

ПРИКАЗ

г. Вологда

№ 01_04_115

26 апреля 2024 г.

«Об утверждении «Положения о программе лояльности «DARLING GUEST»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о программе лояльности «DARLING GUEST» (далее – «Положение»), Положение вступает в силу с даты подписания настоящего Приказа.
2. Ознакомить заинтересованных работников – маркетологов Общества с ограниченной ответственностью «НОРДСИТИ» с прилагаемым Положением.
3. Разместить текст Положения на сайте: www.darlingguest.ru.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ООО «Нордсити» _____



И.Ю. Михальчинец

Положение о программе лояльности «DARLING GUEST»

Основная цель программы «DARLING GUEST» (далее – Программы) - повышение лояльности Участников Программы, расширение клиентской базы Партнеров Программы и укрепление их имиджа.

1. Термины и определения

1.1. В настоящем Положении применяются следующие термины и понятия:

Программа – комплекс мероприятий, направленных на повышение лояльности Участников к Партнерам Программы, путем предоставления Партнерами скидок за приобретаемые товары и/или услуги Участниками Программы.

Организатор Программы – ООО «НОРДСИТИ»: юридический адрес: 160022, г. Вологда, Пошехонское шоссе 22, офис 429, почтовый адрес: 160022, г. Вологда, ул. Пошехонское шоссе, д. 22, оф. 449, ОГРН 1093525009270, обеспечивает исполнение и развитие Программы, организует регистрацию в программе лояльности «DARLING GUEST».

Участник Программы, Гость – физическое лицо, зарегистрированное в программе в соответствии с требованиями настоящего Положения, и не имеющее иных вознаграждений за заказы, предусмотренные договорными отношениями с Партнерами Программы.

Партнер Программы – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, предоставляющие зарегистрированным участникам скидки на собственные товары и/или услуги согласно Приложения № 1 к настоящему Положению.

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

Субъект персональных данных – физическое лицо, зарегистрированное в программе.

Обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Анкета – документ, содержащий данные Участника Программы, который ему необходимо заполнить. Содержание Анкеты утверждено и содержится в Приложении № 2, являющимся неотъемлемой частью настоящего Положения.

Агентский договор – это договор, в соответствии с которым Организатор Программы от имени и за счет Партнера Программы совершает действия, указанные в настоящем Положении, а Партнеры обязуются выплатить Организатору вознаграждение.

POS-материалы – это материалы, способствующие продвижению настоящей Программы.

Сайт Программы – www.darlingguest.ru

1.2. Обработку персональных данных осуществляет должностное лицо Организатора, на которое приказом руководителя возложено исполнение обязанностей по обработке персональных данных.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение о программе лояльности (Далее – Положение) определяет взаимоотношения Сторон Программы.

2.2. Стороны Программы – Организатор, Участники, Партнеры обязуются строго соблюдать Положение.

2.3. Участие в Программе является добровольным.

2.4. Организатор Программы обеспечивает организацию регистрации в программе, контроль соблюдения Партнерами условий Программы, выполнение обязательств перед Партнерами в рамках Агентского договора.

2.5. Участником Программы может быть физическое лицо, которое является потребителем товаров и/или услуг Партнера Программы.

2.6. Партнером Программы может быть организация, индивидуальный предприниматель, предлагающие к реализации товары и/или услуги.

2.7. Настоящее положение опубликовано на Сайте Программы.

2.8. Незнание требований Положения не является основанием для предъявления каких-либо претензий Сторонам Программы.

3. Партнеры Программы

3.1. Вступление Партнера в Программу осуществляется на условиях Агентского договора между Организатором и Партнером.

3.2. Информация о Партнерах Программы, условиях вступления в Программу Участников, размере и порядке предоставления скидок размещается на Сайте Программы и в POS-материалах.

3.3. Партнер берет на себя обязательство оповестить свой персонал об условиях предоставления скидок Участникам Программы.

3.4. Партнер при оказании услуг, продаже товаров предоставляет Участникам Программы скидки, информация о размерах предоставляемых скидок содержится на Сайте Программы.

3.5. Скидки, предоставляемые в рамках Программы, не суммируются с льготами, бонусными по другим картам и не распространяются на цены спецпредложений и распродажи Партнеров.

4. Участники Программы

4.1. Регистрация в Программе осуществляется в следующем порядке:

4.1.1. Сотрудник Партнера Программы извещает Гостя о возможности, условиях и порядке регистрации в Программе и предоставляет Гостю куар-код для регистрации (Приложение №4).

4.1.2. Гость с использованием телефона переходит по куар-коду на электронную Анкету (Приложение №2).

4.1.4. Гость лично заполняет Анкету. После заполнения Анкеты и подтверждения личных данных Гость считается зарегистрированным в программе лояльности. С этого момента он становится Участником Программы. На него будет распространяться действие настоящего Положения со всеми вносимыми в них изменениями и дополнениями.

4.2. Вместе с регистрацией в программе лояльности Участнику может быть выдан пакет Участника Программы, который может включать в себя рекламные и иные информационные материалы.

4.3. Обработка Организатором Анкеты осуществляется с согласия Участника Программы с соблюдением принципов и правил, предусмотренных законодательством РФ.

4.4. Выполнив условия регистрации, размещенные на Сайте Программы, Участник добровольно предоставляет Организатору свои персональные данные, указанные в Анкете, а также безоговорочное согласие на получение, обработку и хранение Организатором персональных данных Участника (в т. ч. с учетом положений ФЗ «О персональных данных»).

4.5. Участник Программы, соглашается на получение от Организатора информации о новостях и мероприятиях Программы, передаваемой по электронной почте, в мессенджерах или любым другим способом на контактный телефон.

4.6. Участник при оплате покупок, услуг имеет право на получение скидок, предусмотренных программой и действующими акциями на момент совершения покупки/оказания услуги.

4.7. Организатор совместно с Партнером вправе самостоятельно изменить условия и порядок предоставления и использования скидок и иные условия участия в Программе. В этом случае информация об осуществленных изменениях размещается на Сайте Программы. Дата вступления изменений в силу определяется Организатором самостоятельно.

4.8. Участник Программы имеет право на получение сведений, а также обрабатываемых персональных данных относительно самого себя. Участник Программы вправе требовать от Организатора уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

5. Организатор программы

5.1. Осуществляет мероприятия по развитию Программы и достижению поставленных целей.

5.2. Организует информационное обеспечение деятельности Программы.

5.3. Обеспечивает организацию процесса регистрации Участников Программы.

5.4. Обеспечивает выполнение обязательств перед Партнерами.

5.5. Контролирует соблюдение Партнерами условий настоящей Программы.

5.6. Информировует Участников Программы о новых Партнерах, проводимых акциях, предложениях Партнеров путем размещения сведений на Сайте Программы, рассылки по электронной почте, персонального оповещения по телефону.

5.7. При прекращении или приостановлении Программы Организатор уведомляет об этом за 20 дней до момента прекращения или приостановления:

- Участников — через Сайт программы;
- Партнеров — официальным письмом.

5.8. При прекращении Программы все предоставляемые Участникам скидки или бонусы по программе лояльности могут быть аннулированы. Организатор при этом не несет ответственность за возникшие в этом случае убытки у Участников/Партнеров.

6. Система скидок

6.1. Условия предоставления скидок и бонусов по программе лояльности определяются Организатором.

6.2. С помощью программы лояльности Участникам предоставляются скидки на товары и услуги Партнеров.

6.3. Срок участия в программе лояльности не ограничен, может быть изменен согласно п.5.7. и/или п.5.8 настоящего Положения.

6.4. Скидка по программе лояльности является именной и привязана к данным участника программы. За добровольную передачу информации от Участника программы третьим лицам Организатор ответственности не несет.

6.5. Для получения скидок и бонусов по программе лояльности необходимо выполнить условия регистрации в программе лояльности, актуальные на данный момент и размещенные на Сайте Программы:

- 6.5.1 Вход в программу лояльности на первый уровень является беспороговым. Участником может стать любой желающий ранее не зарегистрированный в программе лояльности.
- 6.5.2 Переход на следующий уровень с повышенной скидкой на товары и услуги Партнера, происходит автоматически при накоплении фиксированной суммы покупок и использование скидок программы лояльности при их оплате.
- 6.5.3 В накопления Программы лояльности попадают только те оплаты товаров, к которым была применена скидка по программе лояльности.
- 6.5.4 Партнёр передает регистрационные анкетные для обработки Организатору Программы.

7. Правила участия в Программе

7.1. Скидки предоставляются при оплате Участником Программы услуг (товаров) Партнеров Программы.

7.2. Для получения скидок Участник должен уведомить сотрудников Партнера перед совершением покупки (получением услуги) о том, что покупка (приобретение услуги) осуществляются в рамках Программы путем предъявления номера телефона и ФИО Участника Программы до момента приобретения товара, оказания услуги.

7.3. Размеры начисляемых скидок, предоставляемых Партнерами, и условия присоединения к Программе опубликованы на Сайте Программы.

В случае если после применения скидки итоговая сумма счета содержит копейки (не кратна рублю), то сумма в счете округляется до рублей в меньшую сторону.

7.4. Действие скидок по Программе лояльности не распространяется на блюда и напитки Партнера, подпадающие под действие отдельной рекламной акции и продающиеся со скидкой, а также на входной билет в рамках тематических мероприятий Партнера. Счета за товары (услуги) Партнера, приобретенные со скидкой, не суммируются в целях перехода на более высокий уровень скидки по Программе лояльности.

7.5. Партнер отказывает Участнику в начислении и использовании скидки на услуги (товары) если:

7.5.1. Участник не предъявил запрашиваемых данных для получения скидки;

7.5.2. В базе данных отсутствует регистрация.

7.5.3. На продукцию/услуги распространяются условия другой акции, исключающей действие системы лояльности.

7.6. Партнер не вправе отказать в предоставлении скидки по Программе лояльности Участнику, кроме любого из случаев, оговоренных в п. 7.4.- 7.5. настоящих Правил.

7.7. В случае отказа в предоставлении скидки Участнику, Партнер обязан выдать Участнику чек (иной расчетный документ) с указанием полной стоимости оплаченной им покупки (услуги) и по требованию Участника письменный мотивированный отказ в предоставлении скидки.

8. Порядок обращения с персональными данными

8.1. Организатор обязан безвозмездно предоставить Участнику или его законному представителю возможность ознакомления с Анкетой (персональными данными), относящимися к соответствующему Участнику, а также внести в них необходимые изменения, уничтожить или заблокировать соответствующие

по доверенности сведений, подтверждающих, что персональные данные, которые относятся к соответствующему Участнику и обработку которых осуществляет Организатор, являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки.

8.2. Доступ к своим персональным данным предоставляется Участнику/его законному представителю/представителю по доверенности Организатором при обращении либо при получении запроса Участника/его законного представителя/представителя. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность Участника/его законного представителя/представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, данные доверенности для представителя по доверенности, собственноручную подпись Участника/его законного представителя/представителя по доверенности, кроме того лицо, обращающееся с запросом обязано предъявить документ, удостоверяющий личность, доверенность. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. Участник может обратиться к Организатору повторно для получения сведений о своих персональных данных, если запрашиваемые ранее сведения, а также обрабатываемые персональные данные были предоставлены Участнику при первоначальном обращении, не ранее, чем через 30 дней после первоначального обращения или направления первоначального запроса.

8.4. В случае выявления неточных персональных данных при обращении Участника или его представителя либо по их запросу или по запросу уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных Организатор обязан осуществить блокирование персональных данных, относящихся к этому Участнику с момента такого обращения или получения указанного запроса на период проверки, если блокирование персональных данных не нарушает права и законные интересы Участника или третьих лиц. Одновременно с блокированием персональных данных Организатор вправе заблокировать регистрационную запись в Программе лояльности.

8.5. В случае подтверждения факта неточности персональных данных Организатор на основании сведений, представленных Участником или его законным представителем либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные в течение семи рабочих дней со дня представления таких сведений и снять блокирование персональных данных.

Одновременно со снятием блокирования персональных данных Участник вправе разблокировать регистрационную запись в Программе лояльности.

8.6. В случае достижения цели обработки персональных данных Организатор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий тридцати дней с даты достижения цели обработки персональных данных.

8.7. В случае отзыва Участника согласия на обработку его персональных данных Организатор обязан прекратить их обработку и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные в срок, не превышающий тридцати дней с даты поступления указанного отзыва.

9. Ответственность

9.1. В случае необоснованного отказа Участнику в предоставлении скидки, он вправе обратиться в рабочее время в дирекцию Организатора Программы, предоставив следующие документы:

9.1.1. заявление о факте непредставления скидки;

9.1.2. подтверждение факта приобретения товара (услуги) - счет и/или кассовый чек;

9.1.3. письменный мотивированный отказ Партнера Программы в предоставлении скидки

Участник вправе передать указанные документы Партнеру программы, который в свою очередь обязан передать документы на рассмотрение Организатору программы в течение трех дней с момента их получения от Участника.

9.2. Организатор вправе рассматривать заявление Участника в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты поступления указанного заявления. В случае выявления необоснованного отказа в предоставлении скидки Участнику, Партнер по поручению Организатора выплачивает Участнику компенсацию в размере суммы не предоставленной скидки в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты вынесения решения по рассматриваемому заявлению.

9.3. Организатор/Партнер не несет ответственности за действия третьих лиц, предлагающих Участнику собственные скидки и/или иные привилегии. В случае нарушения такими лицами условий о предоставлении Участникам собственных скидок и/или привилегий, Участник должен обращаться непосредственно к данным лицам.

9.4. Партнер имеет право в любое время выйти из участия в Программе, о чем Участники будут извещены надлежащим образом (путем размещения информации на Сайте Программы) не менее чем за двадцать дней до предполагаемой даты выхода Партнера из программы.

9.5. Вся информация, касающаяся Программы, будет доводиться до Участников путем размещения информации на Сайте Программы.

9.6. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств (в том числе технического сбоя, утраты базы данных в силу объективных обстоятельств) и не предоставления в связи с этим скидок в рамках Программы лояльности, Организатор/Партнер освобождается от ответственности.

9.7. Претензии по качеству товаров/услуг, приобретенных с использованием скидок по Программе лояльности, направляются соответствующему Партнеру Программы.

Приложения:

1. Приложение № 1 «Условия предоставления и использования скидок при приобретении товаров и услуг по программе «Darling guest»
2. Приложение № 2 «Форма Анкеты Участника»
3. Приложение №3 «Форма заявления об удалении регистрационной записи из программы лояльности»
4. Приложение №4 «Переход с пластиковых карт «DARLING GUEST» на электронную программу лояльности»

**Условия предоставления и использования
скидок при приобретении товаров и услуг по программе «Darling guest»**

1. Вхождение в программу лояльности является беспороговым.
2. При регистрации в программе лояльности Участник Программы может создать только одну учетную запись, привязанную к его личным данным (номер телефона и ФИО) подтвержденным посредством введения кода пришедшего по смс или через звонок.
3. Если ранее регистрация уже была сделана, повторная регистрация уже невозможна автоматически.
4. Программа лояльности предоставляется по двум уровням скидок:
 - «Стандарт» (5% скидка от суммы заказа);
 - «VIP» (10% скидка от суммы заказа).
5. С даты активирования регистрации в Программе лояльности Гость может использовать скидку на следующие покупки.
6. С даты активирования регистрации в Программе лояльности Гостю будут начисляться накопительные суммы со всех покупок совершенных у Партнеров Программы с использованием Программы лояльности.
7. При накоплении оплаченных счетов в предприятиях Участниках программы на сумму 15 000,00 (пятнадцать тысяч) рублей, владелец категории «Стандарт» автоматически переходит в категорию «VIP». Активизация новой категории происходит в течение одних суток с момента достижения необходимого порога перехода.
8. Скидочная программа работает во всех случаях, за исключением акций, заменяющих действие других акций или бонусов.
9. Регистрация в Программе лояльности может быть заблокирована или удалена по заявлению участника программы
10. Регистрация в программе лояльности является бессрочной.
11. Организатор программы в любой момент могут завершить действие программы.
12. Вся информация, касающаяся программы лояльности, партнеров программы, будет доводиться до участников программы лояльности путем размещения информации на сайте (<http://darlingguest.ru>).
13. Перечень участников программы может меняться.

Перечень предоставляемых скидок для участников программы

| № | Участник | Скидка по Зеленой карте | Скидка по Оранжевой карте |
|---|-----------------------|-------------------------|---------------------------|
| 1 | Ресторан «Lucky Star» | 5 | 10 |
| 2 | Кофейня «Кофе.com» | 5 | 10 |

Условие получения VIP уровня – сумма чеков за разные дни или единовременно свыше 15 000 рублей.



Анкета гостя

Введите Вашу фамилию

Фамилия

Введите Ваше имя

Имя

Введите Ваш номер телефона

Номер телефона

Введите Ваш e-mail

Ваш e-mail

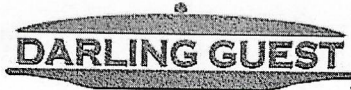
Введите Вашу дату рождения

dd / mm / yyyy



**Согласен на обработку персональных
данных в соответствии с Политикой
конфиденциальности**

Отправить



Приложение № 3
к Положению о программе
лояльности
«DARLING GUEST»

Организатору
программы лояльности
«DARLING
GUEST»
ООО «НОРДСИТИ»

(ФИО Участника Программы)

(Адрес, дата рождения, телефон)

Заявление об удалении регистрационных данных.

Прошу удалить мои регистрационные данные из программы лояльности:

ФИО _____

Телефон _____

Документ, подтверждающий персональные данные _____ серия, номер _____

Дата выдачи _____ Кем выдан _____

(дата заявления)

(подпись)

**Переход с пластиковых карт «DARLING GUEST»
на электронную программу лояльности**

1. Пластиковые карты «DARLING GUEST» ранее выданные по Программе лояльности, утвержденной Приказом № 03 01 21 от «11» февраля 2016 года до введения в действие Программы лояльности «DARLING GUEST», утвержденной Приказом № 01_04_115 от «26» апреля от 2024 года, действуют по 31 августа 2024 года.
2. С 01 сентября 2024 года пластиковые карты «DARLING GUEST» Партнерами Программы к использованию не принимаются.
3. Держатель Пластиковой карты «DARLING GUEST» вправе в срок до 01 сентября 2024 года обратиться к любому Партнеру Программы в целях перерегистрации в Программе лояльности.
4. Регистрация Участника Программы осуществляется в порядке, согласно Положению о программе лояльности «DARLING GUEST», утвержденной Приказом № 01_04_115 от «26» апреля от 2024 года «DARLING GUEST».
5. Размер скидки при регистрации на условиях электронной программы лояльности, предоставляется Участнику программы – держателю Пластиковой карты «DARLING GUEST» в соответствии с условиями, действующими по пластиковой карте «DARLING GUEST» в размере, согласно условиям Положения об электронной программе лояльности «DARLING GUEST», утвержденной Приказом № 01_04_115 от «26» апреля 2024 года.
6. Пластиковая карта «DARLING GUEST» при перерегистрации сдается Партнеру Программы и/или уничтожается.