

# REGULAMENTUL PROGRAMULUI DE FIDELITATE ALILA

## SECȚIUNEA 1. CARDUL DE FIDELITATE ALILA

La baza programului de fidelitate se află cardul de fidelitate ALILA destinat clienților ALILA, cu acumulare și utilizare de puncte de loialitate.

Fiecare participant are dreptul la un singur card de fidelitate. Falsificarea oricărui card se pedepsește conform legilor în vigoare.

Cardul de fidelitate ALILA este disponibil pe loc clienților în toate locațiile ALILA, gratuit, în schimbul completării și semnării formularului de înscriere în programul de fidelitate.

ALILA își rezervă dreptul de a invalida cardul de fidelitate ALILA dacă se constată că a fost folosit încălcându-se oricare dintre prevederile prezentului regulament.

Acest card, odată invalidat, nu va mai fi reactivat. Posesorul cardului respectiv va pierde, de asemenea, dreptul de a folosi punctele acumulate pe cardul în cauză și orice alte beneficii atașate cardului respectiv. Poate beneficia în schimb de un nou card, contra-cost, completând un nou formular de card.

## SECȚIUNEA 2. MECANISMUL PROGRAMULUI

Cardul cu acumulare și utilizare de puncte de loialitate este un program prin care posesorul de card poate acumula puncte de fidelitate la plata cu numerar a produselor sau serviciilor achiziționate de la ALILA, puncte pe care apoi le poate utiliza pentru a plăti alte produse pe care vrea să le achiziționeze de la ALILA.

În cazul în care clientul optează pentru o promoție de la ALILA sau pentru o reducere specială de preț oferită de ALILA, posesorul de card cu acumulare și utilizare de puncte, beneficiază numai de promoția sau reducerea respectivă și nu mai beneficiază de acumularea de puncte. Punctele acumulate nu pot fi transferate sau schimbate în bani.

Punctele acumulate pe card pot fi vizualizate pe bonurile fiscale emise la realizarea unei comenzi. Sistemul de acumulare a punctelor de la ALILA este următorul: la cumpărarea oricăror produse, fie la restaurant, fie la domiciliu, pentru fiecare 10 ron, plățiți numerar sau cu card bancar, se va înregistra în contul posesorului 1 punct. Se acordă puncte și pentru fracții mai mici de 1 ron. La acumularea a 10 puncte, posesorul cardului este recompensat cu o reducere 5 lei, valabilă pentru următoarea tranzacție. Reducerea se aplică la oricare dintre produsele alese, cu excepția celor care fac obiectul altor promoții aflate în desfășurare.

În fiecare an, în luna în care posesorul de card își aniversează ziua de naștere, acesta va primi din partea ALILA un discount-surpriză.

ALILA poate organiza promoții de acordare sau de răscumpărare de puncte. Promoțiile vor fi comunicate în locațiile ALILA, precum și la eventualii parteneri din program.

Dacă clientul returnează un produs, punctele acumulate aferente acestui produs se anulează. Nu se acordă puncte pentru sumele care nu sunt platite cu numerar sau cu card bancar (de exemplu, cele care sunt plătite cu vouchere).

Posesorul de card care, înainte de efectuarea cumpărăturii, nu predă cardul pentru scanare, nu va acumula puncte.

Toate punctele neutilizate și mai vechi de 12 luni se vor anula automat de pe orice card de fidelitate ALILA.

Preschimbarea punctelor se poate face doar în locațiile ALILA, numai de către titularul cardului de fidelitate și numai în urma prezentării unui act de identitate al titularului cardului de fidelitate.

Verificarea corespondenței identității titularului cardului de fidelitate se prezumă realizată de către personalul ALILA în momentul realizării tranzacției cu preschimbarea punctelor de către titularul cardului.

Produsele dorite pot fi cumpărate integral sau parțial (doar în cazul în care valoarea produsului este mai mare decât valoarea soldului de puncte) cu punctele acumulate. Pentru plata parțială a produsului, restul valorii se achită pe loc cu numerar sau cu card bancar. Clientul obține puncte pentru această sumă.

Orice obiecție în ceea ce privește punctele acumulate sau preschimbate fraudulos poate fi acceptată doar în termen de 30 zile calendaristice de la data tranzacției. Sesizările legate de acumulările de puncte se iau în considerare cu condiția prezentării bonurilor de casă primite cu ocazia cumpărării, împreună cu un act de identitate valabil.

Participantul poate beneficia de discount direct sau de acumulare de puncte la ALILA, la categoriile de produse selectate. Procentul discountului sau numărul punctelor acumulate poate fi modificat de Organizator periodic și va fi comunicat în regulamentul actualizat pe site-ul [www.pizzeriaalila.ro](http://www.pizzeriaalila.ro) și în locațiile proprii.

Posesorul de card care, înainte de efectuarea cumpărăturii, nu predă cardul pentru scanare, nu va putea beneficia de aceste discounturi. Excepție fac clienții care comandă la domiciliu și care trebuie să prezinte cardul de fidelitate la primirea comenzii, după o notificare prealabilă a personalului de la Alila a seriei acestuia. Cardul nu permite oferirea discountului ulterior momentului cumpărăturii.

## SECȚIUNEA 4. FOLOSIREA CARDULUI DE FIDELITATE ALILA

Utilizarea cardului de fidelitate ALILA se poate face numai de către titularul acestuia, în caz contrar titularul cardului își asumă întreaga responsabilitate privind orice problemă care poate să apară în legătura cu beneficiile cardului de fidelitate. Pentru a acumula puncte și pentru a beneficia de discounturi, clientul va trebui să anunțe de la început, înainte ca personalul de la ALILA să înceapă introducerea produselor în casa de marcat fiscală, că este posesor a cardului de fidelitate ALILA și să prezinte cardul personalului care îi preia comanda. Cardul va fi trecut

prin cititorul de cod de bare, moment în care ospătarul/operatorul va avea acces la informații privind datele de identificare ale clientului, numărul de puncte acumulate, discounturile oferite pentru produsele achiziționate și va putea reîncărca contul clientului cu punctele aferente cumpărăturii în curs. În cazul comenzilor realizate la domiciliu, clientul trebuie să menționeze seria cardului de fidelitate telefonic operatorului care preia comenzile, sau să o scrie, în cazul comenzilor on-line, în secțiunea *Observații* din formularul de comenzi on-line. Pentru a beneficia de punctele ce îi revin, acesta trebuie să prezinte cardul de fidelitate spre a fi verificat, personalului de la ALILA care îi va aduce comanda la domiciliu.

În cazul cardurilor cu acumulare de puncte, pe bonul de casă va fi tipărit numărul de puncte acumulate la cumpărătura realizate până la acel moment și/sau reducerea aplicată la valoarea totală a bonului, în cazul discount-urilor. Astfel, punctele câștigate în locațiile ALILA sunt acumulate în același cont al clientului, cont ce poate fi folosit pentru cumpărarea de produse.

## **SECȚIUNEA 5. CARDURILE NEFOLOSITE, DETERIORATE, PIERDUTE SAU FURATE**

ALILA își rezerva dreptul de a anula orice card de fidelitate după o perioadă de 12 luni de neutilizare sau care a fost folosit încalcându-se oricare dintre prevederile prezentului regulament sau ale dispozițiilor legale. Cardurile, odată anulate, nu vor mai fi reactivate. Posesorul cardului de fidelitate respectiv va pierde, de asemenea, dreptul de a beneficia de punctele acumulate pe cardul anulat și orice alte beneficii atașate cardului de fidelitate respectiv, însă va putea solicita emiterea unui nou card de fidelitate, completând un nou formular de înscriere. Dacă cardul ALILA s-a deteriorat, a fost furat sau pierdut, trebuie anunțat în maxim 24 de ore și poate fi înlocuit contra-cost. În caz contrar, clientul își asumă orice utilizare ilegală a cardului pierdut inclusiv folosirea punctelor acumulate până în acel moment. Odată cu înștiințarea se vor comunica numele, adresa și celelalte date de identificare ale posesorului de card. În perioada de înlocuire a cardului nu este posibilă acumularea de puncte sau utilizarea acestora la plata altor produse și nici accesul la discounturile oferite pentru produse. În cazul cardurilor deteriorate, pierdute sau furate, punctele deja existente sunt transferate pe noul card. Primirea noului card se face în termen de maxim 25 zile lucrătoare de la anunțarea pierderii sau furtului, iar ridicarea sa se face pe baza actului de identitate de la sediul ALILA din B-dul Nicolae Iorga, nr. 23, Iași.

## **SECȚIUNEA 6. FUNCȚIONAREA SERVICIULUI DE RELAȚII CU CLIEȚII**

Posesorii de card pot obține informații referitoare la funcționarea programului de loialitate și folosirea cardului ALILA apelând numărul de telefon 0232.233.600. Tot la acest număr, titularul cardului va anunța fără întârziere orice schimbare a informațiilor personale, inclusiv modificările de adresă și, de asemenea, va anunța pierderea, furtul sau deteriorarea cardului de fidelitate. În scopul protejării datelor personale ale participanților la programul de fidelitate, serviciul clienți va solicita anumite informații pentru a stabili identitatea clientului. Dacă operatorul de la serviciul clienți nu a stabilit în mod corespunzător identitatea clientului, el este îndreptățit să refuze furnizarea de informații.

## **SECȚIUNEA 7. PROTECȚIA DATELOR PERSONALE**

Prin semnarea formularului de înscriere, participantul își exprimă consimțământul expres pentru înscrierea datelor cu caracter personal în baza de date a companiei SC ALILA SRL, precum și pentru prelucrarea acestor date în scopul acordării de beneficii conform politicii ALILA, în scopuri statistice, pentru acțiuni de marketing direct, inclusiv pentru a primi materiale informative de la ALILA.

Prelucrarea datelor cu caracter personal se va face de către compania SC ALILA SRL în conformitate cu dispozițiile Legii 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, notificarea prelucrării acestor date fiind înregistrată în registrul de evidență de a prelucrării datelor cu caracter personal sub nr. 0019572 la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, număr infocuiosk: 93114471884, din data: 25/07/2012. ALILA poate transmite aceste date terților în condiții de strictă confidențialitate, în scopul prevăzut în prezentul Regulament. Participantul are drept de acces la date, dreptul de intervenție și dreptul de opoziție asupra datelor personale, aceste drepturi putând fi exercitate în conformitate cu dispozițiile art. 13, 14, 15 din Legea 677/2001. Astfel, orice persoană își poate exercita drepturile enumerate anterior prin transmiterea unei cereri către SC ALILA SRL, la sediul său din B-dul Nicolae Iorga, nr. 23, Iași, întocmită în formă scrisă, datată și semnată, cerere în care se vor menționa datele de identificare ale persoanei în cauză, inclusiv adresa de corespondență, precum și datele asupra cărora se solicită intervenția, motivul justificat și modul de intervenție. De asemenea, persoana ale cărei date sunt prelucrate are dreptul să solicite, fără nici o justificare, în mod gratuit, în scris, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, datată și semnată, ca datele cu caracter personal să nu fie prelucrate de SC ALILA SRL în scop de marketing direct. ALILA, în termen de 30 de zile calendaristice de la primirea solicitării conform celor menționate anterior, va comunica în scris informațiile solicitate și, dacă este cazul, măsurile luate.

## **SECȚIUNEA 8. REGULAMENTUL OFICIAL**

Regulamentul Oficial este disponibil pentru consultare, în mod gratuit, oricărui participant la program în locațiile ALILA. Pentru informații suplimentare, se poate accesa adresa de site [www.pizzeriaalila.ro](http://www.pizzeriaalila.ro). Prin participarea la acest Program, participanții sunt de acord să respecte și să se conformeze termenelor și condițiilor prezentului Regulament Oficial.