

03 ЯНВАРЯ 2024

## ПРАВИЛА УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ COFIX

# РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

## 1. БОНУСНАЯ ПРОГРАММА

1.1 Бонусная программа - программа привилегий для постоянных гостей сети Sofixресторана, предоставляющая различные бонусы путем накопления и списания бонусных баллов.

1.2 Каждый участник программы лояльности имеет собственный бонусный счет.

1.3 Бонусная карта — аккаунт в мобильном приложении Sofix Club - электронный ключ к единому бонусному счету и возможности получить привилегии.

1.4 Участником программы может стать любое физическое лицо.

1.5 Бонусы на карте не предполагают выплаты их денежного эквивалента.

## 2. РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

2.1 Для участия в программе лояльности гость должен заполнить анкету одним из следующих способов:

2.2 Заполнить анкету в приложении SofixCLub

2.2.1 Обязательными для заполнения полями является: номер телефона, фамилия, имя

2.3 Для получения привилегий гость должен указать все, указанные в пп 2.1.1 данные, дать согласие на обработку персональных данных.

2.4 Согласие на обработку персональных данных и получение сервисных и рекламных рассылок регулируется соглашением. Используя приложение Cofix Club, браузерную версию Cofix Club, используя электронную карту (wallet) пользователь принимает условия в соглашениях (Правила участия в Системе Cofix Club, Политике конфиденциальности и Согласие на обработку персональных данных).

## 3. НАКОПЛЕНИЕ БАЛЛОВ ПО БОНУСНОЙ ПРОГРАММЕ

3.1 В ресторане 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 гость 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. Начисленные бонусных баллов осуществляется в течение 15-20 минут с момента закрытия заказа;

3.6 Максимально допустимый срок начисления бонусных баллов составляет не более 3 (трех) рабочих дней. В случае нарушения данного срока пользователю программы лояльности стоит обратиться к команде поддержки Cofix Club путем заполнения формы обратной связи в мобильном приложении.

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 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 кошелёк» под бонусным балансом есть кнопка «купить за баллы»;

4.3 Пользователь программы лояльности может полностью оплатить выбранный товар бонусными баллами, частичная оплата баллами невозможна.

4.4 После покупки товара в разделе «Блюда за баллы» гость получает купон на 100% скидку (но не менее 0,01 копейки) на выбранный товар. Для получения товара со скидкой гостю нужно просто сделать 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 гостя в заказ.

5.2 Программа лояльности предусматривает следующие способы идентификации (далее возможно использования выражение «чекин») гостя:

5.2.1 Идентификация с помощью приложения Sofix Club осуществляется путем сканирования персонального штрихкода пользователя программы лояльности при совершении покупки на кассе (строго до пробития чека)

## 6. АКЦИИ

6.1 В ресторане 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)

6.3.1.1 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 гостей или для определенной группы (сегмента) на усмотрение Администрации ресторана)

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 гостя (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 гость с помощью оповещения в мобильном приложении и чеке получает сообщение о накоплении подарка, однако подарок появляется на бонусном счет гостя 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 Ресторан вправе предложить гостю 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 Гость получает самые выгодные в денежном эквиваленте для него привилегии.

8.3 Если гость выполнил условия нескольких акций, то они применяются к его заказу, если не нарушено правило 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 многоразовой акции.

8.4.5 Если на товар действуют акции с равными по статусу привилегиями, неограниченным по дням и часам сроками действия, обе акции многоразовые, 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 штампику.

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 ГОСТЕЙ

9.1 Мобильное приложение информирует гостей о:

9.1.1 Расположении ресторана на карте

9.1.2 Времени работы ресторана, среднем чеке и контактной информации

9.1.3 Бонусном счете гостя

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 гостя;

9.1.10 Статусе подписок на информационное оповещение;

9.1.11 Наличии промо-кодов по акции

9.1.13 Текущем заказе гостя или брошенной корзине (количество, название заказанных, стоимость блюд)[Разрыв обтекания текста]9.1.14 Результат применения программы лояльности Ресторана: 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 гостю 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. АНАЛИЗ ПОКУПОК

10.1 Участники программы лояльности дают безусловное согласие на анализ покупок и статистики посещений;

10.2 Администрация Ресторана вправе использовать, указанные в пп 10.1 данные для организации специальных акций, информационных рассылок;

## 11. БЕЗОПАСНОСТЬ

11.1 Администрация ресторана оставляет за собой право исключить любого участника из Программы в случае нарушения условий Программы и иных подозрительных действий.[Разрыв обтекания текста]

11.2 Администрация Sofix Club оставляет за собой право исключить любого участника из Программы в случае длительного периода бездействия (более 6 месяцев) с потерей всех накопленных бонусных баллов, статусов и привилегий.

11.3 Гость не может совершать заказы с использованием программы лояльности до момента, пока администрация заказа не снимет ограничения[Разрыв обтекания текста]11.4 Для снятия ограничений необходимо обратиться к команде поддержки через чат в приложении.

## 12. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ БОНУСНЫХ ПРОГРАММ И АКЦИЙ:

12.1 Программа лояльности является бессрочной

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

12.3 Sofix не несет ответственность за трату бонусов в случае получения доступа к аккаунту гостя третьих лиц, если гость не известил команду поддержки Sofix через чат в мобильном приложении.

12.4. В случае неиспользования аккаунта (учетной записи) в течение календарного года (с 01 января по 31 декабря), в том числе неосуществление транзакций с использованием приложения Sofix Club BY, учетная запись и связанная с ней информация будет удалена.

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

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