

# Правила бонусной программы лояльности сети ресторанов Dolce Look и Viva Roma

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ



Единая карта лояльности

Настоящие Правила определяют условия участия в программе лояльности сети ресторанов Dolce Look и Viva Roma на территории Российской Федерации. Заполнив онлайн форму регистрации по ссылке на сайтах [www.dolcelook.ru](http://www.dolcelook.ru) или [www.vivaroma.ru](http://www.vivaroma.ru), либо по ссылке в QR-коде, предоставляемым сотрудниками ресторанов, Участник подтверждает, что он ознакомлен с настоящими Правилами, выражает свое безусловное согласие с настоящими Правилами (далее – «Правила») и обязуется их выполнять.

## 1. ПРАВИЛА УЧАСТИЯ В БОНУСНОЙ ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ СЕТИ РЕСТОРАНОВ VIVA ROMA

- 1.1. К участию в Программе могут быть допущены только физические лица, достигшие 18 летнего возраста.
- 1.2. Регистрация Участника в Программе происходит при онлайн регистрации по ссылке на сайтах [www.dolcelook.ru](http://www.dolcelook.ru) или [www.vivaroma.ru](http://www.vivaroma.ru), либо по ссылке в QR-коде по-средством специального бота в мессенджере Макс или Телеграм.
- 1.3. Идентификатором участника в Программе является указанный и подтвержденный Участником мобильный номер телефона.
- 1.4. На одно физическое лицо (на один номер мобильного телефона) может быть оформлена только одна учетная запись.
- 1.5. Оператор вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но, не ограничиваясь, случаем, если Участник:
  - 1.5.1. Не соблюдает настоящие Правила;
  - 1.5.2. Злоупотребляет какими-либо Привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;
  - 1.5.3. Предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или неправильные сведения Оператору.
- 1.6. Участник вправе прекратить свое участие в Программе лояльности сети ресторанов Dolce Look и Viva Roma в любое время путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия на адрес электронной почты [info@dolcelook.ru](mailto:info@dolcelook.ru) или [info@vivaroma.ru](mailto:info@vivaroma.ru).
- 1.7. Участник обязуется самостоятельно отслеживать информацию о балансе Бонусов, а также, историю покупок, персональные предложения и прочую информацию по Программе лояльности.
- 1.8. В случаях прекращения участия в Программе лояльности по инициативе самого Оператора или Участника, Оператор отмечает контактные данные Участника в базе данных как закрытые и удаляет его из информационной системы Программы. Бонусы Участника аннулируются.
- 1.9. Согласившись с правилами Программы, Участник соглашается на получение от Оператора уведомлений, в т.ч. рекламного характера, но сохраняет за собой право отказаться от последних путем уведомления Оператора.

## 2. НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСОВ

- 2.1. Бонусы начисляются на Счет Участника при идентификации по номеру телефона после исполнения заказа в зале, на доставку или самовывоз. Бонусы также могут начисляться на Счет Участника по инициативе Оператора в случае проведения рекламных акций или поощрительных программ, периодически предлагаемых Оператором. Оператор определяет перечень установленных предложений, количество Бонусов, начисляемых на Счет Участника при приобретении Участником данных предложений и срок их действия.
- 2.2. Оператор самостоятельно формирует правила начисления и списания Бонусов за покупки.
  - 2.2.1. Согласно Правилам программы 1 бонус/балл равен 1 рублю.
  - 2.2.2. Правила начисления бонусов: 5% от суммы заказа в виде баллов (бонусов) зачисляется на счет Участника Программы

- 2.3. Бонусы и права, предоставленные Участнику, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами или с согласия Оператора.
- 2.4. Если покупка оплачена частично Бонусами, частично денежными средствами (наличными или банковской картой), то Бонусы начисляются только за ту часть покупки, которая оплачена денежными средствами.
- 2.5. Участникам, зарегистрировавшимся в Программе, периодически отправляются персональные предложения. При выполнении условий персонального предложения Участник получает дополнительные Бонусы.

### **3. СПИСАНИЕ БОНУСОВ В ОБМЕН НА ПРИВИЛЕГИИ**

- 3.1. Участник Программы лояльности, накопивший Бонусы на своем Счете, вправе списать бонусы со своего счета. Списание бонусов возможно при оформлении заказа в зале, на сайтах [www.dolcelook.ru](http://www.dolcelook.ru) или [www.vivaroma.ru](http://www.vivaroma.ru) и в приложении Viva Roma.
- 3.2. Оператор самостоятельно формирует правила списания Бонусов за покупки.
- 3.2.1. Согласно Правилам программы 1 бонус/балл равен 1 рублю.
- 3.2.2. Правила погашения бонусов: до 40% от суммы заказа можно оплатить бонусами.
- 3.3. Бонусы, списанные за покупку, не восстанавливаются. Помимо списания Бонусов Оператор оставляет за собой право списывать со Счета Участника любые Бонусы, начисленные по ошибке или сделке, которая была отменена (возврат товара).
- 3.4. Бонусы, начисленные за покупки и не использованные Участником в течение 60 дней, сгорают. Оператор оставляет за собой право изменить срок списания Бонусов. Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке возвращать клиентам списанные Бонусы.
- 3.5. Бонусы не начисляются и их нельзя потратить на комбо-сету, на акционные позиции, а также при заказе блюд в рамках дневной 20%-ной скидки по будням и при оформлении банкета.
- 3.6. Конвертация бонусов в рубли и обратно невозможна.

### **4. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

- 4.1. Оператор по своему усмотрению вправе вносить любые изменения в настоящие Правила в любое время. Информация об указанных изменениях будет размещаться на сайтах [www.dolcelook.ru](http://www.dolcelook.ru) или [www.vivaroma.ru](http://www.vivaroma.ru).
- 4.2. Оператор также оставляет за собой безусловное право вносить любые изменения, в любое время без предварительного уведомления и исключительно по его усмотрению в перечень предложений, в отношении которых начисляются Бонусы, изменять количество Бонусов, изменять курсы начисления и списания Бонусов, список и доступность Привилегий для каждого Участника.
- 4.3. Оператор оставляет за собой право приостановить или прекратить Программу в любое время. Оператор не несет ответственности за приостановку или прекращение Программы в отношении любого Счета Участника, включая, но, не ограничиваясь, ответственностью за Бонусы на Счете Участника в момент приостановки или прекращения Программы.
- 4.4. Ответственность Оператора в отношении предоставляемых в рамках Программы предложений и соответствующие гарантийные обязательства ограничены стоимостью таких предложений.
- 4.5. Уведомление о прекращении или приостановке действия Программы считается сделанным, если Участник проинформирован по электронной почте, либо уведомление размещено на официальных сайтах ресторанов: [www.dolcelook.ru](http://www.dolcelook.ru) или [www.vivaroma.ru](http://www.vivaroma.ru).
- 4.6. Участник подтверждает, что все данные, указанные им в момент регистрации Участника, могут быть использованы Оператором и уполномоченными им организациями, в том числе за пределами РФ, исключительно в рамках и в целях действия Программы.
- 4.7. Уведомления по Программе и информация о специальных предложениях и рекламных акциях может доноситься до Участника путём смс-сообщений, сообщений в электронной почте, сообщений в мессенджере Telegram, PUSH-уведомлений через в мобильном приложении Viva Roma.

### **5. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ ПО ПРОГРАММЕ**

- 5.1. В случае если спор между Оператором и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.