонусов происходит от любой суммы покупки Участником. Размер начисляемых бонусов увеличивается от суммы накоплений по Бонусной карте Участника, в период пользования картой, в порядке, указанном в п. 2.1. настоящих Правил.

*за исключением торговых марок, указанных в п. 2.11 и 2.12, и оплаты услуг.

2.2. Для начисления Бонусов Участник должен уведомить Компанию при реализации Компанией товаров и/или услуг, в отношении которых происходит начисление Бонусов в рамках Программы, непосредственно перед совершением покупки или получением услуги о том, что покупка товара или оказание услуги осуществляется в рамках Программы, путем указания номера телефона, указанного при регистрации в Программе или путем предъявления своей Карты Участника на кассовом терминале, предъявлении QR-кода, полученного из приложения «Белый Кролик», чат-бота в MAX (id253810872323_bot) или сформированного в личном кабинете на сайте https://petsmart.ru/. Оператор не несет ответственности за не начисление Бонусов в том случае, если Участник не известил Компанию о том, что покупка сделана в рамках Программы и не предъявил Карту Участника или не сообщил кассиру номер телефона, указанного при регистрации.

2.3. Начисление Бонусов на Счёт допускается по номеру телефона Участника или предъявлении оригинала Карты, или электронной версии Карты (с экрана смартфона).

2.4. За одну покупку возможно начисление Бонусов только на одну Карту Участника.

2.5. Если по техническим причинам Карта Участника не была просканирована или не указан номер телефона Участника, указанного при регистрации, до оплаты товаров и/или услуг (до закрытия кассового чека), Участнику следует оформить возврат товара и/или услуги и совершить покупку еще раз с использованием Карты Участника. В противном случае, жалобы о не начислении Бонусов не принимаются.

2.6. Если покупка оплачена частично Бонусами, частично деньгами (наличными, банковской картой или подарочной картой), то Бонусы начисляются только за ту часть покупки, которая оплачена деньгами. Исключением из данного правила могут являться отдельные акции Программы «Клуб Белый Кролик».

2.7. Компания самостоятельно формирует правила начисления Бонусов за покупки товаров и услуг. Текущие Правила Программы размещены на сайте Компании https://petsmart.ru/, а так же в уголке покупателя в розничных магазинах «Белый Кролик».

2.8. Бонусы и права, предоставленные Участнику, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами или с согласия Оператора. Бонусы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

2.9. Бонусы могут не начисляться на товары и/или услуги со скидкой, по сниженным ценам или участвующие в рекламных акциях.

2.10. Бонусы сгорают через 12 месяцев с даты их начисления. В рамках рекламных акций могут быть начислены промо бонусы (временные) с ограничением по сроку действия и условиям списания, которые указываются в условиях соответствующей акции.

2.11. Бонусы не начисляются на корма для кошек и собак следующих торговых марок в следующих регионах:

Иркутская область, Красноярский край, Томская область - Cesar, Chappi, Felix, Gourmet, Гурмэ, Kitekat, ONE, Pedigree, Whiskas.

Приморский край, Хабаровский край, Сахалинская область, Республика Башкортостан - Cesar, Chappi, Felix, Gourmet, Гурмэ, Kitekat, ONE, Pedigree, Whiskas.

Камчатский край, Амурская область, Еврейская Автономная область, Республика Саха (Якутия), Магаданская область - Cesar, Chappi, Kitekat, Pedigree, Whiskas, Felix, Gourmet, Гурмэ, ONE.

2.12. Бонусы не начисляются за покупку подарочных сертификатов и пакетов.

2.13. Активация бонусов происходит через 14 дней после даты начисления.

2.14. Если Участник Программы лояльности является держателем социальной карты «Приморец» (для покупателей Приморского края») или карты жителя Хабаровского края ("Муравьев-Амурский"), то при покупке применить можно по выбору Участника либо начисление Бонусов, либо скидку по карте «Приморец» или карте жителя Хабаровского края ("Муравьев-Амурский").

3. Списание Бонусов в обмен на Привилегии

3.1. Участник, накопивший Бонусы на своем Счете, вправе списать Бонусы со Счета в соответствии с настоящими Правилами.

3.2. Списание Бонусов со Счета Участника становится доступно после регистрации с обязательным указанием номера телефона.

3.3. В случае, если Участник не прошёл регистрацию, списание Бонусов со Счета Участника будет недоступно, пока Участник не завершит регистрацию.

3.4. Участнику необходимо проинформировать кассира магазина «Белый Кролик» о своем желании использовать начисленные Бонусы и о количестве Бонусов, которое он желает списать при совершении покупки товара и/или услуги, перед оплатой товара (перед закрытием кассового чека), при этом Бонусы, начисленные ранее, списываются в первую очередь.

3.5. Списание Бонусов допускается при предъявлении QR-кода, сформированного в приложении «Белый Кролик», в личном кабинете на сайте интернет-магазина «Белый Кролик» https://petsmart.ru/ или в чат-боте MAX (id253810872323_bot).

3.6. Бонусы Участника будут списаны со Счета Участника, при этом Бонусы, начисленные ранее, списываются в первую очередь.

3.7. Оплатить Бонусами можно до 50% стоимости покупки. 1 Бонус = 1 рубль.

3.8. Оплатить Бонусами можно любой товар, продаваемый в розничных магазинах «Белый Кролик» кроме подарочных сертификатов, а также услуг, предоставляемых компанией. Так же могут действовать ограничения на оплату Бонусами товаров и/или услуг со скидкой, по сниженным ценам или участвующих в рекламных акциях согласно условиям данных акций.

3.9. В случае оплаты двух и более товаров с использованием Бонусов, Бонусы списываются в счёт оплаты каждого товара.

3.10. В случае отказа Участника от товара, на который Бонусы были списаны, использованные Бонусы восстанавливаются.

3.11. В случае возврата товара, за покупку которого Покупателю были начислены Бонусные Баллы, с Бонусного счета Покупателя списываются Бонусы, начисленные за покупку данного товара

3.12. Оператор списывает со Счета Участника любые Бонусы, начисленные по ошибке или любые Бонусы, начисленные по сделке, которая была отменена (возврат товара).

3.13. Компания по своему усмотрению может вводить ограничения в список товаров и услуг, которые нельзя оплатить Бонусами.

3.14. Бонусы не подлежат обмену на наличные и безналичные денежные средства.

3.15. Если Участник Программы лояльности является держателем социальной карты «Приморец» (для покупателей Приморского края») или карты жителя Хабаровского края ("Муравьев-Амурский"), то при покупке применить можно по выбору Участника либо списание Бонусов, либо скидку по карте «Приморец» или карты жителя Хабаровского края ("Муравьев-Амурский").

4. Иные условия

4.1. Компания по своему усмотрению вправе вносить любые изменения в настоящие Правила в любое время. Информация об указанных изменениях будет размещаться на сайт https://bonus.petsmart.ru.

4.2. Компания оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу в любое время с уведомлением Участника за один месяц.

4.3. Ответственность Компании в отношении предоставляемых в рамках Программы товаров и услуг и соответствующие гарантийные обязательства ограничена требованиями законодательства РФ.

4.4. Уведомление о прекращении или приостановке действия программы считается сделанным от имени Компании Участнику, если оно было передано по телефону, или по почте, или размещено на сайте https://petsmart.ru/.

4.5. Участник подтверждает, что все данные, указанные Участником при регистрации, могут быть использованы компанией и уполномоченными ей организациями, в том числе за пределами РФ, исключительно в рамках и в целях действия Программы.

4.6. Участник несет ответственность за корректность и достоверность персональных данных, указанных им при регистрации в Программе. При изменении персональных данных, указанных при регистрации в Программе, Участник обязан уведомить Организатора посредством обращения на форму обратной связи на сайте https://petsmart.ru/. Неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением Организатора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете, полностью лежат на Участнике. Организатор не несет ответственность за невыполнение обязательств, предусмотренных Правилами, возникших по вине Участника, в т.ч. в случае не уведомления Организатора об изменении персональных данных Участника, указанных в регистрационной форме.

4.7. Участники, принимающие участие в специальных предложениях и акциях Программы «Клуб Белый Кролик», должны ознакомиться с правилами данных предложений и акций и следовать им.

4.8. Ответственность за сохранность Карты, а также за несанкционированный доступ третьих лиц к Карте лежит на Участнике. Организатор не несет ответственности за несанкционированное использование Карты Участника третьими лицами

4.9. Если Владелец карты решит переоформить свою Карту на другое физическое лицо, то ему необходимо обратиться в любой из магазинов «Белый Кролик» и написать заявление на переоформление, указав ФИО и контактные данные нового Владельца Карты.

4.10. Заявление на переоформление Карт принимаются только от Владельцев Карт.

4.11. В случае утери Участником Карты (пластиковой) пластиковая карта не восстанавливается. Участник продолжает пользоваться бонусным счетом, привязанным к утерянной карте. Идентификатором Участника программы лояльности будет являться номер телефона Участника, указанного при регистрации.

4.12. С прочими Правилами, не включенными в данные Правила, в том числе с правилами акций и кампаний, проводимых Компанией, можно ознакомиться на специальных разделах сайта.

5. Разрешение споров по программе

5.1. Все споры между Организатором и Участником в рамках участия в Программе разрешатся путем проведения переговоров.

5.2. В случае если спор между Оператором и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.