

Правила участия в программе «Карта лояльности «ЛАВАШ»»

1. Определения

1.1. Программа «Карта лояльности «ЛАВАШ»» (далее – «Программа») - программа сети точек общественного питания и розничной продажи «ЛАВАШ» на территории Российской Федерации, используемая для коммуникации с покупателями. Участие в Программе позволяет покупателю получать определенные привилегии, предусмотренные Правилами Программы (далее – «Правила»), при соблюдении определенных условий.

1.2. Карта лояльности «ЛАВАШ» (Карта лояльности) – документ, удостоверяющий участие покупателя в Программе и его право на получение привилегий перед другими покупателями в соответствии с настоящими Правилами при приобретении товаров в ресторане (кафе) сети «ЛАВАШ». Карта лояльности не является средством платежа за Товары, содержащая уникальный идентификатор Гостя в Программе, а также информацию о состоянии Бонусного счёта Гостя. Количество карт лояльности ограничено и утверждается Организатором самостоятельно и может быть изменено в любой момент по усмотрению Организатора.

1.3. Точка реализации Товаров (Точка) – ресторан (кафе) сети «ЛАВАШ», принадлежащий Организатору. Точные адреса Точек указаны на Сайте.

1.4. Организатор программы: Общество с ограниченной ответственностью «Кухня», 355000, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Мира, 285, ИНН 2634814959 КПП 263401001 ОГРН 1142651023195.

1.5. Гость Программы – любое дееспособное физическое лицо - потребитель, которому исполнилось 18 лет, совершающий покупки в сети «ЛАВАШ» для личного, домашнего, семейного использования, и оформивший Карту лояльности (далее – «Гость Программы») или «Гость», «Гость»).

1.6. Сайт – официальный сайт Организатора, расположенный в сети Интернет по адресу: <https://lavash26.ru/>.

1.7. Акция - маркетинговое мероприятие, проводимое на базе Программы, направленное на формирование и увеличение лояльности потребителей к Организации и Программе в целом, проводимое по инициативе Организации и сопровождающееся поощрением Гостей.

1.8. Привилегия – маркетинговая политика Организатора, направленная на предоставление Гостю Баллов или Скидок, или иное поощрение.

1.9. Программа Баллов (Бонусная программа) - программа лояльности, построенная на системе накопления и использования Баллов согласно п.4 Программы.

1.10. Баллы - Внутренняя единица программы лояльности, условная единица, начисляемая Организатором на Бонусный счёт Гостя и списываемая Организатором с Бонусного счёта Гостя в соответствии с Правилами Бонусной программы и дающая Гостю право на получение Баллов. Баллы используются только в учетных целях и не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, денежным средством и/или электронным денежным средством, не могут быть обналичены, переданы третьим лицам, которые не являются Гостями Программы, или переданы по наследству. Баллы учитываются на Бонусном счёте.

1.11. Курс балла - соотношение одного Балла к одному рублю, определяемое Организатором и доводимое до сведения Гостей путем размещения информации на Сайте или в Точке, в правилах Акции, и/или в маркетинговых и/или рекламных материалах. Курс балла: 1 балл = 1 рублю.

1.12. Процедура Начисления Баллов (Начисление Баллов, Начисление) - процедура, в результате которой происходит увеличение количества Баллов на Бонусном счёте Гостя по основаниям, предусмотренным Программой и/или правилами Акций.

1.13. Процедура Списания Баллов (Списание Баллов, Списание) - процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Баллов на Бонусном счёте Гостя по основаниям, предусмотренным Программой Баллов и/или правилами Акций.

1.14. Процедура Аннулирования Баллов (Аннулирование Баллов, Аннулирование) - процедура ликвидации Баллов, ранее Начисленных на Бонусный счёт Гостя без предоставления Гостям Привилегий, или процедура погашения Баллов в рамках специальных Акций, проводимых Организатором с условием Аннулирования Баллов в целях участия в таких специальных Акциях. Баллы аннулируются после истечения срока их действия. Если срок действия баллов не указан, то считается равным 3 годам.

1.15. Процедура Блокирования Бонусного счёта - процедура, в результате которой устанавливается ограничение на Списание и/или Начисление Баллов с/на Бонусного счёта и, соответственно, Гость не имеет возможность использовать Баллы.

1.16. Промокод – вид привилегии в виде специального набора символов, предоставляющее Гостю в соответствии с правилами специальных Акций, проводимых по инициативе Организатора при приобретении Гостями Товаров у Организатора; предложение Гостям приобрести Товары у Организатора на специальных условиях; предложение по повышенному Скидке за– совершение Гостем определенных Организатором действий.

1.17. Скидка - уменьшение первоначальной цены Товара, реализуемого Организатором, по основаниям, предусмотренным Правилами Программы и/или правилами Акций. Организатор самостоятельно утверждает список Товаров, на которые распространяется скидка в зависимости от её размера.

1.18. Злоупотребление Правилами - недобросовестные действия Гостя, противоречащие Правилам Программы и/или направленные на накопление максимального количества Баллов или Персональных скидок на своем Бонусном счёте без фактического приобретения Товаров в целях личного потребления или недобросовестные действия при использовании Сервисов Организатора.

1.19. Злоупотребление правилами Акции - недобросовестные действия Гостя, не соответствующие правилам Акции и направленные на приобретение Гостем каких-либо привилегий и Привилегий, предоставляемых Гостю в рамках Акции, и/или связанные с предоставлением Гостем недостоверной информации (сведений) при участии в Акции.

1.20. Данные для связи с Организатором: Общество с ограниченной ответственностью «Кухня», 355000, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Мира, 285, ИНН 2634814959 КПП 263401001 ОГРН 1142651023195., телефон: 8-8652-230-330, адрес электронной почты: info@lavash.ru.

2. Общие положения

2.1. Программа проводится Организатором при реализации товаров в Точках.

2.2. Программа проводится в период с даты утверждения настоящей программы и до принятия Организатором решения о её прекращении.

- 2.3. Карта лояльности оформляется Организатором и выдается Гостю на основании заполненной и подписанной Гостем анкеты клиента в Точке. После заполнения Анкеты Карта лояльности выдаётся гостю представителем Организации.
- 2.4. Срок действия Карты лояльности ограничен сроком действия Программы.
- 2.5. Картой лояльности может пользоваться только ее обладатель – Гость Программы.
- 2.6. Принимая участие в Программе, а именно совершая последовательность конклюдентных действий, указанных в настоящих Правилах (Программы), имеющих целью участие в Программе, Гость тем самым подтверждает, что он достиг 18 лет, ознакомился, понимает и согласен с настоящими Правилами, а также дает свое согласие Организатору на обработку персональных данных, предоставленных Гостем Программы в ходе регистрации для участия в Программе, дает свое согласие на дальнейшую коммуникацию с ним (по электронной почте, телефонной связи) по вопросам, связанным с Программой, предоставлением справочной информации, организацией и проведением маркетинговых и иных исследований, а также в целях продвижения товаров, работ и услуг, предоставляемых Организатором, изучения потребностей покупателей, улучшения качества обслуживания покупателей.
- 2.6.1. Гость дает согласие на обработку, указанных в пунктах 2.6.2. и 2.6.3. Программы, персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ) блокирование, удаление и уничтожение данных в следующих целях:
- 2.6.1.1. регистрация Гостя в Программе, обновление данных Гостя;
- 2.6.1.2. участие Гостя в Программе и Акциях, проводимых на базе Программы;
- 2.6.1.3. обеспечение реализации Программы;
- 2.6.1.4. организация предоставления Гостю Привилегий в рамках Программы и/или в рамках Акций, – проводимых на базе Программы; рассылка Гостю и получение Гостем посредством СМС-рассылки, мессенджеров или – через каналы электронной почты информационных и рекламных сообщений и материалов, проведение аналитических, статистических, маркетинговых исследований, опросов;
- 2.6.1.5. рассмотрение претензионных обращений Гостя;
- 2.6.1.6. выявление злоупотреблений Правилами Программы или злоупотреблений правилами Акций, – проводимых на базе Программы.
- 2.6.2. Нижеследующие пункты определяют порядок обработки персональных данных Гостя:
- 2.6.2.1. Присоединяясь к Правилам, правилам Акций, обновляя информацию в соответствии с п. 2.6.3. настоящих Правил (Программы), Гость тем самым дает свое согласие Организатору на обработку Организатором следующих персональных данных Гостя:
- 2.6.2.1.1. номер мобильного телефона и адрес электронной почты Гостя, которые Гость/Законный представитель Гостя самостоятельно и по своей инициативе вносит в Анкету при присоединении к Программе или при обновлении информации в соответствии с п. 2.6.3. настоящих Правил (Программы);
- 2.6.2.1.2. обработку информации по Бонусному счёту Гостя.
- 2.6.2.2. Присоединяясь к Правилам, правилам Акций, совершая действия, направленные на участие в Программе и Акциях, проводимых на базе Программы, обновляя информацию в соответствии с пунктом 2.6.3. настоящих Правил (Программы), Гость/Законный представитель Гостя тем самым дает согласие на обработку Организатором следующих персональных данных Гостя:
- 2.6.2.2.1. информацию о номере мобильного телефона, об адресе электронной почты Гостя;
- 2.6.2.2.2. сведения о проводимых операциях с использованием Карты лояльности (покупках, информации о приобретаемом Товаре);
- 2.6.2.2.3. пол, населенный пункт проживания и регистрации Гостя;
- 2.6.2.2.4. дату рождения Гостя.
- 2.6.3. Гость/Законный представитель Гостя самостоятельно несет ответственность за актуальность и достоверность информации, предоставленной Гостем, Законным представителем Гостя при регистрации в Программе и обязуется в течение 7 (семи) календарных дней с даты изменения информации уведомлять Организатора об изменении информации о Госте через перезаполнение Анкеты в Точке (при этом если Организатор не сможет идентифицировать Гостя и подтвердить, что карта ему принадлежит, то он имеет право отказать в выдаче дубликата Карты лояльности или восстановлении Баллов (Бонусного счёта)).
- 2.6.3.1. В случае утраты SIM карты номера мобильного телефона или в случае завладения SIM-картой третьими лицами, Гость – Пользователь Программы обязуется уведомить Организатора в срок, не превышающий 24 (Двадцати четырех) часов с даты утраты своего доступа к SIM карте способами, предусмотренными Правилами. В случае отсутствия такого уведомления в указанный срок действия/бездействия третьих лиц с использованием SIM карты номера мобильного телефона Гостя признаются действиями/бездействием самого Гостя.
- 2.6.3.2. В случае утраты Карты лояльности или в случае завладения ею третьими лицами, Гость – Пользователь Программы обязуется уведомить Организатора в срок, не превышающий 24 (Двадцати четырех) часов с даты утраты Карты лояльности своего доступа к SIM карте способами, предусмотренными Правилами.
- 2.6.4. Согласие на обработку данных предоставляется Гостем, Законным представителем Гостя на весь срок участия в Программе и до истечения 3 (Трёх) лет после его окончания. Обработка данных Гостя осуществляется с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
- 2.6.5. Организатор не несёт ответственность за любого рода убытки, причиненные как Гостю, так и третьим лицам в результате участия Гостя в Программе и/или в результате использования Организатором неактуальной и недостоверной информации, предоставленной Гостем, Законным представителем Гостя в соответствии с п.п. 2.6.3., 2.6.3.1. настоящих Правил (Программы).
- 2.6.6. Гость/Законный представитель Гостя вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку данных, предусмотренное в п. 2.6.1. и 2.6.2. настоящих Правил (Программы), отправив письменное заявление об этом Организатору по адресу, указанному в п. 1.20. Программы. При этом с момента отправки такого заявления Гость прекращает свое Участие в Программе и во всех Акциях, проводимых на базе Программы и утрачивает право на получение каких-либо Привилегий в рамках Программы и/или в рамках Акций, проводимых на Базе Программы с даты направления такого заявления, в том числе утрачивает право на любые скидки, баллы и иные Привилегии Бонусный счёт закрываются.

2.6.7. Регистрируясь в Программе, или актуализируя данные об Госте в соответствии с п. 2.6.3. настоящих Правил (Программы), Гость/Законный представитель Гостя выражает свое согласие Организатору на получение от него в адрес Гостя информационных и рекламных сообщений и материалов, с тем, чтобы оперативно получать информацию о реализации Программы, Акциях, проводимых на базе Программы и организации предоставления Гостю Привилегии, а также о специальных предложениях Организатора.

2.6.8. По собственной инициативе, Гость/Законный представитель Гостя вправе отказаться от получения информационных и рекламных сообщений и материалов (п. 2.6.7. настоящих Правил (Программы)) путем письменного уведомления об этом Организатору направив письменное обращение на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в п.1.20. Программы (с адреса, указанного в Анкете при регистрации в Программе).

2.6.9. По собственной инициативе Гость/Законный представитель Гостя вправе прекратить участие в Программе одним из следующих способов: направив письмо по адресу, указанному в п.1.20. Программы.

2.6.10. С момента совершения Гостем, Законным представителем Гостя действий, перечисленных в п.2.6.9. настоящих Правил (Программы), направленных на прекращение участия в Программе Гость прекращает свое участие в Программе и во всех Акциях проводимых на базе Программы и утрачивает право на получение каких-либо Привилегий в рамках Программы и/или в рамках Акции, проводимых на базе Программы с даты направления такого отзыва, в том числе утрачивает право на Баллы, право на получение Скидок, а все накопленные Баллы аннулируются, Бонусный счёт закрывается.

2.6.11. С момента отправки Гостем, Законным представителем Гостя сообщения об отказе от получения информационных и рекламных сообщений и материалов в соответствии с п. 2.6.8. настоящих Правил (Программы), Гость прекращает свое участие в Акциях, проводимых на базе Программы, если условиями таких Акции является предоставление Гостю Привилегий и информации в рамках Акции (Программы) в порядке, установленном п. 2.6.7. настоящих Правил (Программы), при этом Гость утрачивает право на получение каких-либо Привилегий в рамках таких Акции (Программы) с даты направления такого отзыва/отказа.

2.6.12. Гость имеет право в любое время отказаться от участия в Программе, уведомив об этом Организатора следующим способом: Гостю необходимо направить письменное заявление об отказе от участия в Программе по почте по адресу, указанному в п.1.20. Программы. Организатор рассматривает заявление в течение 30 (Тридцать) календарных дней с момента его получения и в течение указанного срока обязуется заблокировать Карту лояльности Гостя. После получения уведомления Гостя об отказе от участия в Программе Организатор продолжает осуществлять обработку персональных данных Гостя до достижения целей обработки персональных данных или до получения отзыва согласия Гостя об обработке персональных данных.

2.6.13. Гость имеет право в любое время отозвать согласие на обработку персональных данных, уведомив об этом Организатора следующим способом: Гостю необходимо направить письменное заявление об отзыве согласия на обработку его персональных данных по почте по адресу, указанному в п.1.20. Программы. Отзыв Гостем согласия на обработку персональных данных автоматически влечет за собой выход соответствующего Гостя из участия в Программе и делает невозможным дальнейшее использование Карты лояльности. Организатор блокирует Карту лояльности Гостя в течение 30 (Тридцать) календарных дней с момента получения отзыва.

2.6.14. Организатор вправе исключить любого Гостя из Программы и/или из Бонусной Программы без предупреждения по любой причине, в том числе, если Гость не соблюдает настоящие Правила и/или совершает Злоупотребление Правилами, правилами Акции и Привилегиями, какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Гостю в рамках Бонусной программы, и/или предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или недостоверные и некорректные сведения Организатору.

2.6.15. Организатор обязуется прекратить обработку персональных данных Гостя и обеспечить прекращение такой обработки лицами, действующими по поручению/заданию Организатора, и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению/заданию Организатора), в срок, не превышающий 30 (Тридцати) дней с даты поступления указанного отзыва, за исключением случаев, когда Организатор вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных Законом «О персональных данных» или другими федеральными законами.

3. Условия участия в Программе

3.1. Гость может принять участие в Программе, зарегистрировавшись в ней через заполнение Анкеты, предоставляемой в Точке представителем Организатора.

3.2. Гость Программы самостоятельно несет ответственность за сохранность доступа Карты лояльности. Все действия, осуществленные с использованием Карт лояльности, считаются осуществленным Гостем.

3.4. Гость самостоятельно несет ответственность перед третьими лицами за все действия, совершенные с использованием его Карты лояльности.

3.5. Организатор не несет ответственности за несанкционированное использование Карты лояльности Гостя третьими лицами.

3.6. В случае утраты доступа к Карте лояльности Гостю нужно обратиться к Организатору по реквизитам, указанным в 1.20. Программы. Организатор не гарантирует возможность восстановления Карты лояльности или Бонусного счёта Гостя (каждый случай решается Организатором в индивидуальном порядке и в зависимости от наличия технической возможности).

3.7. Организатор вправе, без объяснения причин и не вступая в переписку с Гостем, заблокировать Карту лояльности.

4. Привилегии для Гостя программы и правила использования Карты лояльности

4.1. Баллы начисляются при условии предъявления Гостем Карта лояльности в следующем порядке: Размер Баллов = Сумма единовременной покупки (заказа) * % начисления Баллов, согласно п.4.3. Правил.

4.2. При покупке Товаров через Сайт Баллы не начисляются, если иное не будет предусмотрено Организатором на Сайте.

4.3. Процент начисления Баллов:

| Сумма единовременной покупки (заказа), руб. | % начисления Баллов от суммы покупки |
|---|--------------------------------------|
| От 1 до 15 000,00 | 5 |
| От 15 000,01 до 25 000,00 | 7 |
| От 25 000,01 до 50 000,00 | 10 |
| От 50 000,01 | 15 |

4.4. В случае предоставления Персональной скидки Гостю, согласно настоящей Программы Организатор имеет право изменить перечень товаров, на которые распространяется скидка, о чём Организатор указывает на Сайте или размещает

информацию об этом в Точках.

4.5. Чтобы воспользоваться преимуществами Карты лояльности, Гостю необходимо предъявлять Карту лояльности каждый раз до момента совершения покупок на кассе.

4.6. Скидка по Карте лояльности не предоставляется при приобретении товара с доставкой.

4.7. Скидка по Карте лояльности не предоставляется при приобретении товара не напрямую в Точке, а через сторонние организации, интернет приложения и т.д.

4.8. Воспользоваться Картой лояльности возможно только в случае, если Точке есть такая техническая возможность, в противном случае Организатор имеет право отказать в применении скидки, предоставляемой Картой лояльности.

4.9. Организатор имеет право приостановить действие Карты лояльности в любой момент без объяснения причин.

4.10. Организатор имеет право установить запрет на суммирование скидки по карте лояльности со скидками, которые предоставляются Организатором своим покупателям по иным условиям.

4.11. В случае, если по техническим причинам считывание или применение Карты лояльности не возможно, Организатор имеет право отказать в применении скидки, денежная компенсация скидки в данном случае Гостю не предоставляется и Организатор не несёт перед Гостем никакой ответственности.

4.12. В случае, если по техническим или иным причинам применении скидки не возможно, то денежная компенсация скидки в данном случае Гостю не предоставляется и Организатор не несёт перед Гостем никакой ответственности

4.13. Денежная и иная компенсация скидки и Баллов Гостю не предоставляется в любых случаях.

4.14. Каждый Балл Гость может обменять на получение скидки при покупке Товаров в Точках согласно Курсу Баллов. Гость может списать Баллы (получить скидку в обмен на Баллы) для оплаты Товаров до 100% от стоимости покупки, но Организатор может установить предельный лимит скидки.

4.15. Списание Баллов производится по более ранней дате их Начисления.

4.16. При приобретении Гостями Товаров с использованием Поощрения в Точках, Организатор производит Списание Баллов с Бонусных счётов Гостей по установленному настоящими Правилами Курсу Баллов.

4.17. Организатор вправе приостановить Процедуру Счисления Баллов (провести Процедуру Блокирования Бонусного счёта) на период проведения расследования на предмет ущемления в действиях Гостя элементов Злоупотребления Правилами, какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Гостям в рамках Бонусной программы.

4.18. Организатор имеет право установить ограничения на использование Баллов при условии предварительного информирования Гостей не менее чем за 7 (семь) дней до даты введения в действие соответствующих ограничений). Доведение информации производится путем ее размещения на Сайте Программы.

4.19. Организатор вправе произвести Процедуру Аннулирования Баллов по следующим основаниям:

4.19.1. Баллы, Начисленные на Бонусный счёт Гостя, должны быть использованы Гостем в течение срока их действия с даты проведения Процедуры Начисления Баллов. Указанный срок не прерывается и не приостанавливается в случае Проведения Процедуры Восстановления Баллов. В случае если Баллы не были использованы Гостем в течении срока действия и более с даты их Начисления, Организатор проводит Процедуру Аннулирования Баллов.

4.19.2. в случае исключения Гостя из Программы;

4.19.3. в случае возврата Товара, при приобретении которого на Бонусный счёт Гостя были Начислены Баллы, Аннулируется сумма Баллов, Начисленная при приобретении Товара, который был возвращен;

4.19.4. в случае ликвидации Организатора;

4.19.5. в случае признания банкротом Организатора;

4.19.6. в случае если Баллы были Начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя и/или сбоя работы программного обеспечения;

4.19.7. в случае если Начисление Баллов или получение Гостем Поощрения явилось результатом Злоупотребления Правилами, результатом Злоупотребления Бонусной программой, и/или результатом Злоупотребления правилами Акций, какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Гостям в рамках Бонусной программы, недобросовестных действий Гостя;

4.19.8. по решению Гостя накопленные на его Бонусном счёте Баллы в количестве, определяемом Гостем, по основаниям и в порядке, которые предусмотрены правилами специальных Акций, проводимых по инициативе Организатором;

4.19.9. по решению Гостя Баллы, накопленные на его Бонусном счёте, в количестве, определяемом Гостем, могут быть Аннулированы в случае, когда такое основание является условием участия в специальных Акциях, проводимых по инициативе Организатора.

4.20. Баллы нельзя списать при оплате (получить скидку) за алкогольную продукцию, комплексные обеды (обеды, ланчи), специальные предложения Организатора. Скидка, предоставляемая за списание Баллов, не суммируется с другими Акциями Организатора и скидками по иным основаниям, если иное не предусмотрено Организатором.

5. Иные условия

5.1. Данные правила являются единственными официальными правилами Программы «Карта лояльности, проводимой Организатором.

5.2. Факт получения Карты лояльности в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, является подтверждением полного согласия Гостя с настоящими Правилами, понимания всех условий настоящих Правил (Программы) и согласия, в том числе с тем, что Организатор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила без письменного уведомления об этом Гостя путем публикации новой редакции правил на Сайте.

5.3. Организатор Программы не несет ответственности за не ознакомление Гостя с условиями Программы, а также за предоставление Гостем неполных и/или некорректных контактных и/или иных сведений, необходимых для участия в Программе.

5.4. Вся информация, полученная Организатором в ходе проведения Программы, принадлежит Организатору. Каждый Гость Программы безоговорочно признает, что Организатор имеет право на последующее использование информации, собранной в ходе данной Программы, в рекламных целях, в целях дальнейшей коммуникации с Гостем по электронной почте и через телефонную связь, при условии соблюдения требований действующего законодательства РФ, в том числе законодательства об охране такой информации, о персональных данных, о рекламе.

5.5. Подробную и актуальную информацию о Программе «Карта лояльности», условиях использования полученной от Гостя информации можно получить, позвонив на номер, указанный в п. 1.20. Программы.

5.6. Предусмотренные Правилами условия и порядок участия в Программе для Гостей могут быть ограничены в случае

отсутствия у Организатора необходимой технической возможности.