

Правила программы лояльности «Клуб Соседи» для покупателей Сети Гастрономов Соседи (далее Правила)

1. Общие положения:

- 1.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в Программе лояльности для постоянных покупателей Сети гастрономов Соседи (далее – Программа). С момента регистрации в Программе «Клуб Соседи» участник вступает во взаимоотношения с Сетью Гастрономов "СОСЕДИ"(далее – Оператор), полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на Сайте Программы, в Мобильном приложении при регистрации, а также в других источниках по усмотрению Оператора.
- 1.2. Программа «Клуб Соседи» действует только в Сети гастрономов Соседи (далее Гастрономы «Соседи»). Полный перечень адресов Гастрономов «Соседи» размещен на Сайте <https://sosed-crimea.ru/>
- 1.3. Программа действует с 01 мая 2019 года и до полной ее отмены по решению Оператора.
- 1.4. Исполнителем по хранению, обработке персональных данных и начислению/списанию Бонусов является ООО «Лоймакс».

2. Термины и определения:

Программа - взаимоотношения, в которых Участник, приобретающий товары и/или услуги у Оператора и/или Партнеров с использованием Карты Участника любого типа, предусмотренного Правилами, приобретает право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами.

Анкета — информация о Клиенте, желающем стать Участником Программы, вносимая Клиентом либо сообщаемая Клиентом при регистрации в Программе в порядке, предусмотренном Правилами.

Клиент – лицо, являющееся держателем Карты любого вида, но не осуществившее регистрацию в Программе в соответствии с Правилами.

Участник - физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, зарегистрированное в Программе в соответствии с настоящими Правилами и являющееся держателем Карты Участника. Участник вправе управлять своим Бонусным счетом самостоятельно (накапливать/ списывать Бонусы).

Привилегии – возможность приобретения товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки – начисления Бонусов на Счет Участника за приобретение товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров и/или третьих лиц (если это будет предусмотрено Правилами Программы) и последующего расходования Участником накопленных Бонусов при приобретении им товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров в соответствии с Правилами.

Бонусы- расчетные единицы, зачисляемые на Бонусный счет Участника за приобретение товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно либо по согласованию с Партнерами, являющихся основанием для начисления Бонусов. Бонусы не являются платежным средством и не могут быть выданы в денежном эквиваленте.

Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения скидки при приобретении им товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров, а также для получения иных Привилегий.

Бонусный счет (также Счѐт) - счет, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника в момент регистрации в Программе в соответствии с настоящими Правилами. Счет ведется в Бонусах. Бонусы начисляются на Счет и списываются со Счета при приобретении у Оператора и/или Партнеров товаров и/или услуг с использованием Карты

Участника любого типа в соответствии с Правилами. Счет привязан к номеру мобильного телефона Участника. К одному номеру мобильного телефона в Программе может быть привязан только один Счет.

Карта Участника (далее - Карта) - карта, имеющая уникальный номер, которая в соответствии с настоящими Правилами служит для идентификации Участника в Программе при приобретении соответствующим Участником товаров и/или услуг у Оператора и/или Партнеров. Карта позволяет накапливать и списывать Бонусы.

В рамках Программы предусмотрены следующие типы Карт: Основная карта, Виртуальная карта.

Основная карта - пластиковая карта, реализуемая/выдаваемая Оператором в Гастрономах «Соседи» в соответствии с Правилами Программы.

Виртуальная карта - электронная карта, оформленная Клиентом в Мобильном приложении.

Контакт-центр - центр поддержки клиентов и участников Программы, организованный Оператором и осуществляющий информационносправочное обслуживание по телефону: +7 (978) 911 80 80 (звонок согласно тарифам мобильных операторов) с 8:00 до 17:00, а также по форме обратной связи на сайте <https://sosed-crimea.ru/> и в Мобильном приложении.

Личный кабинет - персональная страница Участника в Мобильном приложении, на которой содержится информация об Участнике, о балансе Бонусного счета Участника, Транзакциях, совершенных Участником с использованием Карты, а также о персональных акциях и скидках. Возможность блокировки карты, замены на другую.

Мобильное приложение - программное обеспечение «Клуб Соседи», устанавливаемое (загружаемое) на мобильное устройство (смартфон, планшет и т.п.) на базе платформ IOS и Android, представляющее собой совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования мобильного устройства. Правообладателем Мобильного приложения является Оператор.

Проверочный код – код, отправляемый Участнику на номер мобильного телефона, указанный Участником при регистрации в Программе, использование которого необходимо для

подтверждения совершения Участником определенных действий, а именно – регистрации в

Программе, изменения данных Участника, а также в других случаях, требующих подтверждения совершения операций по Счету соответствующего Участника.

Сайт – интернет-сайт Сети гастрономов «Соседи», размещенный в сети интернет по адресу: <https://sosed-crimea.ru/>

Транзакции - операции, совершаемые Участником с использованием Карты, которые в соответствии с Правилами являются основанием для начисления Бонусов на Бонусный счет либо списания Бонусов с Бонусного счета Участника.

Уведомление - информация, в том числе рекламного содержания, передаваемая Участнику по одному или нескольким средствам (способам) связи: мобильному телефону, электронной почте, указанным им в Анкете или иными способами.

Акция - дополнительное стимулирующее или иное мероприятие, проводимое Оператором, в рамках Программы.

3. Регистрация в Программе:

3.1. Участие в Программе является добровольным. Участником может стать любое физическое лицо, которому на момент регистрации в Программе исполнилось 18 (восемнадцать) лет.

3.2. Для участия в Программе необходимо получить Карту и зарегистрироваться в Программе в соответствии с настоящими Правилами.

3.3. Получить карту «Клуб Соседи» можно одним из следующих способов:

3.3.1. Приобрести карту «Клуб Соседи» на кассе в Гастрономе «Соседи», оплатив сумму, установленную Оператором на день приобретения Карты. Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке принимать решение о стоимости карты и перечне Гастрономов «Соседи», где может быть приобретена Карта.

3.3.2. Бесплатно создать Виртуальную карту в Мобильном приложении.

3.4. Регистрация участников в программе лояльности «Клуб Соседи».

Для возможности списания Бонусов при совершении покупок товаров и/или услуг в Гастрономах «Соседи» или получения иных Привилегий у Оператора, Клиенту, являющемуся держателем Основной Карты, Виртуальной карты необходимо стать Участником Программы и зарегистрироваться в Программе, в том числе зарегистрировать Карту, одним из следующих способов:

3.4.1 На сайте <https://sosedi-crimea.ru/> или Мобильном приложении «Клуб Соседи» путем выбора раздела «Зарегистрироваться», далее заполнить предлагаемые поля Анкеты, подтвердить принятия Правил Программы посредством проставления соответствующей отметки и нажатия кнопки «Зарегистрироваться». После выполнения указанных выше действий на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Анкете, направляется СМС-сообщение с Проверочным кодом, который Клиенту необходимо ввести в соответствующее поле в Личном кабинете/ Мобильном приложении и нажать кнопку «Продолжить». После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы «Клуб Соседи» и за ним закрепляется номер Бонусного счета. Далее, если у участника есть карта «Клуб Соседи» основного вида (пластиковая), то ее необходимо добавить к Виртуальной карте, зайти в меню «Мои карты», нажать кнопку «Добавить карту», ввести номер пластиковой карты «Клуб Соседи». Обязательно, пластиковая карта не должна быть зарегистрирована!

Участник программы обязан обеспечить конфиденциальность данных, использованных при регистрации в личном кабинете или мобильном приложении в том числе логина и пароля необходимых для доступа. Оператор не несет ответственность за ущерб, причиненный Участнику Программы в результате несанкционированного доступа третьих лиц к личному кабинету с использованием логина и пароля и номера телефона.

3.4.2 по телефону Контакт-центра путем сообщения оператору Контакт-центра номера Карты, персональных данных для заполнения Анкеты, что является подтверждением явного, полного и безоговорочного согласия соответствующего Клиента с принятием Правил Программы. После выполнения указанных выше действий на номер мобильного телефона, указанный Клиентом оператору Контакт-центра при регистрации, направляется СМС сообщение с Проверочным кодом, который необходимо сообщить оператору Контакт-центра, после чего оператор Контакт-центра регистрирует Клиента в качестве Участника и за ним закрепляется номер Бонусного счета. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы «Клуб Соседи» и за ним закрепляется номер Бонусного счета.

3.5. Регистрация Карты Участника возможна на номера мобильных телефонов РФ с префиксом формата +7.

3.6. При регистрации в Программе одним из способов, предусмотренных настоящими Правилами, Участник дает своё согласие Оператору программы «Клуб Соседи»:

3.6.1. осуществлять с использованием средств автоматизации и/или без таковых обработку всех персональных данных, указанных Участником при регистрации в Программе, в т.ч. в Анкете, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, а также информации 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 предоставлять для Участника интерес, а также в целях сбора, возможностью обеспечения предоставления Участникам Привилегий, предусмотренных Правилами, а также обработки статистической информации и проведения маркетинговых исследований, в том числе с возможностью коммерческого использования результатов данных исследований;

3.6.2. поручать обработку всех персональных данных, указанных Участником при регистрации в Программе, в т.ч. в Анкете, другим лицам любым способом в вышеуказанных целях.

3.7. Согласие на обработку персональных данных в соответствии с указанными выше условиями предоставляется Участником сроком на 50 (Пятьдесят) лет. Согласие, предоставленное Оператору, может быть отозвано Участником посредством направления Оператору письменного заявления почтовым отправлением по адресу: 298640, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Гурзуф, ул. Ялтинская, д. 16, пом. 1.

3.8. Основная карта и Виртуальная карта действуют бессрочно до даты прекращения действия Программы согласно настоящим Правилам.

3.9. Если на момент совершения покупки в Гастрономе отсутствовали карты, Оператор оставляет за собой право не проводить начисление Бонусов на Карту Участника при наличии старых чеков. Покупатель может получить Карту на кассе в Гастронома «Соседи» на общих условиях, действующих на момент приобретения такой Карты согласно Правилам Программы, и осуществить ее регистрацию в соответствии с п.3.3 и п.3.4. настоящих Правил.

3.10. Основная Карта возврату Участником не подлежит.

3.11. В случае, если Карта не зарегистрирована, в соответствии с п. 3.5. Правил, Оператор не несет ответственности за сохранность Бонусов на Карте и не может осуществить полноценное сервисное обслуживание.

4. Начисление Бонусов:

4.1. Бонусы начисляются на Бонусный счет Участника при совершении покупок товаров и/или услуг у Оператора с использованием Карты в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором, являющихся основанием для начисления Бонусов. Бонусы всегда целые числа.

4.2. Начисление Бонусов проводится при любом способе оплаты товаров и/или услуг, совершаемых Участником у Оператора: наличными, банковской картой.

4.3. В рамках акций, проводимых Оператором, Участникам могут начисляться дополнительные Бонусы. Оператор может определять перечень товаров/услуг и количество дополнительных Бонусов, начисляемых на Бонусный счет Участника при приобретении им товаров/услуг в рамках акций.

4.4. Для начисления Бонусов Участнику необходимо при совершении покупок товаров у Оператора в Гастрономах «Соседи» предъявить Карту до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека). Если Участник не предъявил Карту, то Бонусы не начисляются.

4.5. Правила начисления Бонусов при совершении покупок товаров в Гастрономах «Соседи» с предъявлением карты «Клуб Соседи» основного или виртуального типа. За каждый оплаченный в Гастрономе «Соседи» 1 (один) рубль Участник получает 0.01 (одну сотую) Бонуса. Суммой покупки считается итоговая сумма чека. Если в чеке присутствуют товары табачной продукции, то к начислению принимается сумма за вычетом этих товаров. Данное ограничение введено на основании Федерального закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Действующим законодательством РФ, а также Оператором могут быть предусмотрены иные ограничения по начислению Бонусов.

4.6. Правила начисления дополнительных Бонусов. При совершении покупок товаров в Гастрономах «Соседи» в День рождения Участника, а также за 1 (один) день до Дня Рождения Участнику начисляются Бонусы в пятикратном размере за каждую покупку в этом периоде.

4.7. Начисление в связи с Днем рождения Участника суммы дополнительных Бонусов осуществляется не чаще 1 (одного) раза в 12 (двенадцать) месяцев, исчисляемых с даты первого начисления таких дополнительных Бонусов. Дополнительные Бонусы начисляются только в случае, если на момент совершения покупки товаров в Гастрономах «Соседи» в период, указанный пункте 4.6, Карта была зарегистрирована Участником в порядке, предусмотренном п.3.5 Правил. Ответственность за некорректное указание даты Дня рождения несет Участник. В случае указания (сообщения) даты Дня рождения после совершения покупок, дополнительные Бонусы за такие покупки не начисляются.

4.8. В случае принятия участия в акциях, проводимых Оператором в Гастрономах «Соседи», Участнику могут начисляться дополнительные Бонусы. Количество таких дополнительных Бонусов определяется по усмотрению Оператора. Дополнительные Бонусы, предусмотренные настоящим пунктом 4.7. Правил, начисляются на Карты сверх базового начисления, предусмотренного пунктом 4.5 Правил.

4.9. Документом, подтверждающим проведение транзакции, для начисления Оператором Бонусов на Бонусный счет Участника, является кассовый чек, подтверждающий факт совершенной покупки, в том числе не фискальный отчет, с

информацией о дате, сумме, месте совершения покупки, номере Карты. Обращения к Оператору по факту не начисления Бонусов/начисления неверного количества Бонусов, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного документа.

4.10. В течение календарного дня, недели, месяца и за все время программы лояльности существуют ограничения начисления Бонусов, в целях ограничения мошенничества. Данные лимиты Оператор устанавливает и изменяет по своему усмотрению, без предварительного уведомления Участников программы лояльности.

4.11. При совершении покупки товаров и/или услуг в соответствии с настоящими Правилами Участник самостоятельно принимает решение о начислении либо списании Бонусов и сообщает о своем решении кассиру Оператора до закрытия чека.

4.12. Бонусы и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами. Бонусы не имеют наличного выражения и денежной стоимости. Бонусы дают возможность получения отложенной скидки.

4.13. Срок начисления и действия Бонусов. При совершении покупок в Гастрономах «Соседи» с предъявлением карты «Клуб Соседи» Бонусы начисляются на Бонусный счет в течение 24 часов с момента совершения покупки. Бонусы становятся доступными к списанию через 14 дней после начисления. Срок действия начисленных Бонусов от каждой покупки составляет 12 календарных месяцев.

5. Списание Бонусов:

5.1. Списание Бонусов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров и/или услуг или получения скидок по акциям возможно при предъявлении карты «Клуб Соседи» у Оператора, при этом Клиент должен быть зарегистрирован в качестве Участника, в т.ч. должен зарегистрировать Карту, в соответствии с настоящими Правилами.

5.1.1. Списание Бонусов для получения скидки при совершении покупок в Гастрономах «Соседи» с использованием виртуального типа карт в Мобильном приложении «Клуб Соседи» или иных приложений-агрегаторов возможно только с мобильного устройства Участника, на которое оно было установлено.

5.2. При Списании 1 Бонус = 1 рубль скидки. Выбранное Участником количество бонусов для Списания должно быть целым числом. Минимальное количество бонусов для Списания равняется 10 бонусам.

5.3. Участнику необходимо проинформировать кассира Гастронома «Соседи» о своем желании использовать начисленные Бонусы и о количестве Бонусов, которые он желает списать при совершении покупки, перед закрытием кассового чека, при этом Бонусы, начисленные ранее, списываются в первую очередь.

5.4. Срок действия Бонусов равен 12 (двенадцати) календарным месяцам. Указанный настоящим пункте срок исчисляется с даты начисления Бонусов, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. По истечению указанного срока неиспользованные Бонусы автоматически списываются с Бонусного счета Участника без возможности их восстановления.

5.5. Не допускается списание Бонусов при совершении покупки табака, табачной продукции и алкогольной продукции. Данное ограничение введено на основании Федерального закон от 23.02.2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

5.6. Действующим законодательством РФ, а также Оператором могут быть предусмотрены иные ограничения по использованию (списанию) Бонусов.

5.7. В случае, если Участнику была предоставлена скидка при списании Бонусов в соответствии с Правилами Программы, то иные дополнительные скидки, в т.ч. скидки по купонам, Участнику не предоставляются.

5.8. Оператор имеет право списать Бонусы со счета Участника без предварительного уведомления, если они были начислены в результате технического сбоя.

6. Возврат товаров, приобретенных с использованием Карты:

6.1. Обмен и возврат товаров, приобретенных с использованием Карты, осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. При возврате Участником Оператору товара, Бонусы за такие покупки Участнику не начисляются, а если были начислены, то аннулируются (списываются) с Бонусного счета Участника.

6.3. При частичном возврате товаров из чека, начисленные Бонусы за данную покупку списываются, затем происходит

перерасчет и Бонусы начисляются по итоговой сумме покупки.

7. Порядок блокировки Карты в случае ее утери/порчи:

7.1. В случае утери/порчи Основной карты Участнику необходимо заблокировать функционал лояльности на Сайте, Мобильном приложении, либо позвонив в контакт- центр.

7.2. Новую Основную Карту взамен утраченной Участник может получить на кассе в Гастрономе «Соседи» на общих условиях, действующих на момент приобретения такой Карты согласно Правилам Программы, и осуществить ее регистрацию в соответствии с п.3.5. настоящих Правил на ранее указанный при регистрации в Программе номер мобильного телефона. Если утраченная Основная карта на момент регистрации новой Основной карты на ранее указанный при регистрации в Программе номер мобильного телефона не была заблокирована в соответствии с п. 7.1 Правил, то после регистрации новой Основной карты – утраченная Карта автоматически блокируется.

7.3. После получения новой Карты (Основной карты) и осуществления ее регистрации в соответствии с настоящими Правилами, ранее накопленные Бонусы будут доступны для их использования, при условии регистрации новой Карты на тот же номер мобильного телефона, который был указан Участником при регистрации утерянной Карты.

7.4. Бонусы, списанные со Счета Участника посредством использования утерянной Участником Карты до момента блокировки Карты, восстановлению не подлежат.

8. Иные условия:

8.1. 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 незамедлительно уведомить Оператора посредством обращения по телефону Контакт-центра:+7 978 911 80 80 либо изменения данных на Сайте <https://sosedi-crimea.ru>/или Мобильном приложении «Соседи».

8.2. Правила Программы могут быть изменены Оператором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте. Оператор вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами программы.

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

8.4. Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но, не ограничиваясь, случаем если Участник:

- не соблюдает настоящие Правила;
- злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;
- предоставляет недостоверные сведения или информацию, вводящую в заблуждение Оператора или Партнеров;

8.5. Участник вправе прекратить участие в Программе в любое время позвонив в контакт-центр, заявить о своем желании прекратить участие. Карта Участника блокируется, что будет считаться прекращением Участия в программе. Остаток Бонусов на Бонусном счете Участника не возвращается в денежном выражении и не переносится другим Участникам Программы.

8.6. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию о Бонусном счете Участника, содержащуюся в Личном кабинете, а также указанную на дополнительном чеке. Если Участник выявляет несоответствие информации, то ему необходимо сообщить об этом в Контакт-центр Программы.

8.7. В случаях прекращения участия соответствующего Участника в Программе по основаниям, предусмотренным п.8.4. настоящих Правил, Оператор удаляет данные Участника из информационной системы Программы, при этом ранее накопленные Бонусы аннулируются. С момента прекращения участия Участника в Программе действие Карты прекращается (Карта блокируется), а Бонусы, находящиеся на Бонусном счете соответствующего Участника, автоматически списываются

(аннулируются). При этом Участник не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения, в т.ч. в денежной форме, списанных (аннулированных) Бонусов.

8.8. Осуществив регистрацию в Программе и согласившись (приняв) с Правилами в соответствии с условиями п.3.5. настоящих Правил, Участник соглашается на получение от Оператора Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами, но сохраняет за собой право отказаться от уведомлений рекламного характера одним из следующих способов:

- В Мобильном приложении;
- обратившись в Контакт-центр.

8.9. Оператор вправе приостановить или прекратить действие Программы в любое время в одностороннем порядке, уведомив об этом Участников размещением информации в разделе «Клуб Соседи» на сайте Оператора <https://sosedistimea.ru/>. В случае приостановления или прекращения действия Программы Оператор не компенсирует Участникам остаток Бонусов, находящихся на Бонусный счетах Участников на момент приостановления или прекращения действия Программы. Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения Бонусов, в т.ч. в денежной форме.

8.10. Оператор проводит Акции в рамках Программы лояльности. О предстоящей Акции, её условиях, лицах, имеющих право принять в ней участие, сроках её проведения и прочей информации об Акции Оператор объявляет посредством размещения такой информации на Сайте Программы, путем отправки Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами. Акция может быть изменена Оператором по его усмотрению, сроки Акции, условия Акции могут быть изменены в любое время по усмотрению Оператором.

9. Разрешение споров по Программе:

9.1. Все споры между Оператором и Участником разрешаются путем проведения переговоров.

9.2. В случае если спор, возникший между Оператором и Участником, не может быть урегулирован в процессе переговоров, он разрешается в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.