

03 АПРЕЛЯ 2025 ГОДА

УТВЕРЖДАЮ

Директор по бренду
Управляющей организации
ООО «КьюЭсАр-Кэпитал»

М.П.Пенязь

«03» апреля 2025 г.

ПРАВИЛА участия в Программе лояльности ООО «Урбан Снэки»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила регламентирует порядок реализации Программы лояльности ООО «Урбан Снэки» (далее – Программа лояльности), условия участия физических лиц в Программе лояльности.

1.2. Термины и определения:

1.2.1. **Организатор** – общество с ограниченной ответственностью «Урбан Снэки», адрес: 220020, г. Минск, пр-т Победителей, д. 103, пом. 1, 2-ой этаж, УНП 193280189 (далее – ООО «Урбан Снэки»).

1.2.2. **Мобильное приложение «COFIX CLUB» (Мобильное приложение)** - программное обеспечение, используемое ООО «Урбан Снэки» в предпринимательской деятельности на основании простой (неисключительной) лицензии, размещенное в магазинах приложений App Gallery, App Store или Google Play и доступное для скачивания и установки на мобильные устройства.

1.2.3. **Объекты общественного питания «Cofix»** - предприятия общественного питания ООО «Урбан Снэки», осуществляющие деятельность с использованием комплекса исключительных прав «Cofix», включающие товарные знаки, средства индивидуализации и иные объекты интеллектуальной собственности, право использования которых предоставлено ООО «Урбан Снэки» на основании договора франчайзинга (неисключительной коммерческой концессии).

1.2.4. **Бонусная программа** - программа привилегий для постоянных Участников объектов общественного питания «Cofix», предоставляющая различные бонусы путем накопления и списания бонусных баллов.

1.2.5. **Бонусная карта** — аккаунт в мобильном приложении «COFIX CLUB» - электронный ключ к единому бонусному счету и возможности получить привилегии.

1.2.6. **Участник Программы лояльности (далее – Участник)** – физическое лицо, использующее мобильное приложение «COFIX CLUB» и зарегистрированное в Программе лояльности.

1.3. Каждый участник Программы лояльности имеет собственный бонусный счет.

1.4. Бонусы на карте не предполагают выплаты их денежного эквивалента.

1.5. Информация о правилах Программы лояльности и внесении изменений либо прекращении действия Программы лояльности предоставляется в мобильном приложении «COFIX CLUB» и на сайте <https://cofix.global/ru-by>. Изменения в Программе лояльности вступают в силу с момента их публикации, либо в иные сроки, установленные ООО «Урбан Снэки».

1.6. Каждый Участник своей регистрацией и участием в Программе лояльности подтверждает ознакомление с настоящими правилами и условиями участия в Программе лояльности, принимает их в полном объеме и согласен с их применением, в том числе в обновленных редакциях, в течение всего срока своего участия в Программе лояльности.

1.7. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения руководителем ООО «Урбан Снэки» и их опубликования в мобильном приложении «COFIX CLUB» и на сайте <https://cofix.global/ru-by>, и распространяют свои действия в том числе на отношения, возникшие в связи с исполнением условий предыдущих редакций Правил.

2. РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

2.1 Для участия в Программе лояльности гость должен заполнить анкету в мобильном приложении «COFIX CLUB».

2.2. Обязательными для заполнения полями является: номер телефона, фамилия, имя.

2.3. Для получения привилегий Участник должен указать все данные, указанные в пп.2.2 настоящих Правил, дать согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.

2.4. Согласие на обработку персональных данных, получение сервисных и рекламных рассылок, участие в рекламных играх или конкурсах регулируется Политикой в отношении обработки персональных данных. При условии предоставления согласия на обработку персональных данных, с момента регистрации Участника в мобильном приложении «COFIX CLUB» (браузерной версии «COFIX CLUB») и использования им электронной карты (wallet) подтверждается участие в Программе лояльности, согласие Участника с Правилами лояльности и Политикой в отношении обработки персональных данных.

2.5. В случае отказа от предоставления согласия на обработку персональных данных, участие в Программе лояльности невозможно.

2.6. В случае предоставления согласия на обработку персональных данных в мобильном приложении «COFIX CLUB» участник вправе отозвать такое согласие посредством выбора функции «Удалить аккаунт» в личном кабинете. Отзыв согласия на обработку персональных данных, удаление аккаунта в мобильном приложении «COFIX CLUB» влечет прекращение участия в Программе лояльности с аннулированием бонусных баллов.

2.7. Участник несет ответственность за актуальность и достоверность информации, указанной при регистрации в Программе лояльности, и обязуется самостоятельно контролировать и актуализировать данную информацию, в том числе при изменении номера мобильного телефона.

2.8. Сбор, хранение, обработка и использование персональных данных Участников Программы лояльности осуществляется ООО «Урбан Снэки» в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных.

3. НАКОПЛЕНИЕ БАЛЛОВ ПО БОНУСНОЙ ПРОГРАММЕ

3.1. В объектах общественного питания «Сofix» действует бонусная Программа лояльности, предполагающая накопление фиксированного процента от стоимости позиций, оплаченных наличными или банковской картой.

3.2. Бонусные баллы накапливаются только при оплате позиций, к которым не была применена ни одна из акций.

3.3. За оплату позиций, к которым применялась акция, а также позиций, которые стали событием применения акции, бонусные баллы не накапливаются.

Например, если Участник закажет блюда из бизнес-ланча (по акции «Комбо по специальной цене») и блюда по основному меню, то применится акция на бизнес-ланч, а на остальные блюда будут накоплены баллы по бонусной программе.

3.4. Бонусные баллы не накапливаются на сумму, оплаченную бонусными баллами.

3.5. Бонусные баллы начисляются только после закрытия заказа на кассе. Начисление бонусных баллов осуществляется в течение 15-20 минут с момента закрытия заказа с помощью Push-уведомлений.

3.6 Максимально допустимый срок начисления бонусных баллов составляет не более 3 (трех) рабочих дней. В случае нарушения данного срока Участнику Программы

лояльности стоит обратиться к команде поддержки «COFIX CLUB» путем заполнения формы обратной связи в Мобильном приложении «COFIX CLUB».

3.7. При отмене заказа накопленные баллы аннулируются.

4. ОПЛАТА БАЛЛАМИ ПО БОНУСНОЙ ПРОГРАММЕ

4.1. Потратить бонусные баллы можно с раздела «Блюда за баллы» — специального раздела в Мобильном приложении «COFIX CLUB».

4.2. В раздел «Блюда за баллы» вы можете перейти, нажав на кнопки:

- в панели навигации (внизу экрана) есть кнопка «Блюда за баллы»;
- во вкладке «Мой кошелек» под бонусным балансом есть кнопка «купить за баллы».

4.3. Участник Программы лояльности может полностью оплатить выбранный товар бонусными баллами, частичная оплата баллами невозможна.

4.4. После покупки товара в разделе «Блюда за баллы» Участник получает купон на 100% скидку (но не менее 0,01 копейки) на выбранный товар. Для получения товара со скидкой Участнику нужно просто сделать чекин (функция, которая позволяет Участнику отметить свое присутствие или посещение), далее возможно использование выражение «чекин» — никаких дополнительных действий совершать не нужно.

4.5. Обмен купона на скидку, приобретенного за баллы в разделе «Блюда за баллы» не подлежит обмену на бонусные баллы. Перевод купона в денежный эквивалент не возможен.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

5.1. Накопление бонусных баллов по бонусной программе, а также получение привилегий по акциям возможно только при условии идентификации Участника в заказ.

5.2. Программа лояльности предусматривает следующие способы идентификации Участника:

5.2.1. идентификация с помощью Мобильного приложения «COFIX CLUB» осуществляется путем сканирования персонального штрихкода Участника Программы лояльности при совершении покупки на кассе (строго до пробития чека).

6. АКЦИИ

6.1. В объектах общественного питания «Соfix» могут проводиться различные маркетинговые акции.

6.2. Маркетинговые акции могут предполагать предоставление одной из следующих привилегий:

- 6.1.1. фиксированные бонусные баллы;
- 6.1.2. умножение фиксированного процента бонусной программы;
- 6.1.3. фиксированная скидка на чек;
- 6.1.4. фиксированный процент скидки на чек;
- 6.1.5. фиксированная скидка на блюдо;
- 6.1.6. фиксированный процент скидки на блюдо;
- 6.1.7. блюдо в подарок;
- 6.1.8. специальная цена на набор блюд.

6.3. Условием применения акции может являться:

6.3.1. совершение покупки (наличие заказа). Условия акции могут ограничивать минимальную сумму чека, при которой применяется акция;

- 6.3.2. покупка блюда;
- 6.3.3. покупка нескольких блюд;
- 6.3.4. чек, превышающую определенную сумму;
- 6.3.5. покупка комбинации блюд;
- 6.3.6. фиксированные бонусные баллы на блюдо/категорию на счет.

6.4. Акции могут действовать для всех Участников или для определенной группы (сегмента) на усмотрение Администрации объекта общественного питания «Соfix»).

6.5. При отмене заказа начисленные по акциям привилегии отменяются, а счетчики акций, имеющих ограниченное количество применений восстанавливают свои значения на момент до совершения заказа.

7. БАЗОВЫЕ ПРАВИЛА ПРИМЕНЕНИЯ НЕКОТОРЫХ ТИПОВ АКЦИЙ

7.1. День рождения:

7.1.1. может действовать заданное количество раз до и после указанной в анкете даты рождения;

7.1.2 акция может иметь ограничение по количеству применений за период.

7.2. Счастливый час:

7.2.1. действует в заданные часы и дни недели;

7.2.2. акция может иметь ограничение по количеству применений в чеке.

7.3. Welcome bonus:

7.3.1. применяется к первому чеку Участника (после регистрации в Программе лояльности);

7.3.2. акция может иметь ограничение по количеству применений в чеке.

7.4. N-ое блюдо в подарок:

7.4.1. подарком становится товар с наименьшей стоимостью из всех, удовлетворяющих условию акции;

7.4.2. бонусные баллы не накапливаются ни на один товар, принявший участие в акции;

7.4.3. бонусными баллами нельзя оплатить ни один товар, принявший участие в акции.

7.5. Комбо по специальной цене:

7.5.1. при срабатывании акция пропорционально уменьшает стоимость всех товаров, вошедших в состав в комбо до значений, которые в сумме дают указанную в настройках акции стоимость;

7.5.2. в комбо набор попадают товары с наибольшей стоимостью из всех, которые удовлетворяют условиям акции.

7.6. Штампики:

7.6.1. за каждое выполнение условия акции накапливается штампик;

7.6.2. при накоплении штампа Участник с помощью оповещения в мобильном приложении и чеке получает сообщение о накоплении подарка, однако подарок появляется на бонусном счете Участника только после закрытия чека;

7.6.3. подарок по акции может быть получен при совершении последующих заказов, начиная со следующего чека после накопления штампа;

7.6.4. штампик не накапливается за товары, к которым была применена акция или они стали составным событием акции;

7.6.5. если есть два подарка по одной штамповой акции, то при заказе одного товара списывается подарок, имеющий наименьший срок жизни;

7.6.4. если на один товар действует два и более одинаковых подарков по штамповым акциям, то списывается подарок, который был накоплен раньше;

7.6.5. в случае досрочного прекращения штамповой акции, накопленные подарки доживают период, указанный в настройках акции, либо по умолчанию этот период составляет 28 календарных дней с момента получения;

7.6.6. при отсутствии возможности приготовить товар в подарок объект общественного питания «Соfix» вправе предложить Участнику альтернативный вариант, удовлетворяющий настройкам акции.

8. ПЕРЕСЕЧЕНИЕ АКЦИЙ МЕЖДУ СОБОЙ И ПЕРЕСЕЧЕНИЕ АКЦИЙ С БОНУСНОЙ ПРОГРАММОЙ

8.1. По условиям Программы лояльности акции не суммируются между собой и акции не суммируются с бонусной программой и ранговой механикой в случае, если они действуют на один и тот же товар в чеке.

8.2. Участник получает самые выгодные в денежном эквиваленте для него привилегии.

8.3. Если Участник выполнил условия нескольких акций, то они применяются к его заказу, если не нарушено правило в пп.8.1.

8.4. Правила применения акций в случае равенства привилегий:

8.4.1. Если на товар действует несколько акций, то приоритет получает акция, которая дарит подарок.

8.4.2. Если на товар действует акция со скидкой и акция с бонусом, то приоритет получает акция с бонусом.

8.4.3. Если на товар действуют акции с равными по приоритету привилегиями, то применяется акция, которая имеет ограниченный по дням и часам срок действия.

8.4.4. Если на товар действуют акции с равными по статусу привилегиями, не ограниченными по дням и часам сроками действия, то приоритет у многократной акции.

8.4.5. Если на товар действуют акции с равными по статусу привилегиями, неограниченным по дням и часам сроками действия, обе акции многократные, то применяется акция, которая имеет более позднюю дату начала действия.

8.4.6. Если на один и тот же товар действует несколько акций, которые превращают данный товар в подарок, то акции применяются в следующем приоритете:

8.4.6.1. Применяется подарок по штампам.

8.4.6.2. Применяется подарок по акции с ограниченным по дням и часам сроком действия.

8.4.6.3. Применяется подарок по акции с ограниченным периодом действия.

8.4.6.4. Применяется подарок по бессрочной акции.

9. ИНФОРМИРОВАНИЕ УЧАСТНИКОВ

9.1. Мобильное приложение информирует Участников о:

9.1.1. расположении объекта общественного питания «Соfix» на карте;

9.1.2. времени работы объекта общественного питания «Соfix», среднем чеке и контактной информации;

9.1.3. бонусном счете Участника;

9.1.5. о действующих общих и персональных акциях;

9.1.6. о закрытии заказа, полученных привилегиях и бонусном балансе (с помощью Push-уведомлений и in-App баннеров);

9.1.7. истории заказов;

9.1.8. возможности использования специальных сервисов: мобильный платеж, предзаказ, бронирование;

9.1.9. анкетных данных Участника;

9.1.10. статусе подписок на информационное оповещение;

9.1.11. наличии промо-кодов по акции;

9.1.13. текущем заказе Участника или брошенной корзине (количество, название заказанных, стоимость блюд);

9.1.14. результат применения Программы лояльности объекта общественного питания «Соfix»: возможность воспользоваться купонами на скидку, перечень полученных по акциям привилегий и название акций, итоговую сумму к оплате (после применения скидок);

9.1.15. результат оплаты: сумма накопленных бонусных баллов, прогресс по штамповым акциям;

9.1.16. время приготовления заказа в рамках сервиса «Предзаказ».

9.2. Чеки:

9.3.1. указывается перечень акций, условия которых были выполнены;

9.3.2. перечень акций, которые применились;

9.3.3. перечень привилегий, которые были получены по примененным акциям;

9.3.4. если получен подарок по штампам, то добавляется информация о дате сгорания подарка;

9.3.5. если в момент печати пречека Участнику будет доступна акция «День рождения», то добавляется информация о количестве раз, которые может примениться акция и о том, сколько дней акция будет действовать.

9.4. Информационные рассылки:

9.4.1. участник программы лояльности может получать sms, email и push-уведомления о закрытии заказа и иных событиях, происходящих в рамках срабатывания акций в случае, если дал на то согласие с помощью мобильного приложения или при заполнении анкеты.

10. БЕЗОПАСНОСТЬ

10.1. Администрация объекта общественного питания «Соfix» оставляет за собой право исключить любого Участника из Программы лояльности в случае нарушения условий Программы лояльности и иных подозрительных действий.

10.2. Участник не может совершать заказы с использованием Программы лояльности до момента, пока администрация не снимет ограничения.

10.3. Для снятия ограничений необходимо обратиться к команде поддержки через чат в приложении.

11. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ БОНУСНЫХ ПРОГРАММ И АКЦИЙ

11.1. Программа лояльности является бессрочной.

11.2. Срок действия бонусной программы и акций может быть приостановлено по усмотрению администрации.

11.3. ООО «Урбан Снэки» не несет ответственность за трату бонусов в случае получения доступа к аккаунту Участника третьих лиц, если Участник не известил команду поддержки через чат в мобильном приложении.

11.4. В случае неиспользования аккаунта (учетной записи) в течение календарного года (с 01 января по 31 декабря), в том числе неосуществление транзакций с использованием мобильного приложения «COFIX CLUB», ООО «Урбан Снэки» оставляет за собой право удалить такую учетную запись и связанную с ней информацию.

11.5. После удаления учетной записи бонусные баллы, накопленные за весь период использования, будут удалены автоматически, после удаления управлять учетной записью будет невозможно.

11.6. Удаления аккаунта означает, что нужно заново создавать учетную запись, в том числе проходить регистрацию в порядке, установленном настоящими Правилами.