

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 7 от «23» января 2025г.
генеральный директор
ООО «Ресторан «Тройка»
_____ Курочкин А.Г.

Положение о Программе лояльности ООО «Ресторан «Тройка»

1. Вводная часть

1.1. Настоящее Положение (далее – Положение) регулирует основные условия и принципы функционирования Программы лояльности ООО «Ресторан «Тройка» (далее - Программа).

1.2. Программа является публичной офертой ООО «Ресторан «Тройка» (далее – Организатор Программы) в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, которая вводится в целях повышения качества обслуживания в ООО «Ресторан «Тройка», в том числе, в целях предоставления участникам Программы скидок и иных привилегий.

1.3. Положение распространяет свое действие на всех участников Программы. Участие в Программе является подтверждением ознакомление и согласие участника Программы со всеми положениями/условиями Программы.

1.4. Актуальный текст Положения, содержащий, в том числе, информацию:

– о порядке, условиях, сроках начисления бонусных баллов; о курсе конвертации бонусных баллов в рубли; о сроке действия, в течение которого бонусные баллы могут быть использованы; о категориях товаров, участвующих в Программе; о порядке оплаты товаров и услуг; о случаях отказа в принятии бонусных баллов; о порядке и условиях списания бонусных баллов; об установлении ограничений и допущений при начислении бонусных баллов; о порядке оформления виртуальных карт участнику Программы, а также об иных условиях предоставления скидок и иных привилегий для различных категорий участников Программы, размещается на сайте ООО «Ресторан «Тройка» <https://www.troika-cond.ru/> в разделе Информация для потребителей и контрагентов и в «Уголке Потребителя» ООО «Ресторан «Тройка» по адресу г. Санкт-Петербург, пр. Загородный, д.27/21, Литер А, неж.пом.2-Н, пом. № 53.

1.5. Поскольку Организатор Программы принимает на себя обязательство по начислению клиентам баллов, предоставляющих возможность получить скидку при покупке товаров у Организатора Программы, то он вправе предусмотреть, для себя, возможность внесения в оферту любых изменений и дополнений, их корректировку и отмену, исключительно по своему собственному усмотрению. В связи с чем, в Положение, в любое время, могут вноситься изменения и/или дополнения без предварительного уведомления участников Программы.

1.6. Программа может быть прекращена Организатором Программы, в любое время. Программа прекращает своё действие через 2 (два) месяца, после предварительного издания Организатором Программы Приказа о прекращении Программы, который подлежит размещению на сайте ООО «Ресторан «Тройка» <https://www.troika-cond.ru/> в разделе Информация для потребителей, в «Уголке Потребителя» ООО «Ресторан «Тройка» по адресу г. Санкт-Петербург, пр. Загородный, д.27/21, Литер А, неж.пом.2-Н, пом. №53.

В этом случае, начисление бонусных баллов производится ещё в течение 1 (одного) месяца, после издания соответствующего Приказа о прекращении Программы, после чего начисление бонусных баллов не производится, а начисленные бонусных баллов могут быть использованы в течение оставшегося 1 (одного) месяца действия Программы.

Баллы, оставшиеся на бонусном счете участника Программы после даты прекращения действия Программы, аннулируются. С момента прекращения действия Программы Участник утрачивает право на получение бонусной скидки.

1.7. Личные данные участников Программы хранятся, обрабатываются и используются в целях функционирования Программы (в т.ч., при осуществлении почтовых рассылок (и/или через социальные сети) информационных материалов о Программе), а также могут передаваться Организатором Программы третьим лицам (в т.ч., партнерам) для осуществления рекламно-маркетинговых мероприятий, в соответствии с положениями, изложенными в п.3.3. Программы.

2. Основные термины

2.1. *«Программа лояльности»* – программа, разработанная Организатором Программы для поощрения участников Программы, за покупку категории товаров, участвующих в Программе, у Организатора Программы, путём начисления бонусных баллов, предоставляющих право на получение скидок и иных привилегий.

2.2. *«Организатор Программы»* – ООО «Ресторан «Тройка», ИНН7825419807, ОГРН 1027809210868, а.м.н.: 191180, г. Санкт-Петербург, Загородный пр., д.27/21, Литер А., неж. пом.2-Н, пом. №70, реализующий свои товары/продукцию и оказывающий услуги общественного питания в кондитерской кофейнице «Тройка».

2.3. *«Товары»* – товары/продукция/услуги общественного питания, перечисленные в прейскуранте/меню Организатора Программы, которые реализует Организатор Программы в кондитерской кофейнице «Тройка», а также через сайт <https://www.troika-cond.ru/>.

2.4. *«Участник Программы»* – физическое лицо, потребитель, имеющий намерение заказать/приобрести, либо заказывающий/приобретающий товары, у Организатора Программы, который выразил свое намерение участвовать в Программе, путём заполнения соответствующей анкеты у Организатора Программы для оформления виртуальную карту постоянного покупателя.

2.5. *«Сайт»* – совокупность веб-страниц Исполнителя по адресу <https://www.troika-cond.ru/> (далее по тексту – «Сайт»).

2.6. *«Анкета»* (электронная или на бумажном носителе) – заявление физического лица, потребителя, заказывающего/приобретающего товары, у Организатора Программы, в т.ч. содержащее персональные данные и согласие на их обработку оператором Программы, оформленное и направленное/предоставленное Организатору Программы для участия в Программе.

2.7. *«Бонусный счет»* – счет участника Программы, на котором хранятся его персональные данные, совокупность учетных и информационных данных в базе данных Организатора Программы о количестве начисленных/списанных баллов и текущем балансе Участника Программы.

2.8. *«Бонусная карта»* (Карта) – виртуальная карта с уникальным номером. Карта активируется и используется при покупке товаров в кондитерской кофейнице «Тройка» Организатора Программы. Карта не является платежным средством и может быть использована только для предоставления скидки при покупке товара в размере накопленных бонусных баллов. Идентификатором Карты считается личный номер мобильного телефона Участника Программы.

2.9. *«Бонусные баллы»* (Баллы) – условные единицы, которые являются виртуальной условной единицей расчетов в Программе, начисляемые на бонусный (персональный) счет участника Программы после каждой покупки товара у Организатора Программы. Баллы не имеют наличного выражения, не предоставляют право на получение их в денежном эквиваленте и могут быть использованы только для получения бонусной скидки.

2.10. *«Бонусная скидка»* – скидка в эквиваленте бонусных баллов, предоставляемая Участнику Программы при покупке товаров у Организатора Программы. Бонусная скидка предоставляется в пределах остатка начисленных баллов на бонусном счете Участника Программы. Размер бонусной скидки определяется в соответствии с условиями настоящей Программы и не может составлять более 50% от стоимости покупки.

2.11. *«Привилегии»* – льготы и/или услуги, предоставляемые участнику Программы в период действия Программы

2.12. *«Политика»* – совокупность документов Исполнителя, а именно: «Политика ООО «Ресторан «Тройка» в отношении обработки персональных данных» и «Пользовательское соглашение об использовании материалов и сервисов интернет сайта ООО Ресторан «Тройка», размещённых на сайте в разделе «Документы» Сайта (далее по тексту, совместно именуемые, –

«Политика») и в «Уголке Потребителя» ООО «Ресторан «Тройка» по адресу г. Санкт-Петербург, пр. Загородный, д.27/21, Литер А, неж.пом.2-Н, пом. № 53.

2.13. «Транзакция» – операция начисления или списания баллов, отраженная на персональном счете участника Программы

2.14. «Идентификационный номер участника Программы» – уникальный номер, присваиваемый участнику Программы после прохождения процедуры регистрации. Служит для идентификации участника Программы в базе данных Программы. Идентификационный номер участника Программы одновременно является номером Бонусного счета участника Программы.

3. Участие в Программе

3.1. Участие в Программе индивидуально и является бесплатным. Участником Программы может стать любое дееспособное физическое лицо.

3.2. Заключение договора между Организатором Программы и Участником Программы производится путем акцепта (принятия) условий публичной оферты Программы.

Акцептом признается момент передачи Организатору Программы Анкеты, заполненной физическим лицом, выразившим желание стать Участником Программы. Акцепт означает, что:

– физическое лицо, выразившее желание стать Участником Программы ознакомлено и безусловно принимает все условия Программы,

– признает и принимает то, что ООО «Ресторан «Тройка», как Организатор Программы, вправе самостоятельно определять условия добровольно принимаемого на себя обязательства, а также параметры его изменения или прекращения, что в полной мере согласуется с нормативными положениями, закрепленными в ст.ст.307, 309 - 310, п.2 ст.154 и ст.ст.155 - 156 Гражданского Кодекса РФ, а также

– даёт согласие на получение от Организатора Программы рекламных, маркетинговых и других информационных материалов.

3.3. В соответствии с ч.1 ст.9 федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Участник Программы, действуя своей волей и в своём интересе, подтверждает, что он ознакомился с Политикой и даёт своё согласие Организатору Программы на обработку¹ своих персональных данных (далее по тексту ПД), предоставленных им Организатору программы (как Оператору) при оформлении анкеты для получения виртуальной карты на условиях, перечисленных в Политике и в Программе, а также ПД, полученных Организатором Программы (как Оператором) для оказания Услуг и/или при покупке, заказе Товара, необходимых Участнику Программы, в т.ч. с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

3.3.1. Обработка ПД производится Организатором Программы (как Оператором), после Акцепта Оферты и получения согласия Участника Программы с Политикой, в целях участия в программе (как субъекта ПД), то есть, по инициативе субъекта ПД.

3.3.2. Персональная информация Участника Программы, в том числе, размещённая на Сайте, обрабатывается при его личном обращении, поступившем к Организатору Программы (как к Оператору) и принятому им в целях выполнения Организатором Программы своих обязательств по Программе, путём:

– идентификации Участника Программы при начислении, конвертации, списании Бонусных баллов, установлении ограничений и допущений участия в Программе, предоставлении скидок и иных привилегий Участником Программы, при продвижении и реализации Организатором Программы своих Товаров, а также при предоставлении Участнику Программы доступа к информации об Организаторе Программы и реализуемых им Товарах, а также к персонализированным ресурсам Сайта;

¹ 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.

– установления с Участником Программы обратной связи, включая направление уведомлений, запросов, касающихся Товаров, а также использования Сайта, обработки запросов и заявок;

– определения места нахождения Участника Программы, как пользователя виртуальной карты и/или Сайта, для обеспечения безопасности, предотвращения мошенничества;

– подтверждения достоверности и полноты ПД, предоставленных Участником Программы;

– создания учетной записи для получения доступа к Программе и сервисам Сайта, а также к информации о Программе, если Участник Программы, как Пользователь Сайта, дал согласие на создание учетной записи;

– уведомления Участника Программы о новых Товарах Программы, специальных акциях и предложениях Организатора Программы;

– предоставления Участнику Программы, как Пользователю Сайта, эффективной клиентской и технической поддержки при возникновении проблем, связанных с использованием Сайта, при получении Услуг, покупке Товара;

– осуществления рекламной деятельности.

3.3.3. Организатор Программы (как Оператор) обрабатывает ПД, предоставленные Участником Программы в связи с Акцептом Оферты, при оформлении Анкеты и активации виртуальной карты, в течение всего срока участия в Программе. Организатор Программы (как Оператор) может обрабатывать ПД после отмены Программы, в течение срока, установленного п.5 ч.3 ст.24 части первой НК РФ, ч.1 ст.29 ФЗ «О бухгалтерском учёте» и иными нормативными правовыми актами.

Организатор Программы (как Оператор) обрабатывает следующие ПД:

– фамилия, имя, номер контактного телефона, адрес электронной почты, иные данные, предоставленные при Акцепте Оферты;

– информацию об ip-адресе Посетителя Сайта;

– сведения о приобретённых товарах (продукции);

– сведения об оказанных Услугах,

а также иные данные, предоставленные Участником Программы по своей воле и в своем интересе.

3.3.4. Фактом Акцепта Оферты, путем заполнения и передачи Организатору Программы, как Оператору, Анкеты, в которую вносятся ПД, Участник Программы, как субъект ПД, также подтверждает, что он:

– предоставляет ПД для получения от Организатора Программы информации об услугах, товарах, продукции и мероприятиях, проводимых ООО «Ресторан «Тройка» и/или с его участием, специальных предложениях, предоставление иных сведений, а также новостной рассылки, сообщений рекламного характера, в том числе, для последующего заключения любых разрешенных действующим законодательством РФ сделок, исполнения Оператором обязательств, вытекающих из договорных и иных гражданско-правовых отношений, проведение Оператором маркетинговых и иных исследований, подготовка и передача Оператором ответов на обращения Участника Программы, проведение Оператором с участием Участника Программы мероприятий;

– указывает достоверную информацию о себе, вся иная информация предоставляется субъектом ПД по его собственному усмотрению;

– согласен с тем, что Оператор вправе осуществлять обработку ПД, в том числе передавать эти ПД третьим лицам, в т. ч., обслуживающим указанный Сайт Оператора в сети Интернет, иным юридическим и физическим лицам, оказывающим Оператору маркетинговые и иные услуги, необходимые Оператору для надлежащего и качественного исполнения своих обязательств по заключённым договорам, а также в целях иных мероприятий при выполнении обязательств, предусмотренных действующим законодательством;

– в порядке ч.1 ст.18 Федерального закона от 13.03.2006г. №38-ФЗ «О рекламе» выражает свое согласие на получение сообщений, включая sms- уведомления, рекламного характера по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи;

– признает юридическую силу электронных писем / документов, направленных, по электронной почте, в том числе Оператором;

– единолично обладает правом и возможностью доступа к аккаунту электронной почты и / или устройству подвижной радиотелефонной связи с адресом и / или номером, указанным в форме. Данный доступ осуществляется субъектом ПД по паролю, который является конфиденциальным.

Исполнитель уведомляет Участника Программы о том, что в случае отзыва своего согласия на обработку ПД, обработка его ПД может быть продолжена без его согласия, при наличии оснований, предусмотренных в п.п.2-11 ч.1 ст.6; ч.2 ст.10; ч.2 ст.11 федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

3.3.5. Заполняя Анкету Участника Программы и передавая её Организатору Программы, Участник Программы дает свое согласие на обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к его персональным данным, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, хранение, уточнение, использование, распространение, блокирование, уничтожение данных, а также согласие на использование его персональных данных для продвижения Организатором Программы товаров, работ и услуг напрямую с помощью телекоммуникационных средств (электронная почта, телефон, в том числе путем SMS-рассылки).

3.4. Участие в Программе предоставляет Участнику Программы право:

- получать и накапливать Бонусные баллы за покупки у Организатора Программы;
- использовать накопленные Баллы, в качестве Бонусной скидки, при оплате каждой последующей покупке после начисления Баллов за предшествующую покупку;
- участвовать в специальных промо-акциях Программы;
- пользоваться иными привилегиями в соответствии с Программой;
- получать информационные и рекламные сообщения от Организатора Программы.

3.5. Для получения Карты Участника Программы необходимо заполнить Анкету в кондитерской кофейнице «Тройка» по адресу: г. Санкт-Петербург, пр. Загородный, д.27/21

3.6. Обязательные поля для заполнения Анкеты:

- имя;
- фамилия;
- номер личного мобильного телефона;
- адрес электронной почты.

Необязательные поля для заполнения Анкеты:

- отчество;
- дата рождения;
- иные данные по желанию.

3.7. Активация Карты Участника Программы происходит после регистрации Участника Программы в системе CRM Организатора Программы, которая производится в течение трех дней, после заполнения Участником Программы Анкеты.

3.8. Участник Программы обязан соблюдать правила и условия Программы, а также сроки, установленные Программой.

4. Порядок начисление баллов

4.1. Бонусные баллы начисляются на Бонусный счет Участника Программы за покупку товаров в кондитерской кофейнице «Тройка», при идентификации Участника Программы на кассе.

4.2. Один Бонусный балл дает право участнику Программы на получение скидки в размере 1 (одного) рубля.

4.3. Баллы не подлежат обмену на денежные средства.

4.4. Начисления Бонусных баллов на карту происходит после оплаты следующей покупки/заказа после регистрации, затем начисление Баллов происходит в течение 3 (трех) дней после оплаты каждой совершённой покупки.

4.5. Информацию о состоянии Бонусного счета, количестве накопленных/списанных Баллов, накопленных до момента совершения очередной покупки, Участник Программы может получить в кассовом чеке, выданном после совершения очередной покупки.

При этом, за покупку, в отношении которой Участнику Программы был выдан кассовый чек, Баллы будут начислены в течение трех дней, после совершения покупки. В связи с чем, информация о их начислении будет отражена в кассовом чеке, выданном по итогам следующей покупки.

4.6. С каждой покупки Участнику Программы начисляется Бонусные баллы, из расчёта 5% (пять процентов) от стоимости покупки.

4.6.1. Бонусные баллы также начисляются за покупку товаров в кондитерской кофейнице «Тройка», на которые распространяется скидка «на вынос».

4.7. В рамках проведения Промо-акций Участнику Программы могут начисляться и списываться баллы в ином порядке, чем предусмотрено настоящей Программой. Количество дополнительных баллов, условия их начисления и использования, порядок участия определяется условиями конкретной Промо-акции и может отличаться от условий, указанных в настоящей Программе. Баллы, начисляемые в рамках Промо-акции, имеют одинаковую ценность с баллами, начисляемыми в соответствии с базовым начислением, если иное прямо не предусмотрено соответствующей Промо-акцией.

4.8. Бонусные Баллы не начисляются:

4.8.1. Бонусные баллы не начисляются на товары, подпадающие под вечернюю скидку в кондитерской кофейнице «Тройка».

5. Порядок предоставления бонусных скидок, списание баллов

5.1. Право на Бонусную скидку имеют только Участники Программы. Бонусная скидка предоставляется при покупке товара в кондитерской кофейнице «Тройка», при условии идентификации на кассе

5.2. Бонусная скидка может составлять не более 50 % от стоимости оплачиваемого товара.

5.3. Если иное не предусмотрено условиями Программы Бонусная скидка предоставляется при покупке любого товара из Прейскурант/меню Организатора Программы входящего в категорию товаров,

5.4. Бонусная скидка не предоставляется:

- при оплате за товары с использованием: подарочных сертификатов, промокодов;

- при оплате товаров, подпадающих под 40% «вечернюю» скидку в кондитерской кофейнице «Тройка»;

5.5. При предоставлении Бонусной скидки с бонусного счета Участника Программы списывается сумма Баллов, учтенных при расчете скидки.

5.6. В случае возврата товара, вне зависимости от оснований такого возврата, за которые Участнику Программы были начислены Баллы, с бонусного счета Участника списывается количество Баллов, начисленных за покупку данного товара.

5.7. При отмене/возврате или частичном возврате товара, приобретенного с Бонусной скидкой, Участнику Программы Бонусные баллы возвращаются на Бонусный счет.

5.8. Начисленные Баллы являются срочными. Накопленные Баллы сгорают, в случае, если они не используются при оплате за покупку в течение 1 (одного) года.

5.9. Организатор Программы вправе в одностороннем порядке без согласия Участника Программы списывать с его Бонусного счета Баллы в случае, если Баллы были ошибочно зачислены на Бонусный счет Участника. В таком случае, Организатор Программы списывает с Бонусного счета сумму Баллов, равную сумме, ошибочно зачисленных Баллов.

5.10. Бонусные баллы не начисляются и не списываются при заказе товара на сайте <https://troika-cond.ru>, в случае его доставке или оплаченном Заказе.

6. Заключительные положения

6.1. Участник Программы несет ответственность за своевременное уведомление Организатора Программы об изменении своих персональных и контактных данных.

6.2. Для изменения контактных данных (Ф.И.О., номер телефона, электронной почты) участнику Программы необходимо обратиться к Организатору Программы. Изменение персональных данных (фамилии, имени, телефона, электронной почты) производится только Организатором Программы после получения заявки от Участника Программы.

6.3. Организатор Программы оставляет за собой право проводить проверку Бонусного счета Участника Программы, включая временную остановку действия (или закрытие) Бонусного счета, а также частичное/полное ограничение транзакций.

6.4. Датой вступления в силу Программы является дата её публикации на Сайте.

6.5. Все информационные материалы, предоставленные на Сайте, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о свойствах и характеристиках товара/услуг Организатора Программы. В случае возникновения у Участника Программы вопросов, касающихся свойств и характеристик товара/услуг Организатора Программы, Участник Программы перед покупкой должен обратиться к Организатору Программы.

6.6. Организатор Программы вправе исключить участника из Программы и аннулировать все начисленные на его Бонусный счет Баллы в случае нарушения участником Программы требований Положения.

6.7. Участники Программы и Организатор Программы признают обязательным соблюдение претензионного (досудебного) порядка урегулирования споров, вытекающих из участия в Программе и/или возникающих в связи с участием в Программе. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами, разрешаются путем переговоров. Все неурегулированные в процессе переговоров спорные вопросы подлежат разрешению в суде по месту нахождения Организатора Программы, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.8. Режим работы Организатора Программы:

- Офис с понедельника – пятницу с 10.00 до 18.30
- Кондитерская кофейница «Тройка» с ежедневно 09.00 до 21.00

6.9. Контакты Организатора Программы:

- а.м.н. г. Санкт-Петербург, пр. Загородный, д.27/21, Литер А, неж.пом.2-Н, пом. №70;
- телефон офиса: 8 (812) 713 – 29-99;
- сайт: <https://troika-cond.ru>, e-mail: company@troikaspb.ru.

6.10. Банковские реквизиты Организатора Программы:

ИНН 7825419807/КПП 784001001;

ОГРН 1027809210868;

р/с 40702810955040014475 в Северо-Западном Банке ПАО СБЕРБАНК;

к/с 30101810500000000653, БИК 044030653