Правила программы лояльности для физических лиц

1. Общие положения:

1.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в Программе лояльности для постоянных покупателей кафе-кондитерских «Волконский» (далее – Программа). С момента регистрации в Программе Участник вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами.

1.2. Программа действует на территории Российской Федерации в следующих регионах: Москва и МО, Нижний Новгород, Воронеж и Санкт Петербург - в кафе-кондитерских «Волконский».

1.3. Программа действует с момента ее запуска и до полной ее отмены по решению Оператора. Оператор оставляют за собой право изменить Правила в одностороннем порядке без уведомления участников ПЛ.

1.4. Оператор может устанавливать особенности начисления Бонусов с учетом истории покупок Участника и/или географии совершения покупок Участника.

Актуальная версия правил находится по адресу: https://wolkonsky.com/loyalty-program-rules (далее по тексту «Сайт программы») или в Мобильном приложении а также в других источниках по усмотрению Оператора.

2. Термины и определения:

Программа - построенная на системе накопления и использования Бонусов программа потребительской лояльности, реализуемая и управляемая Оператором 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 – физическое лицо, являющееся покупателем в кафе-кондитерских «Волконский».

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).

Карта Участника (далее - Карта) - пластиковая или виртуальная карта, имеющая уникальный номер, которая в соответствии с настоящими Правилами служит для идентификации Участника в Программе при приобретении соответствующим Участником

товаров и/или услуг в кафе-кондитерских «Волконский». Карта позволяет накапливать и списывать Бонусы.

Бонус – условная единица, зачисляемая на Бонусный счет Участника и списываемая с Бонусного счета Участника в соответствии с Правилами Программы лояльности и дающая Участнику право на получение Бонусного поощрения. Бонусы используются только в учетных целях и ни в коем случае не являются и не могут являться средствами платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, подарены третьим лицам или переданы по наследству.

Бонусное поощрение (Поощрение) - форма поощрения Участников, предоставляемая Участникам в соответствии с Правилами, в том числе выражающаяся в виде предоставления скидки при приобретении Участниками в кафе-кондитерских «Волконский».

Процедура Начисления Бонусов - процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.

Процедура Списания Бонусов - процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.

Бонусная операция - Совершенная Участником операция по оплате Товара для личного потребления Участника с использованием Бонусов.

Бонусный счет - счет Участника, на который в соответствии с Правилами Оператором зачисляются и с которого Оператором списываются Бонусы. Бонусный счет не является банковским счетом, к которому эмитирована Карта.

Личный кабинет - персональная страница Участника на Сайте Программы и 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.

Акция - маркетинговое и/или рекламное мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности Участников к товару, реализуемому в кафе-кондитерских «Волконский».

Базовые Акции - Базовые параметры программы, предусмотренные в настоящих Правилах, в рамках которых производится автоматическое начисление на Бонусный счет Участника и списания с Бонусного счета Участника бонусов.

Специальные Акции - дополнительные Акции, не предусмотренные в Базовых акциях временно и/или единоразово установленные по усмотрению Оператора, как для отдельных категорий (видов) товаров и услуг, так и для отдельных групп (категорий) Участников, в рамках которых производится начисление на Бонусный счет Участника и списания с Бонусного счета Участника бонусов при совершении Участником действий предусмотренных условиями специальных акций. Информация по специальным акциям и их условиям направляется Участникам путем уведомления по СМС, в мобильном приложении или иным способом, предусмотренным Правилами.

Оператор – лицо определяющей порядок и условия взаимодействия Участников при совершении покупок товаров и услуг в кафе-кондитерских «Волконский» в рамках Программы, которая реализуется и управляется Оператором с целью привлечения новых и поощрения постоянных Участников. Сведения об Операторе размещены на Сайте 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 зарегистрироваться в Программе в соответствии с настоящими Правилами.

3.3. Получить Карту можно одним из следующих способов:

– отсканировав QR- код, размещенный в кафе-кондитерских или на сайте;

– установив мобильное приложение «Волконский» (доступно в google play и app store);

– на кассе в кафе-кондитерских «Волконский» при совершении покупки любого товара.

3.4. Для возможности начисления и/или списания Бонусов при совершении покупок товаров и/или услуг в кафе-кондитерских «Волконский», или получения иных бонусных поощрений при совершении покупок товаров и/или услуг в кафе-кондитерских «Волконский» Клиенту, необходимо стать Участником Программы и зарегистрироваться в Программе.

Для это Клиенту в Личном кабинете на Сайте Программы или Мобильном приложении необходимо заполнить Анкету в разделе «Клубная программа» и подтвердить свое явное, полное и безоговорочное принятия Правил Программы посредством проставления соответствующей отметки и нажатия кнопки «Регистрация». После введения номера телефона в соответствующее поле, на телефонный номер, указанный Клиентом, направляется СМС-сообщение с Проверочным кодом, который Клиенту необходимо ввести в соответствующее поле в Личном кабинете и нажать кнопку «Вход». После чего Клиент перенаправляется в раздел «Мой профиль», в котором необходимо продолжить заполнение Анкеты.

После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы лояльности «Волконский» и за ним закрепляется номер Бонусного счета.

3.5. Для регистрации в Программе Участник отдельно предоставляет своё согласие Оператору на обработку персональных данных в соответствии с процессами регистрации,

указанными в п. 3.4 Правил, а также на передачу таких персональных данных для обработки юридическим лицам, предоставляющим товары и/или услуги в кафе-кондитерских «Волконский» а также юридическим лицам обеспечивающих техническую работу программы.

3.6. Пластиковая карта и Виртуальная карта действуют бессрочно до даты прекращения действия Программы согласно настоящим Правилам.

4. Начисление Бонусов:

4.1. Бонусы начисляются на Бонусный счет Участника при совершении покупок товаров и/или услуг в кафе-кондитерских «Волконский» с использованием Карты в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Программой. Бонусы всегда целые числа.

4.2. Начисление Бонусов проводится при любом способе оплаты товаров и/или услуг, совершаемых Участником в кафе-кондитерских «Волконский»: наличными, банковской картой.

4.3. В рамках специальных акций, проводимых Оператором, Участникам могут начисляться дополнительные Бонусы. Оператор может по своему усмотрению определять и устанавливать перечень товаров/услуг, количество дополнительных Бонусов, и условия их начисления на Бонусный счет Участника и списания с бонусного счета Участника при приобретении им товаров/услуг в рамках специальных акций.

4.4. Для начисления Бонусов Участнику необходимо при совершении покупок товаров и/или услуг в кафе-кондитерских «Волконский», идентифицироваться как участник бонусной программы до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека). Если Участник этого не сделал, то Бонусы не начисляются.
Доступные способы идентификации:

- предъявить пластиковую или виртуальную Карту,
- сообщить номер телефона,
- сообщить код из Мобильного приложения.

4.5. Базовые параметры программы по начислению Бонусов при совершении покупок товаров в кафе-кондитерских «Волконский»:

Для Москвы и МО:

➢ для всех новых Участников Программы - Карта 5%

➢ после накопления общей суммы покупок от 20 000 рублей - Карта 7% + подарок 100 бонусов на 5 дней

➢ после накопления общей суммы покупок от 100 000 рублей - Карта 10% + подарок 200 бонусов на 5 дней

Для Санкт Петербурга:

➢ для всех новых Участников Программы - Карта 5%

➢ после накопления общей суммы покупок от 15 000 рублей - Карта 7% + подарок 100 бонусов на 5 дней

➢ после накопления общей суммы покупок от 100 000 рублей - Карта 10% + подарок 200 бонусов на 5 дней

Для Воронежа:

➢ для всех новых Участников Программы - Карта 5%

➢ после накопления общей суммы покупок от 10 000 рублей - Карта 7% + подарок 100 бонусов на 5 дней

➢ после накопления общей суммы покупок от 50 000 рублей - Карта 10% + подарок 200 бонусов на 5 дней

Для Нижнего Новгорода:

➢ для всех новых Участников Программы- Карта 5%

➢ после накопления общей суммы покупок от 10 000 рублей - Карта 7% + подарок 100 бонусов на 5 дней

➢ после накопления общей суммы покупок от 50 000 рублей - Карта 10% + подарок 200 бонусов на 5 дней

4.6. Бонусы не начисляются при совершении покупки товаров следующих категорий товаров:

- на акционные позиции, реализуемые со скидкой,
- на бизнес-ланчи и комбо-завтраки,
- на заказные торты,
- на молочную продукцию,
- на подарочные сертификаты,
- на услуги доставки.

4.7. Срок начисления Бонусов:

- При совершении покупок в кафе-кондитерских «Волконский», с предъявлением Карты Бонусы начисляются на Бонусный счет в дату совершения таких покупок. Бонусы становятся доступными к списанию через 3 часа после начисления.

5. Списание Бонусов:

5.1. Бонусами можно оплатить **до 20% от суммы покупки**. Списание Бонусов с Бонусного счета Участника производится с согласия Участника на получение Бонусного поощрения при совершении Участником покупок товаров и/или услуг при предъявлении Карты в кафе-кондитерских «Волконский». Такое списание производится по курсу 1 Бонус = 1 рубль.

5.2. Участнику необходимо проинформировать бармена-кассира кафе-кондитерских «Волконский» о своем желании использовать начисленные Бонусы для получения

бонусного поощрения в количестве Бонусов, которые он желает списать при совершении покупки, перед закрытием кассового чека, при этом Бонусы, начисленные ранее, списываются в первую очередь.

5.3. Если иное не установлено настоящими правилами и/или специальными акциями, срок действия Бонусов равен **100 (ста) календарным дням**. Указанный настоящем 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 предоставления бонусного поощрения и без возможности их восстановления.

5.4. Участник может использовать Бонусы при совершении покупки товаров/услуг в кафе-кондитерских «Волконский» в порядке, предусмотренном в п. 5.1 настоящих правил. В этом случае **1 (один) Бонус равен 1 (одному) рублю**. При использовании Участником Бонусов для получения бонусного поощрения при покупке товаров/услуг, соответствующая сумма Бонусов, заявленная Участником для списания, автоматически списывается с Бонусного счета Участника в дату совершения Участником покупки.

5.5. Не допускается списание Бонусов при совершении покупки товаров следующих категорий товаров:

- на акционные позиции, реализуемые со скидкой,
- на бизнес-ланчи и комбо-завтраки,
- на заказные торты,
- на молочную продукцию,
- на услуги доставки.

5.6. В случае, если Участник при покупке товаров/услуг в кафе-кондитерских «Волконский» списывает Бонусы в соответствии с Правилами Программы, то иные скидки, действующие на покупаемые товары/услуги в кафе-кондитерских «Волконский» в рамках иных маркетинговых Программам, в т.ч. скидки по купонам, Участнику не предоставляются.

5.7. Списание Бонусов распределяется равномерно на все товары в чеке (кроме товаров, в отношении которых предусмотрены ограничения по списанию Бонусов).

6. Возврат товаров, приобретенных с использованием Карты:

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

6.2. При возврате Участником товара/ отказа от услуги, начисление Бонусов за такие покупки Участнику не производятся, а если Бонусы были начислены, то аннулируются (списываются) с Бонусного счета Участника без предоставления бонусного поощрения.

6.3. В случае возврата Участником товара/отказа от услуги, при покупке которых с Бонусного счета Участника были списаны бонусы в качестве бонусного поощрения у в соответствии с Правилами, то списанная раннее сумма Бонусов подлежит возврату Участнику в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента проведения операции возврата товара/отказа от услуги.

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

7.1. В случае утери/порчи пластиковой карты Участнику необходимо оставить заявку о блокировке карты в разделе «Обратная связь» сайта wolkonsky.com.

7.2. Новую пластиковую Карту взамен утраченной Участник может получить на кассе в кафе-кондитерских «Волконский» на общих условиях, действующих на момент получения такой Карты согласно Правилам Программы, и осуществить ее регистрацию в соответствии с п.3.4. настоящих Правил на ранее указанный при регистрации в Программе номер мобильного телефона. После регистрации новой пластиковой карты – утраченная Карта автоматически блокируется.

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

8. Иные условия:

8.1. По всем вопросам, связанным с работой Программы, Участник может обращаться в Службу технической поддержки ежедневно с 9-00 до 21-00 по тел: 8-800-555-38-01.

8.2. 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 внести актуальные данные в Программу посредством изменения данных в Личном кабинете на Сайте или Мобильном приложении. Неблагоприятные последствия, связанные с невнесением актуальных данных об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете, полностью лежат на Участнике. Оператор не будет нести ответственности за невыполнение Участниками обязательств, предусмотренных Правилами, в т.ч. в случае не внесения Участником в Программу изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете.

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

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. Участник вправе прекратить участие в Программе в любое время путем направления Оператору уведомления о прекращении участия на сайте wolkonsky.com в разделе обратная связь. Участие соответствующего Участника в Программе будет считаться прекращенным с момента получения Оператором уведомления Участника.

8.7. В случаях прекращения участия соответствующего Участника в Программе по основаниям, предусмотренным п.8.6. и п.8.5. 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) без предоставления бонусного поощрения. 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 с Правилами (приняв Правила) в соответствии с условиями п.3.4. настоящих Правил, Участник соглашается на получение от Оператора Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами.

8.9. Оператор вправе приостановить или прекратить действие Программы в любое время в одностороннем порядке, уведомив об этом Участников любым доступным способом не менее чем за 30 (Тридцать) дней до даты приостановления или прекращения действия Программы. В случае приостановления или прекращения действия Программы Оператор не компенсирует Участникам не воспользовавшимся бонусным поощрением в указанный срок остаток Бонусов, находящихся на Бонусных счетах Участников на момент приостановления или прекращения действия Программы. В этом случае Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения Бонусов, в т.ч. в денежной форме.

8.10. Осуществив регистрацию в Программе и согласившись с Правилами (приняв Правила) в соответствии с условиями п.3.4. настоящих Правил, Участник соглашается на получение от Оператора Уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами.

9.8.1. Участник, предоставивший согласие на получение рекламы, вправе в любой момент отказаться от получения рекламных сообщений по одному, нескольким или всем каналам связи:

– на Сайте Программы в разделе обратная связь;
– обратившись в Службу технической поддержки.

9. Разрешение споров по Программе:

9.1. Все споры между Оператором и Участником разрешатся 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.