

ПРИКАЗ

г. Вологда

№ 03 01 21_____

__11 февраля 2016 г.

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о скидочной программе «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. Действие Приказа № 03_01_20 от 10 ноября 2015 года и утвержденного им Положения прекратить с момента вступления в силу настоящего приказа.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Положение о скидочной программе «DARLING GUEST»

Основная цель скидочной 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: 160014, г. Вологда, ул. Самойло, д.6, кв. 36, почтовый адрес: 160022, г. Вологда, ул. Пошехонское шоссе, д. 22, оф. 449, ОГРН 1093525009270, обеспечивает исполнение и развитие Программы, организует выпуск и обслуживает карты «DARLING GUEST».

Участник Программы, Гость – физическое лицо или юридическое лицо, получившее скидочную карту 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 владельцам скидочных карт скидки на собственные товары и/или услуги согласно Приложения № 1 к настоящему Положению.

Скидочная карта «DARLING GUEST»/Карта – пластиковая электронная карта с порядковым номером, удостоверяющая право ее владельца на получение скидок, предоставляемых Партнерами в рамках Программы. На лицевой стороне карты присутствует логотип «DARLING GUEST», на оборотной стороне присутствует магнитная полоса и QR-код. Внешний вид скидочной карты утвержден и содержится в Приложении №2 настоящего Положения.

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

Субъект персональных данных – физическое лицо, владеющее Скидочной картой.

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 № 3, 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 скидочной программе (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 выпуска скидочных карт, контроль соблюдения Партнерами условий Программы, выполнение обязательств перед Партнерами в рамках Агентского договора.

2.5. Участником Программы может быть физическое лицо или юридическое 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 распродаж Партнеров.

4. Участники Программы

4.1. Участник Программы должен заполнить Анкету (Приложение №3). О необходимости заполнения Анкеты Участник извещается сотрудником Партнера Программы лично в момент выполнения условий предоставления Скидочной карты.

После заполнения Анкеты Участнику Программы предоставляется Скидочная карта. 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 Скидочной картой Участнику может быть выдан пакет Участника Программы, который может включать в себя рекламные и иные информационные материалы.

4.3. Участник Программы несет ответственность за сохранность Скидочной карты и ее техническую исправность. Скидочная карта не требует дополнительной активации.

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

4.5. Выполнив условия предоставления Скидочной карты, размещенные на Сайте Программы, Участник добровольно предоставляет для обработки (в т. ч. сбора и хранения, с учетом положений ФЗ «О персональных данных») свои персональные данные, указанные в Анкете.

4.6. Участник Программы, соглашается на получение от Организатора информации о новостях и мероприятиях Программы, передаваемой по электронной почте или на контактный телефон.

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

4.8. 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.

4.9. 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 выпуска Скидочных карт.

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 бонусы по Скидочной карте могут быть аннулированы. Организатор при этом не несет ответственность за возникшие в этом случае убытки у Участников/Партнеров.

6. Скидочная карта

6.1. Дизайн Скидочных карт и условия их предоставления определяются Организатором.

6.2. С помощью Скидочных карт Участникам предоставляются скидки на товары и услуги Партнеров.

6.3. Срок действия Скидочной карты не ограничен, может быть изменен согласно п.5.7. и/или п.5.8 настоящего Положения.

6.4. Скидочные карты не являются именными и могут быть переданы третьим лицам.

6.5. В случае утраты Скидочной карты по какой-либо причине (поломки, потери, кражи и т.д.) Организатор восстанавливает ее только в случаях, указанных на Сайте Программы. Для восстановления Скидочной карты Участник заполняет заявление по форме, содержащейся в Приложении №3, и передает ее Партнёру.

6.6. Для получения Скидочной карты необходимо выполнить условия предоставления карты, актуальные на данный момент и размещенные на Сайте Программы:

6.6.1. Оплатить товары/услуги Партнера на определенную сумму, получить анкету от Партнера Программы установленного образца и заполнить ее.

6.6.2. Заполненную анкету передать Партнеру, получить Скидочную карту.

6.7. Сумма оплаты по счету, на основании которого была выдана карта, учитывается при первом начислении бонусных баллов на карту.

6.7. Партнёр передает заполненные Анкеты 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 скидочной карты до момента приобретения товара, оказания услуги.

7.3. Размеры начисляемых скидок, предоставляемых Партнерами, и условия выдачи скидочных карт опубликованы на Сайте Программы.

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

7.4. Действие Скидочной карты не распространяется на блюда и напитки Партнера, подпадающие под действие 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 получения новой Скидочной карты.

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

7.5.1. Участник не предъявил скидочную карту;

7.5.2. Скидочная карта неисправна.

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

7.6. Партнер не вправе отказать в предоставлении скидки по карте 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 персональные данные по предоставлению Участником/его законным

представителем/представителем по доверенности сведений, подтверждающих, что персональные данные, которые относятся к соответствующему Участнику и обработке 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 Бонусную карту, 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 Карту.

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 Карту.

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. действительную Скидочную карту;
- 9.1.3. подтверждение факта приобретения товара (услуги) - счет и/или кассовый чек;
- 9.1.4. 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 по Скидочным картам, Организатор/Партнер освобождается от ответственности.

9.7. Претензии по качеству товаров/услуг, приобретенных с использованием скидочной карты, 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 «Макеты Скидочных карт».

3. Приложение № 3 «Форма Анкеты Участника».

4. Приложение №4 «Форма заявления о восстановлении скидочной карты».

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

1. Для первичного получения скидочной карты Гость должен единовременно совершить заказ товаров на сумму 1000 рублей и более.
2. Если сумма чека предполагает выдачу более 1 карты, согласно п.1 данных Условий, то сотрудник Партнера имеет право выдать более одной карты, но не более количества гостей, чьи блюда вошли в заказ. При выдаче более 1 карты по одному чеку, начисление баллов за заказ идет только на одну карту.
3. Если карта была уже выдана, то при последующих заказах на сумму 1000 рублей и более, при которых гость использует действующую карту, повторно карта не выдается.
4. Если у Гостя есть карта Партнера (например, ООО «Штоф»), то она обменивается на карту программы равной категории без условия, указанного в п.1.
5. В оборот вводится 2 вида карт: стандарт (5% скидка от суммы заказа) и vip (7- 15% скидка от суммы заказа в зависимости от подразделения). Зеленые и оранжевые соответственно.
6. При получении карты Гость заполняет Анкету, которую Администратор заносит в базу в течение одних суток.
7. С момента активирования карты Гостю будут начисляться бонусные баллы (с первого чека идет начисление).
8. При каждой покупке товаров в период действия бонусной программы за наличные и безналичные денежные средства участнику бонусной программы на Бонусный счет автоматически начисляются бонусные баллы в количестве эквивалентном 5 (Пяти)% от итоговой суммы стоимости товаров без учета суммы, оплаченной бонусами от других покупок (сумма заказа без учета списанных бонусов или скидок) для карт категории «Стандарт», и 7- 15 (семи - пятнадцати) % для карт категории «VIP». Перечень Партнеров и соответствующие им проценты указаны на сайте Программы.
9. Начисление бонусных баллов производится в течение 4 часов с момента закрытия счета гостя.
10. При накоплении оплаченных счетов в предприятиях Участниках программы на сумму 15000 (пятнадцать тысяч) рублей, владелец скидочной карты категории «Стандарт» имеет право обменять ее на скидочную карту категории «VIP». Активизация карты новой категории происходит в течение одних суток с момента выдачи карты.
11. Округление числа бонусных баллов до целого числа осуществляется по правилам арифметики (до 4 включительно в меньшую сторону, более 5 включительно в большую).
12. Организатор программы оставляет за собой право начислять дополнительно бонусы на бонусный счет владельца карты на свое усмотрение.
13. Количество начисленных бонусных баллов отображается на Бонусном счете, в кассовом чеке, выдаваемом при приобретении товаров и/или услуг, и сообщается Участнику бонусной программы официантом предприятия.
14. Один бонусный балл эквивалентен одному российскому рублю.
15. Бонусные баллы начисляются на Бонусном счете с привязкой к телефонному номеру и номеру карты Участника бонусной программы.
16. Скидочная программа работает во всех случаях, за исключением акций, заменяющих действие других акций или бонусов.
17. Держатель карты единовременно может оплатить не более 30 (Тридцати)% стоимости покупки из ассортимента товаров и/или услуг, производимых и реализуемых предприятиями общественного питания.
18. При совершении очередной покупки товаров участник бонусной программы может использовать только часть баллов, оставив остальные бонусные баллы на Бонусном счете для оплаты части следующего заказа.
19. Накопленными на Бонусном счете бонусными баллами можно воспользоваться в течение 60 (шестьдесят) дней со дня их зачисления на Бонусный счет. По истечении указанного срока бонусные баллы, полученные в конкретную дату, будут аннулированы. Срок использования бонусных баллов рассчитывается с даты их начисления на Бонусный счет. Списание бонусных баллов при оплате части стоимости товаров/услуг осуществляется в порядке очередности их начисления на Бонусный счет в пределах двухмесячного срока действия

- бонусных баллов. Информирование держателей карт осуществляется по средствам смс, e-mail рассылки и возможности запроса в личном кабинете сайта.
20. При утрате карта блокируется по заявлению участника программы, а взамен выдается новая карта. Также по заявлению участника программы бонусные баллы с утраченной карты переносятся Администратором на новую карту (либо часть баллов, если картой нашедший человек успел воспользоваться).
 21. Карта является бессрочной.
 22. Организатор программы в любой момент могут завершить действие программы.
 23. Вся информация, касающаяся скидочной программы, партнеров программы, будет доводиться до участников скидочной программы путем размещения информации на сайте (<http://darlingguest.ru>).
 24. После запуска сайта любой гость по номеру карты в личном кабинете сможет получить информацию о балансе бонусного счета.
 25. Перечень участников программы может меняться.

Перечень предоставляемых скидок для участников программы

| № | Участник | Скидка по Зеленой карте | Скидка по Оранжевой карте |
|---|----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 1 | «Lucky Star» Вологда | 5 | 10 |
| 2 | Фуд корт Вологда | 5 | 7 |
| 3 | Кофейня «Кофе.com» Вологда | 5 | 7 |
| 4 | «ШТОФ» Вологда | 5 | 15 |
| 5 | «МС2» Вологда | 5 | 15 |
| 6 | Кофейня «Café Nature» | 5 | 7 |

Условие получения VIP карты (оранжевой) – сумма чеков за разные дни свыше 15 000 рублей.

Макеты Скидочных карт





Анкета участника скидочной программы «DARLING GUEST»
(физическое лицо)

| | |
|--|--|
| Индивидуальный номер анкеты | |
| Номер карты | |
| Фамилия | |
| Имя | |
| Отчество | |
| Телефон | |
| Дата рождения | |
| Адрес Участника | |
| Место работы | |
| E-mail | |
| Цель обработки персональных данных | получение Скидочной карты для получения скидки при заключении договора розничной купли-продажи, договора оказания услуг общественного питания |
| Наименование и адрес оператора | ООО «НОРДСИТИ», ОГРН1093525009270 юридический адрес: 160014, г. Вологда, ул. Самойло, д.6 , кв. 36, почтовый адрес: 160022, г. Вологда, ул. Пошехонское шоссе, д. 22, оф. 449. |
| Источник получения персональных данных | субъект персональных данных – владелец скидочной карты |
| Сроки обработки персональных данных | 14 дней с момента получения |
| Перечень действий с персональными данными в процессе обработки | включает, но не ограничивается, сбором, записью, систематизацией, накоплением, хранением, уточнением, извлечением, использованием, передачей (предоставлением, доступом) третьим лицам, обезличиванием, блокированием, удалением, уничтожением |
| Способы обработки | обработка без использования средств автоматизации |
| Дата заполнения | |
| Дата получения | |
| ФИО обрабатывающего лица | |
| Подпись обрабатывающего лица | |
| Участник скидочной программы (анкетируемое лицо) дает свое согласие на обработку персональных данных, указанных в анкете. | |

Организатор вправе направлять сообщения информационного и рекламного характера на телефон и/или электронный адрес Участника, указанные при регистрации.

Участник подтверждает, что при заполнении настоящей анкеты он ознакомился с Положением о скидочной программе «DARLING GUEST», утвержденным «__» _____ г.

Участник (анкетируемое лицо):

_____ / _____ / «__» _____ г.
подпись Ф.И.О.



**Приложение № 4
к Положению о скидочной программе
«DARLING GUEST»**

**Организатору
скидочной программы «DARLING GUEST»
ООО «НОРДСИТИ»**

(ФИО Участника Программы)

(Адрес, дата рождения, телефон)

Заявление о восстановлении скидочной карты.

Прошу восстановить скидочную карту в связи с ее утратой по причине:

_____.

(дата заявления)

(подпись)