

Правила программы лояльности Lele kitchen & wine (ООО «Гастро-Бистро»)

Настоящий документ «Правила программы лояльности Lele kitchen&wine» (далее «Правила» и «Программа» соответственно) определяют условия и порядок участия в Программе лояльности Общества с ограниченной ответственностью «Гастро - Бистро» (далее Ресторан) для ее Участников. С момента регистрации в Программе Участник полностью и безоговорочно принимает и обязуется соблюдать все условия настоящих Правил.

1. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах

Оператор Программы - Общества с ограниченной ответственностью «Гастро - Бистро» (ОГРН 1217700438450, юридический и фактический адрес: Российская Федерация, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Тверской, ул. Садовая-Каретная, д.8, стр.1), которое разрабатывает, развивает Программу и обеспечивает предоставление Участникам Программы привилегий, предусмотренных Правилами Программы.

Программа лояльности «Lele Kitchen & wine» (Программа) — комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, предоставляющих возможность Участникам при совершении покупок товаров и/или услуг получать баллы, которые в последствии могут быть использованы для получения скидки в Ресторане LeLe Kitchen & wine.

Участник — физическое лицо, держатель активированной и действительной Виртуальной карты лояльности, подтвердивший свое согласие на участие в Программе лояльности путем регистрации в Программе.

Виртуальная карта лояльности — виртуальная карта, выдаваемая каждому Участнику Программы в порядке, предусмотренном Правилами Программы, подтверждающая статус Участника Программы, предоставляющая доступ к информации о балансе его Виртуального счета, а также возможность начислять или списывать бонусные баллы при приобретении товаров и/или услуг у Оператора Программы на условиях, оговоренных в настоящих Правилами.

Виртуальный счёт (также Счёт) – счёт, открываемый в информационной системе Оператора на имя Участника в момент регистрации в Программе с целью аналитического учета начисляемых и списываемых Бонусных баллов.

Бонусные баллы – расчётные единицы, зачисляемые на Виртуальный счёт Участника за приобретение товаров и/или услуг у Оператора Программы в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участником иных условий, определенных Оператором Программы самостоятельно, являющихся основанием для начисления Бонусных баллов, и дающие Участнику право на получение Бонусного поощрения (скидки - возможности погашения части стоимости товаров и/или услуг при приобретении их у Оператора Программы). Бонусные баллы используются только в учетных целях для определения активности Участников в рамках Программы, и не являются и не могут являться средствами платежа, валютой или ценной бумагой.

Начисление Бонусных баллов — процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусных баллов на балансе Виртуального счета по основаниям, предусмотренным в Положении.

Статусный уровень – уровень Участника в Программе, определяемый в зависимости от количества накопленных трат в Ресторане. От Статусного уровня Участника зависит размер предоставляемых привилегий.

2. Регистрация в Программе лояльности

2.1 К участию в Программе допускаются физические лица, достигшие 16 (шестнадцати) лет.

2.2 Для возможности начисления/списания Бонусных баллов при совершении покупок товаров и/или услуг в Ресторане клиенту необходимо стать Участником Программы лояльности и зарегистрироваться в Программе одним из доступных способов: после сканирования qr-code или по ссылке на регистрацию карты путем заполнения формы регистрации в Программе лояльности, которая включает в себя два этапа:

- СМС верификация при которой клиент заполняет номера телефона и нажимает кнопку «Далее», после чего клиенту отправляется на указанный номер мобильного телефона СМС-сообщение с Проверочным кодом, который клиент должен ввести в соответствующее поле;
- на следующем этапе клиенту необходимо заполнить обязательные поля анкеты и нажать кнопку «Получить карту» и далее «Добавить в Wallet», которая будет являться подтверждением явного, полного и безоговорочного принятия Правил Программы.

2.3 После выполнения указанных действий клиент считается зарегистрированным Участником Программы лояльности и за ним закрепляется Виртуальный Счёт.

2.4 При регистрации в Программе Участник дает согласие Оператору Программы осуществлять с использованием средств автоматизации и/или без них обработку персональных данных, указанных Участником при регистрации в Программе, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, а также информацию о произведенных Участником покупках, их сумме, способах и средствах их оплаты, в целях, связанных с возможностью предоставления Участнику информации (рекламы), в т.ч. о товарах и/или услугах, о проводимых рекламных акциях, о персональных предложениях, которые потенциально могут представлять для Участника интерес.

2.5 Участником Программы становятся бессрочно либо до даты прекращения действия Программы согласно настоящим Правилам.

2.6 Если на момент покупки товаров и/или услуг клиент не прошел процедуру регистрации в Программу лояльности, Оператор Программы не проводит начисление Бонусных баллов на Виртуальный Счёт по старым чекам. Начисление Бонусных

баллов распространяется на покупки Участника, совершенные после его полноценной регистрации в Программу согласно п. 2.2.

3. Правила начисления и списания Бонусных баллов

3.1 Бонусные баллы начисляются на Виртуальный Счёт Участник при совершении покупок товаров и/или услуг у Оператора Программы и предъявлении Виртуальной карты лояльности через кассовый терминал (либо аналогичные устройства) Ресторана. Бонусы начисляются в соответствии со Статусным уровнем и сохраняются в течении 12 месяцев с момента последней транзакции по карте, либо до даты прекращения действия Программы согласно настоящим Правилам.

3.2 Правила начисления Баллов при совершении покупок Участником у Оператора Программы:

- с каждой покупки Участник копит Бонусные баллы в соответствии со Статусным уровнем;
- Статусные уровни присваиваются в зависимости от общей суммы покупок Участника.

3.3 В Программе лояльности существует 4 Статусных уровня:

Статусный уровень	Общая сумма покупок Участника, рублей ¹	Процент накопления %
Гость	для всех новых клиентов	5%
Гастроэнтузиаст	>35 000	10%
Гурман	>149 000	15%
Гедонист	>250 000	20%

3.4 При проведении Оператором Программы специальных акций, Участнику могут начисляться дополнительные Бонусные баллы.

3.5 Использование Виртуальной карты лояльности не допускается в случае применения скидки (в том числе скидки по купону или промокоду), или иной маркетинговой акции, действующей в Ресторане. Если в чеке присутствуют товары и/или услуги со скидкой или участвующие в иной маркетинговой акции, Бонусные баллы не могут быть списаны и не начисляются на всю сумму покупок в таком чеке.

3.6 Держатель Виртуальной карты лояльности в праве обменять накопленные Бонусные баллы на скидку от суммы счета в Ресторане (скидка предоставляется в размере не более 50% от суммы счета, скидка предоставляется из расчета 1 Бонусный балл = 1 рубль).

3.7 Существуют следующие уровни получения скидок для Участников Программы лояльности:

¹ за весь период участия в Программе.

Статусный уровень	Процент списания от суммы чека
Гость	30%
Гастроэнтузиаст	30%
Гурман	30%
Гедонист	50%

3.8 Списание Бонусных баллов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров и/или услуг или получения скидок по акциям возможно только при предъявлении Виртуальной карты лояльности Участника Программы, которая привязан к Виртуальному Счёту.

3.9 По выбору Участника при покупке товаров и/или услуг при предъявлении Виртуальной карты лояльности производится либо начисление, либо списание Бонусных баллов. В случае списания (использования) ранее накопленных Бонусных баллов для получения скидки при совершении покупки товаров и/или услуг у Оператора Бонусные баллы не начисляются на оставшуюся сумму покупки.

3.10 Для совершения действия по Виртуальной карте лояльности её необходимо предъявить официанту до оформления покупки. В случае несвоевременного предъявления / непредъявления Виртуальной карты начисление или списание Бонусных баллов не производится, а данная покупка не учитывается в общей сумме покупок.

3.11 Бонусные баллы, начисленные на Виртуальный счет Участника в связи с его участием в Программе не могут быть проданы, переданы или уступлены другому лицу или использованы другим образом, кроме как в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Бонусные баллы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

3.12 Списание и начисление Бонусных баллов на банкетные мероприятия не распространяется

4. Общие положения

4.1 Участниками Программы являются только Участники, зарегистрировавшиеся в Программе и сохранившие Карту в Wallet (приложение для мобильных устройств, содержащее сервис для хранения карт лояльности).

4.2 Виртуальной карты лояльности не может быть передана другому лицу.

4.3 Бонусные баллы не имеют наличного выражения и не предоставляют право на получение их в денежном эквиваленте.

4.4 Участник предоставляет Оператору Программы право на проведение рекламно-информационных рассылок с использованием sms-сервисов, электронной почты, телефонной связи и push- уведомлений. Оператор Программы может использовать передачу сообщений для информирования Участника о состоянии Виртуального счета, сообщать о возможности получить Бонусное Поощрение, информировать об изменении в Правилах, делать предложения об участии в Акциях

и т.п. Участник может отказаться от получения рассылок, направив соответствующее уведомление на адрес электронной почты Lele.pr@yandex.ru.

4.5 В случае если зафиксирован факт покупки товаров и/или услуг в Ресторане с применением Виртуальной карты лояльности, но ввиду технического сбоя начисление Бонусных баллов не произошло, Оператор Программы осуществляет начисление Бонусных баллов на Виртуальный счет этого Участника при предъявлении Участником чека на приобретение товаров и/или услуг, содержащего информацию об операции.

4.6 В случае удаления Виртуальной карты лояльности Виртуальная карта лояльности может быть повторно выпущена путем повторного прохождения регистрации. В этом случае, ранее накопленные Бонусные баллы по предыдущей Виртуальной карте лояльности не восстанавливаются.

4.7 Незнание условий настоящей Программы лояльности не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участника Оператору Программы.

4.8 Претензии Участника на неправильность подсчёта Бонусных баллов по Программе рассматриваются Оператором только при предоставлении Участником документов, подтверждающих совершенные им покупки с соблюдением требований настоящих Правил. Ответственность Оператора Программы перед Участниками за нарушение настоящих Правил ограничивается в случае любой претензии, связанной с начислением Бонусных баллов, начислением надлежащего количества Бонусных баллов на Виртуальный счет соответствующего Участника.

4.9 Ответственность за сохранность Виртуального Счёта, а также за несанкционированный доступ третьих лиц к нему лежит на Участнике. Оператор Программы не несет ответственности за несанкционированное использование Виртуального Счёта Участника третьими лицами.

4.10 Оператор Программы вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила, в т.ч. изменять перечень товаров (услуг), в отношении которых начисляются Бонусные баллы, изменять количество начисляемых Бонусных баллов, изменять Общую сумму покупок, необходимых для перехода на новый Статусный уровень. В случае изменения Правил, Оператор Программы уведомляет об этом Участников не позднее, чем за 2 (два) календарных дня до даты вступления в силу новой редакции путем размещения электронной версии новой редакции Правил Программы лояльности на официальном сайте lele.rest. Участник обязуется самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в Правила. Совершение Участником действий, направленных на накопление / использование Бонусных баллов после вступления в силу новой редакции Правил, является подтверждением согласия Участника с новой редакцией Правил.

4.11 Оператор Программы вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить действие Программы в любое время по своему усмотрению. Информация о приостановлении или прекращении реализации Программы доводится до Участников не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения любым из следующих способов: путем

размещения соответствующей информации на обороте Виртуальной карты, в маркетинговых материалах. В случае прекращения Программы и неиспользовании Участниками Бонусных баллов в течении 30 календарных дней с момента публикации информации Бонусные баллы, находящиеся на Виртуальных счетах Участников, аннулируются в полном объеме. С даты прекращения Программы Оператор Программы закрывает все Виртуальные счета и аннулирует все накопленные Участниками Бонусные Баллы, при этом Оператор Программы не осуществляет какие бы то ни было выплаты и/или компенсации в пользу Участников.

4.12 В случае если Оператор Программы вынужден приостановить Программу по обстоятельствам от него не зависящим (форс-мажор), то в этом случае Участники уведомляются о таком приостановлении в любой разумный срок, при этом положение о сроке уведомления не применяются.

4.13 Участник вправе прекратить участие в Программе в любое время путем направления письменного уведомления на электронный адрес Lele.pr@yandex.ru о прекращении участия. Участие соответствующего Участника в Программе будет считаться прекращенным с момента получения Оператором уведомления Участника.