

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ



Общие положения:

Настоящие Правила определяют условия участия в программе «Osteria Mario» на территории Российской Федерации. Заполнив Анкету и получив Карту Участника, Участник подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами (далее - «Правила»), выражает свое безусловное согласие с ними и обязуется их выполнять.

Термины и определения:

«Программа «Osteria Mario» — означает взаимоотношения, в которых Участник, используя Карту Участника, приобретает право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами.

«Привилегия» — возможность оплаты заказов у Организатора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии предоставляются методом начисления Бонусных баллов на Счет Участника и последующего расходования Участником накопленных Бонусных баллов при оплате заказов у Организатора. Также, возможны иные способы предоставления Привилегий Участникам.

«Участник» — физическое лицо, допущенное Организатором к участию в Программе «Osteria Mario» в соответствии с настоящими Правилами и являющееся держателем Карты.

«Организатор» — юридическое лицо, обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы, являющееся стороной всех сделок по накоплению и списанию Бонусных баллов по Программе.

«Карта Участника» (*Карта*) — Пластиковая карта, служащая для идентификации Участника в Программе «Osteria Mario» при оплате заказов у Организатора.

«Бонусный Счет Участника» (*Бонусный счет, Счет*) — счет, открываемый Организатором в своей информационной системе на имя Участника, в соответствии с настоящими Правилами. Счет ведется в Бонусных баллах, которые зачисляются на Счет Участника и списываются со Счета Участника при оплате заказов у Организатора с использованием Карты Участника, а также в иных случаях, предусмотренных Правилами. Также возможно зачисление и списание Бонусных баллов в рамках Акций, проводимых Организатором.

«Бонусные баллы» (*Бонусные баллы*) — расчетные бонусные единицы, зачисляемые на Бонусный счет Участника в соответствии с Правилами. Один Бонусный балл равен одному рублю. Сумма начисленных Бонусных баллов может быть использована Участником для оплаты заказа или его части в соответствии с настоящими Правилами.

«Оплата Бонусными баллами» — процесс списания с *Бонусного Счета Участника* Организатором Бонусных баллов для оплаты заказа или его части согласно настоящим Правилам.

«Анкета» — форма, выдаваемая Организатором или от его имени, которая при заполнении и подписании физическим лицом, является заявлением такого лица о намерении стать Участником и подтверждает согласие Участника со всеми правилами Программы.

«Акция» (*Рекламная акция*) — мероприятие, проводимое Организатором в рамках Программы, с целью привлечь новых Участников, стимулировать потребление существующих Участников, либо с иной целью. В ходе проведения Акции Организатор вправе зачислять отдельным Участникам дополнительные Бонусные баллы за выполнение ими определенных действий. При этом порядок зачисления и списания Бонусных баллов может отличаться от описанного в настоящих Правилах. Принимая участие в Акции, Участник выражает свое согласие с условиями данной Акции.

1. Получение карты:

1.1. К участию в Программе «Osteria Mario» могут быть допущены только дееспособные физические лица, достигшие шестнадцати лет.

1.2. Лицо, желающее стать Участником Программы «Osteria Mario» и оформить Карту, обязано:

1.2.1. Подать заявление по установленной Организатором форме (заполнить и подписать Анкету).

1.2.2. Передать Организатору заполненную и подписанную Анкету. Факт передачи заполненной и подписанной Анкеты Организатору означает полное согласие Участника с настоящими Правилами, согласие участника на передачу своих персональных данных Организатору, а также согласие Участника на получение от Организатора рекламы по сетям электросвязи.

1.2.3. Получить Карту участника в обмен на заполненную анкету.

1.2.4. Карта Участника, является собственностью Организатора и подлежит возврату по его первому требованию.

1.2.5. На одно физическое лицо может быть оформлена только одна Карта Участника. При оформлении нескольких Карт Участника на одно и то же физическое лицо (кроме замены карты Участника в случае утери) Организатор вправе заблокировать Бонусные Счета Участника, привязанные к Картам, кроме карты, имеющей самую раннюю дату заведения. При этом Бонусные баллы при предъявлении карты, Бонусные Счета которой заблокированы Организатором, более не начисляются, а уже начисленные Бонусные баллы аннулируются.

1.3. Каждая Карта прикрепляется непосредственно к физическому лицу с идентификацией по номеру мобильного телефона, указанного Участником при заполнении им регистрационной анкеты. В случае изменения номера мобильного телефона Участнику необходимо информировать Организатора (в письменном виде) с указанием нового телефонного номера и просьбой перерегистрировать Бонусную карту на новый номер мобильного телефона.

1.4. Участник обязан незамедлительно (уведомить в письменном виде) Организатора об изменении телефона или данных, указанных им в Анкете по адресу электронной почты crm@tigrusrest.ru

1.5. Ответственность за сохранность карты, защита карты Участника от несанкционированного доступа третьих лиц лежит на Участнике. Организатор не несет ответственности за задержку замены карты Участника или за не санкционированное использования карты Участника третьими лицами.

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

1.6.1. не соблюдает настоящие Правила;

1.6.2. злоупотребляет какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;

1.6.3. предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или предоставил в анкете неправильные сведения Организатору;

1.7. Участник вправе прекратить свое участие в Программе «Osteria Mario» в любое время, путем направления Организатору письменного уведомления о прекращении участия с возвратом самой карты.

1.8. карты Участника не являются кредитными или платежными картами.

1.9. Карта Участника как средство удостоверения участия в Программе действует в течение срока действия Программы.

1.10. Согласившись с правилами Программы, Участник соглашается на получение от Организатора информационных уведомлений и рекламных рассылок (далее – Уведомления) по E-mail и SMS. Рекламные рассылки по каждому из каналов осуществляются не чаще одного раза в неделю. Участник сохраняет за собой право отказаться от рекламных рассылок одним из следующих способов:

1.10.1. Написать письмо на почтовый ящик crm@tigrusrest.ru

1.10.2. Обратившись лично или по телефону в один из ресторанов «Osteria Mario»

1.10.3. Отписаться от смс рассылки через форму отписки, размещенную на сайте в разделе «Программа лояльности».

2. Начисление Бонусных баллов:

2.1. Бонусные баллы начисляются на Счет Участника при совершении оплаты заказа Участником в одном из ресторанов «Osteria Mario», «Bar BQ Cafe», «ZEST» и «Швили». Бонусные баллы также могут начисляться на Счет Участника в случае проведения Акции, периодически предлагаемых Организатором.

2.2. Для начисления Бонусных баллов за сделанный заказ в одном из ресторанов «Osteria Mario», «Bar BQ Cafe», «ZEST» или «Швили», Участник должен уведомить Организатора, в лице обслуживающего его сотрудника ресторана, о наличии у него карты, предъявив её сотруднику. Организатор не несет ответственности за не начисление Бонусных баллов в том случае, если Участник не предъявил карту Участника или предъявил её уже после расчета по чеку.

2.3. Начисление Бонусных баллов за покупки происходит следующим образом:

2.3.1. При совершении оплаты заказа Участником Программы у Организатора, на Счет Участника, привязанного к карте Участника, в виде Бонусных баллов начисляется 5% (пять процентов) от стоимости заказа, оплаченного деньгами, наличным или безналичным способом. Если общая сумма заказов превышает 25000 рублей, то на бонусный счет начисляется 7% от суммы последующих заказов. Если общая

сумма заказов превышает 50000 рублей, то на бонусный счет начисляется 10% от суммы последующих заказов.

2.3.2 Процент начисления Бонусных баллов может быть изменен Организатором в большую сторону при проведении соответствующей Акции.

2.4. Стоимость заказа Участника у Организатора может быть уменьшена на сумму до 100% (предоставление скидки) за счет использования Бонусных баллов, накопленных им на своем Бонусном счете.

2.4.1. Бонусные баллы начисляются только за ту часть заказа, которая оплачена только деньгами наличным или безналичными способом. Исключением из данного правила могут являться отдельные Акции Программы «Osteria Mario».

2.5. Организатор самостоятельно формирует правила начисления Бонусных баллов за покупки товаров и услуг. Текущие Правила Программы размещены на сайте Организатора.

2.6. Бонусные баллы 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 Организатора. Бонусные баллы не имеют денежной стоимости, и не могут быть обменены на рубли РФ.

2.7. Бонусные баллы могут не начисляться при заказе отдельных блюд, товаров или продуктов представленных в ресторане, определенных Организатором.

3. Списание Бонусных баллов в обмен на Привилегии:

3.1. Участник, накопивший Бонусные баллы на своем Счете, вправе получить Привилегию с одновременным списанием Бонусных баллов со Счета Участника в соответствии с настоящими Правилами во всех ресторанах «Osteria Mario», «Bar BQ Cafe», «ZEST» и «Швили».

3.2. Получение Привилегий с одновременным списанием Бонусных баллов со Счета Участника становится доступно после заполнения анкеты участника и передачи ее Организатору.

3.3. В случае если Участник не заполнил Анкету либо обязательные поля Анкеты, либо заполнил их не корректно, либо не подписал Анкету/Заявление-анкету, получение Привилегий с одновременным списанием Бонусных баллов со Счета Участника будет недоступно, пока соответствующие обязательства не будут выполнены Участником.

3.4. Для списания Бонусных баллов Участник должен уведомить об этом Организатора непосредственно перед совершением оплаты заказа путем предъявления Карты и сообщив о своем желании расплатиться Бонусными баллами сотруднику его обслуживающего.

3.5. Бонусные баллы, списанные при оплате заказа, не восстанавливаются, в том числе, в случае отказа от использования карты Участником после совершения оплаты. Помимо списания Бонусных баллов при совершении заказа, Организатор вправе списать со Счета Участника любые Бонусные баллы, начисленные по ошибке или начисленные по сделке, которая была отменена.

3.6. Бонусными баллами можно оплатить до 100% стоимости заказа.

4. Блокировка Карты:

4.1. В случае утери Участником Карты, ему необходимо позвонить в один из ресторанов «Osteria Mario» и сообщить об утере. Карта блокируется, и Участник может обратиться в любой ресторан «Osteria Mario» для получения новой. Все накопленные ранее Бонусные баллы будут перенесены на новую карту.

4.2. Все Бонусные баллы, списанные до момента обращения Участника, восстановлению не подлежат.

5. Иные условия:

5.1. Организатор по своему усмотрению, без обязательного предварительного согласия Участника, вправе вносить любые изменения в настоящие Правила. Информация об указанных изменениях в обязательном порядке размещается на веб-сайте Организатора.

5.2. Организатор оставляет за собой право без предварительного уведомления Участников по своему усмотрению вносить любые изменения в перечень товаров и услуг, в отношении которых начисляются Бонусные баллы, изменять количество Бонусных баллов, которое Участники получают в результате приобретения таких товаров и услуг, изменять срок действия полученных участником Бонусных баллов.

5.3. Уведомление о прекращении или приостановке действия Программы считается сделанным от имени Организатора Участнику, если оно было передано по телефону, или размещено на веб-сайте Организатора.

5.4. Участник подтверждает, что все данные, указанные им в Анкете, могут быть использованы Организатором и уполномоченными им организациями, исключительно в рамках и в целях действия Программы.

5.5. При выдаче Участнику Карты, персонал ресторана «Osteria Mario» может дополнительно попросить предъявить любой документ, удостоверяющий личность Участника для проверки данных, указанных Участником в Анкете. При невозможности или отказе Участника предъявить документ удостоверяющий личность, а также при расхождении данных указанных Участником в Анкете с данными в документе, удостоверяющем личность Участника, персонал ресторана вправе отказать Участнику в регистрации в Программе и выдаче Карты.