

# ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ РЕСТОРАНОВ «ОЛИВЕР», «ОЛИВЕР В КОСМОСЕ», «ШАХ И МЯТА»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в Программе лояльности для постоянных покупателей ресторанов «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята» (далее – Программа). С момента регистрации в Программе Участник вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнить и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на сайте Программы, в Мобильном приложении, а также в других источниках по усмотрению Оператора.

1.2. Программа действует на территории Российской Федерации в ресторанах «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята».

1.3 Программа действует с момента её запуска и до полной её отмены по решению Оператора.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

**Мобильное приложение** – программный продукт, предназначенный для регистрации и последующей идентификации Участников в программе, используемый в качестве инструмента накопления и списания баллов по средствам штрих-кодов, а также других функций.

**Анкета** – информация о Клиенте, желающем стать Участником Программы, вносимая Клиентом при регистрации в Программе в порядке, предусмотренном Правилами.

**Клиент** – лицо, не являющееся держателем карты любого Уровня.

**Участник** – физическое лицо, достигшее восемнадцати лет, зарегистрированное в Программе в соответствии с настоящими Правилами и является держателем Виртуальной Карты Участника. Участник вправе управлять своим Бонусным счетом самостоятельно (накапливать/списывать Бонусы).

**Бонусы** – расчетные единицы, зачисляемые на Бонусный счёт Участника за приобретение товаров у Оператора в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно, являющихся основанием для начисления Бонусов. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения скидки при приобретении им товаров у Оператора, а также для получения иных Привилегий.

**Бонусный счет (также Счёт)** – счет, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника в момент регистрации в Программе в соответствии с настоящими Правилами. Счет ведется в Бонусах, которые зачисляются на Счет Участника и списываются со Счета Участника при оплате заказов в Ресторанах или Мобильном приложении или при использовании Карты Участника, а также в иных случаях, предусмотренных 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 у Оператора. Карта позволяет накапливать и списывать Бонусы, начислять скидку. В рамках Программы предусмотрен тип виртуальной карты.

**Виртуальная карта** - электронная карта, оформленная Клиентом на Сайте или в Мобильном приложении, представлена в виде штрих-кода.

**Штрих-код** — считываемая машиной оптическая метка, содержащая информацию о Карте Участника Программы, к которому она привязана. Считывание информации происходит с помощью сканера, который находится у кассира.

**Привилегии** – возможность приобретения товаров и/или услуг у Оператора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом моментальной или отложенной скидки – начисления Бонусов на Счет Участника за приобретение товаров Оператора и последующего расходования Участником накопленных Бонусов при приобретении им товаров у Оператора в соответствии с Правилами.

**Контакт-центр Программы (далее - Контакт-центр)** - центр поддержки Программы, организованный Оператором и осуществляющий информационно-справочное обслуживание Участников по телефону: 83512254747, а также по форме обратной связи в Личном кабинете на Сайте Программы 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.

**Мобильное приложение** - программное обеспечение Оператора, 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.

**Оператор** - общество с ограниченной ответственностью «Оливер» расположенное по адресу: 454030, г.Челябинск, Краснопольский пр-кт, 17, нежил.помещ.1 обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы и обеспечивающее предоставление Участникам Программы Привилегий, предусмотренных Правилами.

**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. Проверочный код отправляется Участнику из системы Оператора.

**Сайт Программы** – интернет-сайт Программы, размещенный в сети интернет по адресу: <https://shahimyata.ru>, <http://restoliver.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.

**Уровни** – в Программе предусмотрено 3 уровня начисления Бонусов. Каждый Уровень определяет процент начисления Бонусов от суммы счета Участника.

### 3. РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ

3.1. К участию в Программе допускаются физические лица, достигшие 18 лет.

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

3.3. Оформить Виртуальную карту можно одним из следующих способов:

3.3.1. Заполнить анкету на сайте Программы <https://shahimyata.ru>, <http://restoliver.ru>

3.3.2. Заполнить анкету в Мобильном приложении;

3.4. Для возможности начисления/списания Баллов при совершении покупок товаров в одном из заведений «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята» или получения иных

Привилегий у Оператора, Клиенту, являющемуся держателем Виртуальной карты, необходимо стать Участником Программы и зарегистрироваться в Программе, одним из следующих способов:

- на Сайте Программы или в Мобильном приложении путем заполнения Анкеты в разделе «Регистрация» и подтверждения своего явного, полного и безоговорочного принятия Правил Программы посредством 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 и нажать кнопку «Продолжить». После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным Участником Программы лояльности и за ним закрепляется номер Виртуальной карты с Бонусным счетом и Штрих-кодом.

3.5. При регистрации в Программе одним из способов, предусмотренных настоящими Правилами, Участник также дает согласие Оператору, а также лицам, входящим с ним в одну группу лиц по смыслу ст. 9 Федерального закона от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции».

3.5.1. 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, включая трансграничную 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;

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

3.6. Согласие на обработку персональных данных в соответствии с указанными выше условиями предоставляется Участником до дня отзыва и может быть отозвано Участником посредством направления Оператору письменного электронного заявления путем отправки на электронный адрес: [loyalty@restoliver.ru](mailto:loyalty@restoliver.ru)

3.7. Виртуальная карта действуют бессрочно до даты прекращения действия Программы согласно настоящим Правилам.

3.8. Если на момент покупки в заведении у Участника отсутствует виртуальная карта, Оператор оставляет за собой право не проводить начисление Бонусов на Карту Участника при наличии старых чеков. Покупатель может получить оформить Карту на Сайте или в Мобильном приложении на общих условиях, действующих на момент получения такой Карты согласно Правилам Программы, и осуществить ее регистрацию в соответствии с п.3.4. настоящих Правил.

#### **4. НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСОВ**

4.1. Бонусы начисляются на Бонусный счет Участника при совершении покупок у Оператора с использованием Карты в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Оператором самостоятельно являющихся основанием для начисления Бонусов.

4.2. Начисление Бонусов проводится при любом способе оплаты товаров, совершаемых Участником у Оператора: наличными, банковской картой и другими доступными способами.

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 при совершении покупок товаров у Оператора в торговых точках необходимо:

- предъявить Виртуальную карту (штрих-код) кассиру;
- назвать номер телефона, на который была зарегистрирована Виртуальная карта.

4.4.1. Виртуальную Карту необходимо предоставить до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека). Если Участник не предъявил Карту или не назвал номер телефона, то Бонусы не начисляются.

4.5. Оператор самостоятельно формирует правила начисления Бонусов / дополнительных Бонусов за покупки товаров и/или услуг в ресторанах «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята» или на покупки с услугой доставки на дом, совершенных с использованием Виртуальной карты. Правила начисления Бонусов / дополнительных Бонусов размещаются на Сайте Программы, в Мобильном приложении, правила начисления Бонусов / дополнительных Бонусов за приобретение товаров. Также о правилах начисления Бонусов/дополнительных Бонусов можно узнать по телефону Контакт-центра.

4.6. Правила начисления Бонусов при совершении покупок в ресторанах «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята» с предъявлением Виртуальной Карты:

- с каждой покупки Клиенты копят Бонусы в соответствии с их Уровнем.
- в Программе есть 3 уровня начисления Бонусов.

4.6.1. С условиями начисления Бонусов в соответствии с Уровнем и процентным начислением можно ознакомиться на <https://shahimyata.ru>, <http://restoliver.ru>

4.6.2. В результате проведения Оператором специальных акций, 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 4.6. Правил.

4.7. Документом, подтверждающим обязанность Оператора начислить Бонусы на Бонусный счет Участника, является кассовый чек, подтверждающий факт совершенной покупки, в том числе товарный чек (не фискальный отчет), с информацией о дате, сумме, месте совершения покупки, номере Виртуальной Карты. Обращения к Оператору по факту не начисления Баллов/начисления неверного количества Баллов, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного документа Оператору или направлением запроса с сопровождением вышеуказанного документа на электронную почту [loyalty@restoliver.ru](mailto:loyalty@restoliver.ru)

4.8. При совершении Участником покупки товаров у Оператора и с использованием (списанием) Бонусов для получения скидки, Бонусы не начисляются на оставшуюся сумму покупки.

4.9. Бонусы не начисляются на товары со скидкой и товары, приобретенные по акции. Если в чеке присутствует товар со скидкой, то на данный товар начисление Бонусов не производится. На все остальные товары в чеке Бонусы начисляются в Соответствии с Уровнем.

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

4.11. 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.

#### 4.12. Срок начисления Бонусов:

- при совершении покупок в ресторанах «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята» с предъявлением Виртуальной Карты Бонусы начисляются на Бонусный счет не позднее дня следующего за днем совершения покупки.

### 5. СПИСАНИЕ БОНУСОВ

5.1. Списание Бонусов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров или получения скидок по акциям возможно при предъявлении Виртуальной Карты (штрих-кода) у Оператора на кассе в ресторанах «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята», при этом Клиент должен быть зарегистрирован в качестве Участника, в т.ч. должен зарегистрировать Карту, в соответствии с настоящими Правилами.

5.2. Участнику необходимо проинформировать представителя Оператора (кассира или официанта) ресторана «Оливер», «Оливер в Космосе» или «Шах и Мята» о своем желании использовать начисленные Бонусы и о количестве Бонусов, которые он желает списать при совершении покупки, перед закрытием кассового (товарного) чека.

5.2.1. Если клиент не может предоставить штрих-код представителю Оператора (кассиру или официанту), то необходимо назвать номер телефона, на который была зарегистрирована Карта Участника Программы для отправки проверочного кода. Проверочный код необходимо назвать представителю Оператора (кассиру или официанту) для подтверждения списания Бонусов.

5.2.2. Для списания Бонусов через Мобильное приложение Участнику необходимо авторизоваться в личном кабинете.

5.3. Срок действия Бонусов 365 дней. Срок действия Экстра-Бонусов предусмотрен условиями акции, по которой они были начислены.

5.4. Участник может использовать Бонусы для получения скидки при совершении покупки товаров в ресторанах «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята». В этом случае размер скидки определяется исходя из расчета: 1 (один) Бонус равен 1 (одному) рублю РФ. При использовании Участником Бонусов для получения скидки на покупку товаров, соответствующая сумма Бонусов, заявленная Участником для списания, автоматически списывается с Бонусного счета Участника в дату совершения Участником покупки.

5.5. Списание Бонусов для получения скидки при совершении Участником покупок товаров у Оператора непосредственно в ресторанах возможно до 20% (Двадцати процентов) стоимости таких покупок и до 20% (Двадцати процентов) на покупки с доставкой на дом с учетом ограничений, предусмотренных настоящими Правилами.

5.6. Не допускается списание Бонусов при совершении покупок товаров в ресторанах «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята», в отношении которых Участнику была предоставлена скидка по купону, промо-коду и в иных случаях, предусматривающих предоставление Участнику дополнительной скидки.

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 и промо-кодам, Участнику не предоставляются.

### 6. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. 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 либо изменения данных в Личном кабинете на Сайте или Мобильном приложении. Неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете, полностью лежат на Участнике.

Оператор не будет нести ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Правилами, возникших по вине Участника, в т.ч. в случае не уведомления Оператора об изменении персональных данных Участника, указанных в Анкете.

6.2. 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 телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами программы.

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

6.4. 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.

6.5. Участник вправе прекратить участие в Программе в любое время путем направления Оператору письменного электронного уведомления на адрес [loyalty@restoliver.ru](mailto:loyalty@restoliver.ru) о прекращении участия. Участие соответствующего Участника в Программе будет считаться прекращенным с момента получения Оператором уведомления Участника.

6.6. 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.

6.7. В случаях прекращения участия соответствующего Участника в Программе по основаниям, предусмотренным п.6.4. и п.6.5. настоящих Правил, Оператор удаляет данные Участника из информационной системы Программы, при этом ранее накопленные Бонусы аннулируются. С момента прекращения участия Участника в Программе действие Виртуальной 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.

6.8. Осуществив регистрацию в Программе и согласившись (приняв) с Правилами в соответствии с условиями п.3.4. 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 Личном кабинете на Сайте Программы или в Мобильном приложении;
- обратившись в Контакт-центр.

6.9. 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 остаток Бонусов, находящихся на Бонусных 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.

6.10. С правилами акций, проводимых Оператором в ресторанах «Оливер», «Оливер в Космосе», «Шах и Мята», можно ознакомиться на специальных разделах Сайта.

## **7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ ПО ПРОГРАММЕ**

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

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