

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о бонусной программе лояльности «Постоянный гость» в сети ресторанов (далее – Положение) распространяется на следующие заведения: Гриль-бар «Веранда», Ресторан-боулинг «Туя», Семейное кафе «ЧудаКот».

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, внутренними документами ТОО «БАТЫР-Павлодар» (далее – Организатор).

1.3. Настоящее Положение разработано с целью определения основных понятий, гарантий и ограничений, связанных с внедрением программы лояльности.

1.4. Настоящее Положение включает в себя описание сущности и механизма действия программы лояльности, а также подробный алгоритм действий ответственных лиц, в рамках данной программы.

1.5. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми участниками процесса.

1.6. Термины и сокращения:

«Программа лояльности» - это комплекс маркетинговых мероприятий, направленных на удержание существующих клиентов и создание более стабильных торговых взаимоотношений между компанией и ее клиентами.

Бонусная программа лояльности в сети ресторанов (далее по тексту БП) – программа вознаграждения гостей ресторанов-партнеров, построенная на системе накопления и использования бонусов на основе специального программного обеспечения.

Wallet – специальный кошелек, который позволяет хранить несколько номеров кредитных, дебитных и накопительных карт в одном **приложении**.

«Бонусный счет» - совокупность учетных и информационных данных в базе данных программы об участнике программы, количестве начисленных/списанных бонусов и текущем балансе.

«Бонусы» - виртуальные условные единицы, начисляемые участнику программы при совершении покупок товаров в ресторанах-партнерах.

«Злоупотребление правами» – недобросовестные действия участника, направленные на накопление максимального количества бонусов на бонусном счете своей Бонусной карты, в том числе без фактического приобретения товаров в целях личного потребления.

«Бонусная карта» – пластиковая, виртуальная или электронная карта ресторанов-партнеров, обладающая уникальным номером и магнитной полосой, который используется для идентификации участника программы, выдаваемая участнику программы при получении последних услуг в ресторанах-партнерах БП, при условии заполнения анкеты. Бонусная карта участника представлена и действует в ресторанах в виртуальном формате. **«Виртуальная карта»** - электронный дубликат пластиковой карты, который устанавливается участником БП на мобильное устройство с помощью

мобильного приложения, которое позволяет хранить и использовать электронные карты.

Бонусная карта не требует активации.

«Организатор бонусной программы» - (далее Организатор) – ТОО «БАТЫР-Павлодар» и его уполномоченные представители, а именно Сеть ресторанов, в которые входят следующие заведения: Гриль-бар «Веранда», Ресторан – боулинг «Туя», Семейное кафе «ЧудаКот». Организатор обладает исключительными правами управления и развития программы. Организатор является собственником карты. Он не несет ответственности за незнание и не понимания участником правил Бонусной программы лояльности, изложенных в данном документе.

«Персональные данные» – любая информация, относящаяся прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

«Гость ресторана» – физическое лицо, получающее услугу в заведении.

«Процедура начисления бонусов» – процедура, в результате которой происходит увеличение количества бонусов на бонусном счёте участника БП, в соответствии с условиями, предусмотренными данным положением.

«Процедура списания бонусов» – процедура, в результате которой происходит уменьшение количества бонусов на бонусном счете участника БП на основании условий, предусмотренных данным положением.

«Услуги» – Услуга или несколько услуг, предоставляемые заведениями – партнерами БП, доступные к получению у заведений партнеров.

«Участник программы» – физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее документ, удостоверяющий личность и подтвердивший своё согласие на участие в Бонусной программе путем заполнения анкеты в заведениях и совершившее покупку товара в заведениях.

Рестораны – партнеры – сеть ресторанов, участвующая в бонусной программе лояльности, далее «рестораны-партнеры»:

Гриль-бар «Веранда», ул. Камзина, 67/5;

Ресторан – боулинг «Туя», ул. Камзина 67/1;

Семейное кафе «ЧудаКот», ул. Академика Сатпаева, 245/1(ТД «Атриум»);

Программа действует в перечисленных объектах и может меняться Организатором программы.

«Идентификатор лояльности» - уникальный номер в виде цифр, записанный на магнитную ленту и нанесенный на пластиковый носитель – карту, которая выдается участнику программы организатором или от его имени на определенных условиях. Идентификатор лояльности служит для идентификации личности в качестве участника программы, с целью определения его права на получение продукции/услуг на специальных условиях.

2. Общая информация о бонусной программе лояльности «Постоянный гость» в сети ресторанов

2.1. Бонусная программа лояльности, используемая в сети ресторанов, является накопительной бонусной.

2.2. Бонусная программа лояльности является независимым проектом и не суммируется с другими акциями, скидками, а также с другими дисконтными, бонусными и накопительными программами.

2.3. Накопительная бонусная программа - программа лояльности, согласно которой при совершении покупки посетителю вместо скидки на специальную карту начисляются бонусы (бонусные баллы) на бонусный счет, которые он накапливает и которыми он может оплачивать счёт при совершении следующей покупки в сети ресторанов. Количество начисляемых бонусов зависит от суммы покупок.

2.4. Основными задачами бонусной программы лояльности являются:

- усиление бренда;
- конкурентное преимущество;
- уровень удовлетворенности клиентов;
- стремление гостя рекламировать товары/услуги знакомым;
- стойкость перед предложениями конкурентов;
- конвертация потребности клиента в удовлетворение этой потребности.

2.5. Основными целями бонусной программы лояльности являются:

- повышение доходов от продаж с помощью увеличения уровня продаж;
- организация системы управления взаимоотношения с клиентами;
- создание барьеров выхода и снижение желания потребителей рассматривать предложения конкурентов;
- поощрение постоянных клиентов;
- увеличение доли «вторичных» клиентов в общем клиентском потоке;
- привлечение большого количества посетителей, а также увеличение количества участников программы;
- сбор информации о гостях – создание базы данных, направление расходов на связь с потребителями в более эффективное русло – индивидуализация (не масс-маркетинг), а также дальнейшая дифференцированная работа с каждой группой.

2.6. Организатор осуществляет выпуск собственных пластиковых/электронных/виртуальных карт бонусной программы лояльности и является ее собственником.

2.7. Для целей настоящей программы, карта является идентификационным документом, подтверждающим право на получение бонусов в ресторанах-партнерах.

2.8. Организатор бонусной программы лояльности обеспечивает контроль над соблюдением условий бонусной программы лояльности.

3. Участие в Бонусной программе лояльности

3.1. Настоящее положение определяет условия и порядок участия в Бонусной программе.

3.2. В Бонусной программе могут принимать участие только физические лица. Представители юридических лиц не могут использовать Бонусную карту для совершения покупок от имени юридического лица, если таковая у них имеется.

3.3. Участник присоединяется к программе путем совершения следующих действий:

- посещает один из ресторанов-партнеров БП;
- скачивает приложение **Apple Wallet** и **Android Wallet** в App Store, либо Play market
- сканирует через камеру мобильного телефона QR-код, расположенный на информационных носителях (меню, тейбл-тенс, информер и т.д.)
- заполняет анкетные данные и подтверждает регистрацию в Бонусной программе лояльности путем введения смс-кода, пришедшего на номер телефона, указанный в анкете.

3.4. Совершая действия, направленные на присоединение к программе, участник программы, таким образом, подтверждает, что он ознакомился с настоящим положением, принимает условия участия в программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать.

3.5. В рамках программы участники накапливают бонусы на бонусном счете с целью использования их для полной, либо частичной оплаты получения услуг в сети ресторанах.

3.6. Положение официально опубликовано на сайте Организатора grillbarveranda.kz в разделе Программа лояльности.

3.7. Участник Бонусной программы обязуется сохранять документы (чеки), подтверждающие получение услуги в любом из ресторанов-партнеров БП и согласен предоставлять их представителю ресторана в течение 30 (тридцати) дней с даты получения требования для подтверждения действительности совершения бонусных операций по карте (картам) или для урегулирования спорных ситуаций в отношении списания и/или начисления бонусов данного участника.

Претензии по поводу начисления/списания с бонусного счета участника БП не принимаются по истечении указанного срока.

4. Порядок начисления бонусов

4.1. Организатор программы начисляет на бонусный счет участника бонусы за получение участником БП услуги в ресторанах-партнерах БП при QR-кода, расположенного на виртуальной карте или при наличии кода подтверждения, полученного в виде смс-сообщения на номер мобильного телефона, указанный в анкете участника Бонусной программы при регистрации.

4.2. Бонус начисляется по курсу 1 тенге = 1 бонус, в соответствии с установленным процентом накопления для Бонусной карты конкретного участника БП.

4.3. Каждая полученная услуга учитывается на балансе карты. Начисление бонусов производится согласно проценту начисления, который был достигнут с получения данной услуги. В случае обращения гостя для ручного начисления бонусов за прошлые, неучтенные на карте услуги перерасчет в хронологическом порядке процента накопления не производится.

4.4. Действует следующая система накопления бонусов и присвоение статусов при посещении ресторанов-партнёров: Гриль-бара «Веранда», Ресторана-боулинга «Туя», Семейного кафе «ЧудаКот»:

Шаг 1: Статус «**Start**»

Статус присваивается при регистрации в приложении. Накопление 3% от суммы чека;

Шаг 2: Статус «**White**»

Статус присваивается при обороте по карте от 150 000 тенге. Накопление 5% от суммы чека;

Шаг 3: Статус «**Silver**»

Статус присваивается при обороте по карте от 350 000 тенге. Накопление 7% от суммы чека;

Шаг 4: Статус «**Gold**»

Статус присваивается при обороте по карте от 550 000 тенге. Накопление 10% от суммы чека;

Шаг 5: Статус «**Platinum**»

Статус присваивается при обороте по карте от 750 000 тенге. Накопление 15% от суммы чека, где 3%, 5%, 7%, 10%, 15% – процент накопления на счет бонусной карты от фактически оплаченной суммы чек (Без процента обслуживания).

– Накопленные бонусы можно использовать в Гриль-баре «Веранда», Ресторане-боулинге «Туя», Семейном кафе «ЧудаКот» .

– Достигнутый процент накопления на 01 декабря 2022 года фиксируется и не сгорает до 01 декабря 2023 года.

– Срок действия достигнутого процента накопления может быть продлен на следующий год путем выполнения условий оборота по карте в каждый очередной год. В случае не подтверждения оборота по карте для текущего процента накопления производится понижение на один уровень.

– Бонусный баланс отображен на лицевой части виртуальной карты на мобильном устройстве.

– Бонусы не имеют наличного выражения и не могут быть выданы в денежном эквиваленте.

– Списание бонусов производится только при расчете за полученную услугу при предъявлении QR-кода, расположенного на виртуальной карте участника БП или при наличии кода подтверждения, полученного в виде SMS на номер мобильного телефона, указанный в анкете участника БП при регистрации.

– Бонусами можно оплатить до **100%** от стоимости товаров в чеке. В случае частичной оплаты счёта бонусами, оставшаяся часть стоимости товара

может быть оплачена наличными денежными средствами или банковской картой.

4.5. Ежегодно 1-го декабря фиксируется статус участника (процент начисляемых бонусов от общей стоимости услуг) бонусной системы.

Для подтверждения статуса (процент начисляемых бонусов от общей стоимости услуг) нужно совершить с 01 декабря 2022 по 01 декабря 2023 соответствующий оборот по карте.

4.6. Организатор вправе приостановить начисление и списание бонусов (провести процедуру блокирования бонусного счета) на период рассмотрения ситуации на предмет усмотрения в действиях участника элементов злоупотребления положением, недобросовестных действий и/или нарушения настоящего положения и/или злоупотребления привилегиями и/или поощрениями, предоставляемыми участникам в рамках Бонусной программы.

4.7. Бонусы имеют ограниченный срок действия – 1 (один) календарный год. Бонусы, начисленные на Бонусную карту участника Бонусной программы лояльности и не использованные для частичной оплаты полученных услуг в течение одного года с момента начисления, считаются не востребованными и аннулируются (безвозвратно) с карты постоянного гостя.

4.8. В дополнение к основаниям, перечисленным в п. 4.1. настоящего положения, в рамках Бонусной программы организатор программы имеет право начислять на карты участников бонусы в качестве дополнительного поощрения. При этом организатор программы самостоятельно устанавливает срок действия бонусов, начисленных в соответствии с данным пунктом, правила их начисления и списания. Также в рамках БП могут действовать специальные акции, по условиям которых участникам БП могут начисляться бонусы за совершение дополнительных действий.

4.9. Если по техническим причинам начисление/списание бонусов на карту участника невозможно, продавец оставляет за собой право отказать участнику БП в проведении операции до устранения неисправности.

4.10. Если по техническим причинам начисление бонусов на карту участника было невозможно в момент проведения продажи, участник имеет право начислить бонусы на карту после получения им услуги, но не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты оказания услуги, подтвержденную кассовым чеком ресторана – партнера БП, путем обращения к Администрации ресторана-партнера с подробным описанием ситуации и приложением скана чека.

4.11. При получении одной услуги с начислением бонусов может быть применена только одна Бонусная карта.

5. Порядок списания бонусов

5.1. Бонусы не имеют наличного выражения и не могут быть выданы в денежном эквиваленте.

5.2. Бонусы используются для полной, либо частичной оплаты получения услуги в ресторанах - партнерах БП. Списание бонусов на получение услуги «доставка еды» в ресторанах - партнерах не производится.

5.3. Списание бонусов производится только при расчете за полученную услугу при предъявлении QR-кода, расположенного на виртуальной карте участника БП или при наличии кода подтверждения, полученного в виде смс-сообщения на номер мобильного телефона, указанного в анкете участника БП при регистрации.

5.4. Списание бонусов становится возможным через 1 (один) календарный день, не считая день получения услуги, за которую они были начислены.

5.5. В ресторанах-партнерах БП бонусами можно оплатить до 100% от суммы указанной в предоставленном гостю счете, в случае частичной оплаты счёты, оставшаяся часть стоимости товара может быть оплачена наличными денежными средствами или банковской картой.

5.6. Списание бонусов для оплаты полученных услуг возможно только по картам, персональные данные владельцев, которых зарегистрированы в базе данных программы.

5.7. Если по техническим причинам списание бонусов с виртуальной карты участника невозможно, Администрация ресторана-партнера БП оставляет за собой право отказать Гостю в проведении операции до устранения неисправности.

5.8. При получении услуги начисление бонусов производится только с фактически оплаченной суммы наличными денежными средствами или банковской картой, согласно шагов начисления бонусов в п 4.4

5.9. При получении одной услуги со списанием бонусов может быть применена только одна Бонусная карта.

5.10. Организатор оставляет за собой право изменять условия списания бонусов и перечень товаров/услуг, при покупке которых, Участник не может использовать накопленные бонусы;

5.11. Бонусы не могут быть использованы:

- для оплаты подарочного сертификата;
- для оплаты части чека, оплаченной подарочным сертификатом;
- для оплаты услуг развлечения или ущерба, нанесенного ресторану-партнеру.
- для оплаты услуг, на которые распространяется действие специальных условий и / или акции;
- для оплаты доставки.

6. Внесение изменений в анкетные данные

6.1. Заполняя анкету Участника, Гость подает персональные и контактные данные для регистрации в информационной системе программы.

6.2. В случае изменения контактных данных, Участник Бонусной программы может внести изменения в анкету (кроме номера карты и мобильного телефона), обратившись, а Администрации в ресторанах-партнёрах БП.

6.3. Корректировки анкетных данных могут производиться Организатором программы без ведома Гостя в случаях наличия в анкете очевидных опечаток, необходимости обновить данные Гостя для дальнейшей коммуникации/решения проблем по его обращению к Администрации в ресторанах-партнёрах БП или через форму обратной связи на сайте.

6.4. Если гость хочет изменить номер телефона, то ему необходимо обратиться к Администрации в ресторанах-партнёрах БП и сообщить следующие данные: ФИО, старый и новый номера телефонов.

6.5. Ответственность за правдивость и правильность данных в анкете несет Гость.

7. Информация о балансе бонусного счета

7.1. Информация о состоянии бонусного счета Участника указана на лицевой части виртуальной карты. После каждой транзакции с применением Бонусной карты, баланс бонусного счёта автоматически обновляется. Также информация о состоянии бонусного счета отображается на чеке Гостя.

8. Восстановление баланса карты

8.1. Участник программы вправе восстановить баланс карты в случае потери доступа к Карте, для этого он должен совершить следующие действия:

- обратиться к Администрации ресторана-партнера БП
- сообщить номер телефона указанный при регистрации утерянной карты;
- сообщить Администрации код, полученный в смс-оповещения.

9. Права, обязанности и ответственность Организатора программы лояльности «Постоянный гость»

9.1. Права и обязанности:

- Организатор имеет право приостановить или остановить/закрыть программу частично или полностью, отменить или изменить правила и условия программы на свое усмотрение путем размещения информации на сайте grillbarveranda.kz;

- Организатор обязуется надлежащим образом собирать, хранить, обрабатывать данные Участников программы и использовать их в рамках программы и правил;

- Организатор Бонусной программы вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Бонусной программы в любое время по своему усмотрению, без дополнительного уведомления Участников программы.

- Организатор Бонусной программы вправе заблокировать карту и бонусный счет участника, в случае не заполнения личных данных, после

уведомления, посредством смс-сообщения держателю карты о необходимости внесения данных.

- В случае прекращения программы бонусы, находящиеся на бонусных счетах Участников, аннулируются в полном объеме, без каких-либо возмещений Участнику БП Денежного эквивалента бонусов.

- В случае если Организатор Бонусной программы будет вынужден приостановить программу по обстоятельствам от него не зависящим (форс-мажор), в этом случае участники уведомляются о таком приостановлении в любой разумный срок.

9.2. Ответственность Организатора Программы лояльности «Постоянный гость»:

- Организатор программы не несет ответственности за несанкционированное использование карты участника третьими лицами;

- Организатор программы не несет ответственности за технические сбои, возникшие в работе программы или при использовании карт, но при этом прилагает все усилия для скорейшего восстановления нормальной работы;

- Организатор не несёт ответственности за не информированность и незнание владельцем карты правил и условий участия в программе лояльности, незнание правил и условий участия в программе лояльности не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны владельца карты.

101. Права, обязанности и ответственность участника бонусной программы лояльности «Постоянный гость»

10.1. Права и обязанности Участника:

- Участник обладает всеми правами по защите своих персональных данных в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» и положений действующего законодательства Республики Казахстан;

- Участник может изменить/дополнить свои персональные данные, а также заблокировать свою карту, отказаться от участия в программе путем обращения к Администрации рв ресторане-партнере БП.

11.2. Ответственность Участника бонусной программы лояльности «Постоянный гость»:

- Участник обязуется самостоятельно отслеживать изменения и дополнения в настоящем положении.

11. Ответственность

11.1. Ответственность за условия, определение целей и задач, определение процента предоставляемых бонусов по карте бонусной программы лояльности «Постоянный гость», за разработку дизайн-проекта карты и анкеты Участника для получения персональных данных возложена на Директора сети ресторанов ТОО «БАТЫР-Павлодар».

11.2. Ответственность за бесперебойную работу Программного обеспечения, возложена на Специалиста по IT-проектам ТОО «БАТЫР-Павлодар».

11.3. Ответственность за качество работы персонал и ознакомление гостей с бонусной программой лояльности «Постоянный гость», за качество работы бонусной программы лояльности в ресторанах-партнерах возложена на Управляющих ресторанов-партнеров БП.

11.4. Ответственность за своевременное оповещение держателей карт о проводимых акциях, мастер-классах и прочих мероприятиях возложена на Бренд-менеджера сети ресторанов.