



Правила участия в бонусной программе «Электронный Лабиринт»

1. Общие положения

1.1. «Лабиринт» - добровольная программа лояльности для гостей участвующих кафе. Отдельная плата за участие не взимается. Программа не является лотереей, азартной игрой или способом инвестирования.

1.2. Организатором в конкретном кафе является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, указанный в кассовом чеке или в уголке потребителя этого заведения, если при регистрации прямо не указан иной организатор.

1.3. Участник - гость, зарегистрированный в личном кабинете программы на сайте или в приложении и присоединившийся к настоящим правилам.

1.4. «Печать» - условная учетная электронная единицы программы в обмен на которую, Участнику предоставляется блюдо согласно условиям настоящей акции. Она не является денежным средством, валютой, электронными деньгами или ценной бумагой, не имеет наличной стоимости и используется только в порядке, установленном настоящими правилами.

1.5. Бонусы действуют только в кафе, участвующих в программе. Информацию об участии конкретного заведения можно получить у администратора, а также в интерфейсе сайта хинкалыч.рф или приложения «Старик Хинкалыч», если там опубликован соответствующий перечень.

2. Личный кабинет и персональные данные

2.1. Регистрация и использование личного кабинета осуществляются на условиях пользовательских документов, размещенных в интерфейсе сайта (хинкалыч.рф) или приложения («Старик Хинкалыч»).

2.2. Персональные данные обрабатываются оператором, указанным в политике обработки персональных данных, для регистрации, учета посещений, начисления и использования «Печатей».

2.3. Согласие на получение рекламных сообщений оформляется отдельно и не является обязательным условием участия. Отказ от рекламных сообщений не прекращает участие и не аннулирует правомерно начисленные электронные единицы.

2.4. Участник обеспечивает сохранность доступа к личному кабинету и не передает QR-код третьим лицам. Действия, совершенные с использованием действующего QR-кода, могут считаться действиями участника, если он своевременно не сообщил о потере доступа.

3. Начисление электронных единиц

3.1. Для начисления гость должен зарегистрироваться в программе и предъявить QR-код в зале кафе из личного кабинета официанту до закрытия кассового чека. «Печать» считается начисленной с момента ее отображения в личном кабинете участника. Информация, отображаемая в личном кабинете участника, является актуальной информацией о количестве имеющихся у участника «Печатей», если иное не установлено настоящими Правилами.

3.2. QR-код должен предъявляться непосредственно из личного кабинета участника.

Предъявление изображения, скриншота, фотографии или иного воспроизведения QR-кода, если иное технически не предусмотрено системой, не является надлежащим предъявлением QR-кода.

3.3. Начисление «Печатей» является элементом программы лояльности и не уменьшает стоимость приобретенных товаров, не является скидкой и не представляет собой денежную выплату участнику.

3.4. За одно посещение начисляется одна «Печать» и при итоговой сумме заказа за стол не менее 100 рублей после применения скидок и иных способов уменьшения суммы к оплате.

3.5. За одним столом в рамках одного посещения может быть начислена только одна «Печать» - независимо от количества гостей, участников программы, чеков или способов оплаты.

3.6. Для целей программы одно посещение - непрерывное обслуживание одного стола. Разделение заказа на несколько чеков не создает дополнительных посещений.

3.7. Начисление отражается в личном кабинете. Если QR-код не был предъявлен до завершения обслуживания, начисление после визита не производится, кроме подтвержденной технической ошибки.

3.8. «Печати» не начисляются за: доставку через официальный сайт (хинкалыч.рф) или приложение («Старик Хинкалыч»), доставку через агрегаторы, за самовывоз, при сумме заказа на стол менее 100 рублей. Начисление проходит только за выполнение всех условий при личном посещении кафе.

4. Использование электронных единиц

4.1. «Печати» можно использовать для получения 12 хинкали из основного меню. При наличии у участника 24 «Печатей» участник вправе использовать 12 «Печатей» для получения одной подарочной дюжины либо 24 «Печати» для получения двух подарочных дюжин. При использовании 12 «Печатей» оставшиеся «Печати» сохраняются на балансе участника. За одно посещение можно использовать минимум 12 «Печатей»

4.2. При наличии от 12 до 23 «Печатей» участник вправе использовать только 12 «Печатей» для получения 12 хинкали, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. Оставшиеся «Печати» сохраняются на балансе участника.

4.3. В вознаграждение не входят хинкали месяца, мини-хинкали, суп с хинкали и другие акционные/сезонные позиции хинкали. Выбор доступен из позиций хинкали относящиеся к основному (постоянному) меню при их наличии.

4.4. Для использования «Печатей» участник предъявляет QR-код. После подтверждения выдачи соответствующее количество «Печатей» списывается с баланса участника и обменивается на соответствующее вознаграждение в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

4.5. Максимальный баланс - 24 «Печати». После достижения максимума новые единицы не начисляются до использования накопленных ранее.

4.6. За одно посещение можно получить не более двух подарочных дюжин. Вознаграждение предоставляется только в зале участвующего кафе.

4.7. «Печати» нельзя продать, подарить другому лицу, обменять на деньги, получить вместо них денежную компенсацию или сдачу.

4.8. Вознаграждение предоставляется при наличии соответствующей позиции в кафе из основного меню. Отсутствие выбранной участником позиции не является основанием для предоставления денежной компенсации, замены на иное вознаграждение или возмещения стоимости вознаграждения.

4.9. Состав основного меню, перечень участвующих позиций и условия их доступности могут изменяться Организатором без предварительного уведомления участника. Вознаграждение предоставляется из перечня позиций, действующего в соответствующем кафе

на момент использования «Печатей».

5. Переход с физической карты «Лабиринт» старого образца

5.1. С начала переходного периода новые бумажные карты не выдаются. Гостям, которые не регистрируются в электронной программе, печати в ранее выданную карту могут проставляться только до 1 февраля 2027 года включительно и только по прежним условиям: одна печать за одно посещение при заказе от 100 рублей.

5.2. Карта с 1-11 печатями обменивается единоразово по правилу: одна действительная печать равна одной хинкали. Такой обмен возможен только при одновременной регистрации гостя в электронной программе, либо предоставлении уже зарегистрированной страницы личного кабинета с нулевым балансом «Печатей». Ограничения обмена указаны в пункте 4.3. данного документа.

5.3. Карта с 12 действительными печатями обменивается на 12 хинкали (дюжину). При этом печати с бумажной карты могут быть обменены только на 12 хинкали из основного меню, ограничения обмена предусмотрены в пункте 4.3. данного документа. Регистрация в электронной программе для такого обмена не обязательна.

5.4. Хинкали по бумажной карте выдаются непосредственно в заведении при обмене. Бумажные печати не переносятся в личный кабинет и не зачисляются как «Печати».

5.5. Условия действительности и обмена карты: карта не имеет признаков подделки или изменения, а печати и даты читаемы; обмен производится в зале участвующего кафе в пределах переходного периода; после обмена карта передается заведению, погашается и повторно не используется; фотография, скан или описание отсутствующей карты не заменяют оригинал. Если карта не предъявлена во время визита, обмен в этот визит не производится. Гость может зарегистрироваться и получить электронное начисление за текущий визит, если выполнены условия раздела 3.

5.6. Компания вправе в случае возникновения непредвиденных обстоятельств, которые могут повлиять на проведение программы, в том числе после начала действия «Лабиринта», перенести установленную настоящими Правилами крайнюю дату, до которой допускается использование бумажных карт «Лабиринт» старого образца. Информация об изменении указанной даты доводится до сведения участников посредством размещения соответствующей информации в интерфейсе сайта хинкалыч.рф, приложения «Старик Хинкалыч» и/или иным доступным способом.

6. Ошибки, спорные ситуации и злоупотребления

6.1. Актуальный баланс отображается в личном кабинете. При расхождении гость вправе обратиться через канал поддержки, указанный на сайте или в приложении, и приложить кассовый чек и снимок экрана с открытой страницей личного кабинета участника в соответствующем разделе с акцией «Лабиринт» в интерфейсе сайта хинкалыч.рф или приложения «Старик Хинкалыч», на котором отображаются сведения о балансе или соответствующей операции если он имеется.

6.2. Если гость своевременно предъявил QR-код, но начисление не состоялось из-за подтвержденной технической ошибки, обращение рассматривается по данным кассового чека и электронной системы. Настоящий пункт не применяется, если QR-код не был предъявлен во время визита.

6.3. Организатор вправе отказать в начислении или отменить единицы, полученные вследствие подделки карты, вмешательства в работу системы, многократного использования одного чека или иных недобросовестных действий. По запросу участнику сообщается основание такого решения.

6.4. При рассмотрении спорных ситуаций Организатор использует сведения кассовой системы, электронной системы учета программы, данные личного кабинета, сведения о предъявлении QR-кода и иные технические данные, имеющиеся у Организатора. При

отсутствии подтверждения соответствующего события в указанных системах такое событие не считается подтвержденным.

6.5. Обращение по вопросу начисления «Печатей» может быть направлено участником не позднее 14 календарных дней с даты соответствующего посещения кафе.

6.6. Если иное прямо не предусмотрено условиями соответствующей акции, вознаграждение в рамках программы не суммируется с другими акциями, специальными предложениями, скидками и иными способами предоставления бесплатных или льготных блюд.

6.7. В случае отмены заказа, его возврата или выявления обстоятельств, вследствие которых операция, за которую были начислены «Печати», полностью или частично не состоялась, Организатор вправе аннулировать соответствующие «Печати».

6.8. Организатор вправе временно приостановить начисление и/или использование «Печатей» при проведении технических работ, возникновении технических сбоев, неисправности оборудования, программного обеспечения, каналов связи, а также иных обстоятельствах, препятствующих нормальной работе программы. Приостановка начисления доводится до Участника путём уведомления в личном кабинете или официантом/администратором в заведении. Временная приостановка программы не является основанием для выплаты денежной компенсации участникам.

6.9. Организатор не несет ответственности за невозможность начисления или использования «Печатей», возникшую вследствие обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Организатора, включая перебои в работе информационных систем, сети Интернет, электроснабжения, средств связи, программного обеспечения, оборудования, действия операторов связи и иных третьих лиц.

6.10. Организатор вправе вносить изменения в настоящие Правила. Изменения вступают в силу с даты, указанной в сообщении об их опубликовании, и доводятся до сведения участников путем размещения новой редакции Правил на сайте и/или в приложении.