

Утверждено
Приказ ООО «Кино Маяк»
№ 3/2 –ОД от 10.01.2024

Утверждено
Приказ ООО «Кино Маяк»
№1/1-ОД от 10.01.2024

Правила программы лояльности кинопространств moon и Silver Screen

Правила программы лояльности кинопространств moon и Silver Screen разработаны с целью поощрения активных посетителей, стимулирования спроса на товары, билеты, услуги кинопространств, привлечения новых и сохранения действующих посетителей. Программа лояльности представляет собой перечень определенных условий и правил, в соответствии с которыми посетителям кинопространств moon и Silver Screen могут предоставляться определенные скидки, бонусы и преимущества.

1. Термины и определения

В настоящих правилах применяются следующие термины и определения:

1.1. Программа лояльности кинопространств moon и Silver Screen (далее — Программа) — программа поощрения посетителей кинопространств moon и Silver Screen — физических лиц, совершающих покупки на сайте moon.by, и в кассах кинопространств moon и Silver Screen. Программа действует на территории Республики Беларусь во всех кинопространствах moon и Silver Screen.

1.2. Организатор Программы лояльности (далее — Организатор) — общество с ограниченной ответственностью «Кино Маяк», общество с ограниченной ответственностью «Арена кино».

1.3. Кинопространства moon и Silver Screen (далее — Кинопространства) - любое из действующих кинопространств moon и Silver Screen, расположенных по адресам: г. Минск, пр-т Победителей, 84, Торгово-развлекательный центр «Arena-City», 2-4 этаж; г. Минск, ул. П. Мстиславца, 11, Торгово-развлекательный центр «Dana Mall», 3 этаж; г. Минск, ул. Тимирязева, 74а, Торгово-развлекательный центр “Palazzo”, 3 этаж; г. Гродно, ул. Янки Купалы, 87, Торгово-развлекательный комплекс “Trinity”, 3 этаж. Вновь открывающиеся кинопространства moon и Silver Screen принимают участие в Программе с момента открытия.

1.4. Участник Программы (далее — Участник) - физическое лицо, зарегистрированное на сайте moon.by, которое подтверждает свое участие в Программе и выполняет все ее требования в порядке, предусмотренном настоящими правилами.

1.5. Сайт Организатора (далее — Сайт) — <https://moon.by/>

1.6. Личный кабинет (далее — Личный кабинет) — персонализированный раздел Участника на Сайте, доступный с момента подтверждения регистрации и позволяющий получить сведения о

текущем уровне лояльности в Программе, количестве приобретенных билетов, товаров, текущем размере скидок, бонусов, преимуществ и периоде их действия.

1.7. Бонус (bonus) — единица учета скидки, представляющая из себя числовое значение (сумму), которая рассчитывается на условиях настоящей Программы и начисляется на Бонусный счет Участника. Впоследствии дает право Участнику на получение скидки при совершении покупок в Кинопространствах и на Сайте на условиях настоящих Правил. Бонусы не имеют наличного выражения и не предоставляют Участнику право на получение их в денежном эквиваленте.

1.8. Бонусный счет — это виртуальный счет в Личном кабинете Участника, на котором отражается сумма бонусов.

1.9. Подарочная карта— документ в бумажной / пластиковой форме или в форме электронного документа, удостоверяющий право его Приобретателя и/или Предъявителя приобретать товары и/или услуги по показу фильмов, по организации отдыха и развлечений у Организатора, а также приобретать на сайте mooop.by билет(ы), дающий(е) право на получение вышеуказанных услуг, в объеме, предусмотренном правилами пользования Подарочной карты (раздел 3 Публичного договора купли-продажи подарочных карт) в течение всего срока ее действия.

1.10. Промокод — состоящая из букв и/или цифр совокупность символов, дающая право на приобретение со скидкой 99,9% билет(ов), товара(ов) и услуг Кинопространств.

1.11. Карта клиента (далее — Карта) — индивидуальная виртуальная карта Участника Программы, представленная в формате QR-кода в Личном кабинете, дающая возможность участия в Программе в соответствии с правилами. Предоставляет права на начисление и оплату бонусами товара(ов), билета(ов) и услуг на Сайте и в кассах Кинопространств при ее предъявлении.

2. Общие положения

2.1. Программа действует в Кинопространствах с «10» января 2024 г. В новых Кинопространствах – с даты их открытия.

2.2. Скидки, бонусы и преимущества, установленные Программой, предоставляются лицам, приобретающим товар(ы), билет(ы), услуги на Сайте и в Кинопространствах и зарегистрированным на Сайте.

2.3. Присоединяясь к Программе, участник дает согласие на использование Кинопространствами его личных (персональных) данных в целях администрирования и прямого маркетинга, а также на получения на указанный при регистрации телефон/e-mail информации, писем и сообщений о ходе осуществления Программы, акциях и маркетинговых мероприятиях, проводимых Организатором.

2.4. Организатор обязуется использовать персональные данные Участников Программы исключительно в целях реализации данной Программы (пункт 2.3 Правил), а также в целях, согласно Политики обработки персональных данных, соблюдать конфиденциальность и не разглашать персональные данные третьим лицам, непосредственно не связанным с услугами Кинопространств.

2.5. Организатор имеет право вносить изменения в Программу: приостанавливать, прекращать ее действие после объявления об этом на Сайте и в Кинопространствах не позднее, чем за 1 (один) календарный день до даты изменения условий. Актуальная информация о правилах Программы и внесенных изменениях в Программу размещена Сайте. Изменения в Программе становятся действительными с момента публикации на Сайте.

2.6. Участие в Программе является добровольным. Регистрация Участника в Программе является бесплатной.

3. Регистрация в программе лояльности

3.1. Участником Программы может стать любое физическое лицо, которому на момент регистрации исполнилось 14 (Четырнадцать) лет.

3.2. Для того, чтобы стать Участником Программы необходимо пройти процедуру регистрации на Сайте путем заполнения следующих обязательных данных:

- Фамилия;
- Имя;
- Дата рождения;
- Адрес электронной почты;
- Номер мобильного телефона;
- Пароль и повтор ввода пароля.

а также проставить соответствующие признаки (отметки) о согласии с правилами Программы и Политикой обработки персональных данных.

3.3. После заполнения всех обязательных данных происходит создание Личного кабинета и запуск процесса подтверждения учетной записи Участника:

- на указанный при регистрации номер мобильного телефона направляется sms-сообщение со ссылкой-подтверждением для верификации номера;
- на указанный при регистрации адрес электронной почты направляется письмо со ссылкой для активации учетной записи Участника.

Для активация учетной записи Участнику необходимо перейти по ссылке из sms-сообщения, а также по ссылке, содержащейся в направленном письме, чтобы верифицировать номер мобильного телефона и подтвердить свой e-mail.

3.4. Датой начала участия в Программе является дата активации учетной записи Участника в Личном кабинете.

3.5. После активации учетной записи Участнику программы автоматически выпускается Карта, визуальное отображение которой находится в Личном кабинете Участника.

3.6. Карта действует бессрочно или до даты прекращения действия Программы или прекращения участия в Программе Участника согласно настоящим правилам. Для участия в программе Участник обязан предъявлять Карту (ее фотографическое отображение).

3.7. Обязанности Участника программы:

3.7.1. Предоставлять актуальную полную и достоверную информацию при регистрации в Программе. Участник самостоятельно несет все риски, связанные с предоставлением недостаточной и/или недостоверной информации.

3.7.2. Обеспечивать конфиденциальность регистрационных данных (логин и пароль доступа в Личный кабинет), а также предпринимать меры, необходимые и достаточные для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к Личному кабинету, мобильному телефону и/или электронному почтовому ящику, данные которых используются Участниками в рамках Программы, а также для предотвращения несанкционированного использования Карты.

3.7.2. Самостоятельно контролировать актуальность своих данных в Личном кабинете. Данные Участника, указанные при регистрации в Программе могут быть изменены самостоятельно в Личном кабинете. В случае возникновения проблем с самостоятельным изменением данных, необходимо направить обращение на электронную почту loyalty@moon.by с указанием данных: ФИО, номер телефона, электронная почта и содержания обращения. Срок обработки запроса – до 14 рабочих дней.

3.8. В случае предоставления ложных (недостоверных) сведений о себе при регистрации, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений Участник принимает на себя риск любых негативных последствий.

3.9. Срок действия учетной записи Участника, создаваемой при регистрации, — до момента прекращения участия Участником в Программе, либо прекращения Организаторами Программы.

4. Уровни участия в программе лояльности

4.1. В Программе существует 2 основных уровня лояльности:

- 5%: автоматически устанавливается всем Участникам с момента регистрации в Программе. Предполагает возврат на Бонусный счет Участника суммы в размере до 5% от стоимости покупок, совершенных на Сайте и/или в кассах Кинопространств. Сумма зачисляется на Бонусный счет Участника в виде Бонусов.
- 10%: участник автоматически переходит на данный уровень после накопления на Бонусном счете 10 000 Бонусов. Уровень лояльности предполагает возврат на Бонусный счет Участника суммы в размере до 10% от стоимости покупок, совершенных на Сайте и/или в кассах Кинопространства. Сумма зачисляется на Бонусный счет Участника в виде Бонусов.

4.2. Процент от стоимости покупки, зачисляемый в виде Бонусов на Бонусный счет Участника Программы, зависит от уровня лояльности, категории товара и вида услуги. Ознакомиться с условиями начисления можно в Приложении 1.

4.3. Переход на следующий уровень лояльности происходит автоматически при достижении 10 000 Бонусов итого начисленных на Бонусном счете за весь период участия в Программе, если иной момент перехода не установлен настоящими правилами или специальными предложениями (акциями) Организатора.

4.4. Возврат на предыдущий уровень лояльности не предусмотрен.

5. Дополнительные лояльности

5.1. Дополнительные лояльности - это дополнительные Бонусы, скидки или любые другие привилегии от партнеров Организатора и самого Организатора, которые суммируются с активными Бонусами Участника.

5.2. Организатор не гарантирует наличие дополнительных лояльностей, а также их доступность для Участников в определённый момент времени. Организатор в любое время может изменить, дополнить, ограничить или иным образом пересмотреть перечень дополнительных лояльностей, также условия, способы и сроки их предоставления.

5.3. Участник Программы может применить дополнительную лояльность, предоставленную Организатором и/или партнером Организатора, воспользовавшись соответствующим разделом в Личном кабинете.

6. Типы бонусов, условия их начисления и использования

6.1. Основной расчетной единицей Программы является Бонус. 1 Бонус = 1 белорусская копейка.

6.2. Виды бонусов:

- активные – Бонусы, накопленные на Бонусном счете Участника, находящиеся в активном статусе. Участник Программы может использовать активные Бонусы для полной или частичной оплаты покупок согласно правилам Программ;
- неактивные – Бонусы, которые находятся в процессе зачисления на Бонусный счет Участника, и недоступные для использования Участником Программы. Неактивные бонусы, начисленные за покупки, становятся активными на следующий день после совершения покупки;
- итого начисленные Бонусы за весь период участия в Программе – общее количество бонусов, накопленное Участником за весь период участия в Программе. Данная сумма бонусов является справочной и служит для определения момента перехода Участника на следующий уровень лояльности.

6.3. Бонусы рассчитываются в процентах от фактически оплаченной стоимости билета(ов), товара(ов), услуг (то есть за вычетом предоставленных скидок).

6.4. Для совершения операции по начислению / оплаты Бонусами в кассах Кинопространств необходимо предъявить Карту. Начисление / списание отдельно по номеру Карты (без ее предъявления) или каким-либо контактными данными Участников, а также начисление Бонусов после совершения покупки по уже выданному чеку **не осуществляется**.

6.5. Бонусы начисляются за покупки, совершенные на Сайте и в кассах Кинопространств, при оплате наличными, банковской картой или другими платежными средствами и только авторизованными пользователями.

6.6. Бонусы зачисляются автоматически на Бонусный счет Участника в следующие **сроки**:

- за билет(ы) – до конца дня, следующего за днем окончания сеанса;
- за товар(ы) – до конца дня, следующего за днем приобретения товара;
- за услугу(и) – до конца дня, следующего за днем оказания услуги.

6.7. Бонусы не начисляются:

- за покупки, без предъявления Карты на кассах в Кинопространствах;
- на товары / услуги, не перечисленные в Приложении 1.

Организатор по своему усмотрению может вводить ограничения в список товаров, билетов и услуг, при оплате которых Бонусы не начисляются.

6.8. Если по техническим причинам в момент покупки операции по начислению / оплате Бонусами невозможны, покупка завершается без использования Бонусов.

6.9. Использование и оплата Бонусами.

6.9.1. Бонусами можно оплатить до 50% стоимости билета(ов), товара(ов), услуг.

6.9.2. Процент списания от суммы покупки представлен в Приложении 2.

6.9.3. Участнику предоставляется оплата Бонусами с функцией максимального списания: с Бонусного счета списывается максимально возможное количество Бонусов, допустимое при данной покупке. При этом, бонусы списываются в следующей последовательности: билет(ы), товар(ы), услуга(и).

6.9.4. Бонусы могут быть списаны по инициативе Организатора без предварительного уведомления Участника в случае, если они были начислены на Бонусный счет Участника ошибочно, в результате действий Участника или иного лица, содержащих элементы недобросовестности, или по иным основаниям, определенным по решению Организатора.

6.9.5. В случае возврата товара и/или билетов Участнику возвращаются фактически уплаченные денежные средства, израсходованные Бонусы восстанавливаются на Бонусном счету Участника, начисленные за покупку Бонусы аннулируются. При возврате части покупки использованные Бонусы восстанавливаются пропорционально сумме возврата. Из накопленной Суммы покупок вычитается стоимость возвращенного товара(ов), билета(ов).

6.10. Срок действия и аннулирование Бонусов.

6.10.1. Бонусы являются срочными и аннулируются в случае, если в течение 180 дней с момента совершения последней покупки они не были использованы.

6.11. Бонусы не подлежат обмену на денежные средства.

7. Другие спорные ситуации

7.1. Участники обязуются хранить документы, выдаваемые Организатором при совершении покупок и содержащие информацию о начисленных и погашенных Бонусов, до момента отражения в Личном кабинете соответствующей информации о начислении и / или оплате Бонусами.

7.2. В случае выявления каких-либо неточностей, расхождений при начислении и/или оплате Бонусами, Участник обязуется незамедлительно проинформировать об этом Организатора, направить описание проблемы посредством электронной почты на адрес loyalty@moon.by или оформить заявление в службу поддержки Программы у сотрудника Кинопространств непосредственно в Кинопространстве.

7.3. К описанию проблемы необходимо приложить фото соответствующего билета или чека и любую иную информацию, которая по мнению Участника, может помочь Организатору разобраться в сложившейся ситуации.

7.4. Участники признают и соглашаются с тем, что в спорной ситуации документы, выданные Организатором при совершении покупок (бумажные чеки и т.п.), являются единственным подтверждением, которое принимается Организатором при рассмотрении вопросов о наличии оснований для корректировки начислений и погашений Бонусов, осуществляемой по требованию Участников.

7.5. Организатор осуществляет проверку полученной от Участника информации и по результатам проверки направляют Участнику ответ с извещением о решении проблемы или указаниями о необходимых действиях для решения проблемы на электронную почту, с которой был отправлен запрос, или на электронную почту, указанную в заявлении, поданном через сотрудника Кинопространства.

7.8. Срок обработки запросов в поддержку может занимать до 30 (Тридцати) рабочих дней.

8. Прекращение участия в программе

8.1. Для прекращения участия в Программе Участнику необходимо отправить заявку в Службу поддержки Программы по адресу loyalty@moon.by или оставить заявку об удалении учетной записи в Личном кабинете на Сайте.

8.2. В случае удаления учетной записи Участника с Сайта, все данные, предоставленные пользователем при регистрации в Программе, а также Бонусы и история транзакций Участника блокируются, но остаются в базе данных Программы в целях анализа аудитории в обезличенном виде.

8.3. Организаторы вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке прекратить или приостановить участие в Программе любого Участника без уведомления последнего, если Участник:

- нарушает / не соблюдает настоящие правила;
- совершил или намеревается совершить действия, имеющие признаки мошенничества, обмана или прочих манипуляций, которые повлекли или могут повлечь за собой причинение материального ущерба, морального вреда и прочие негативные последствия для Организатора и/или любых третьих лиц;
- злоупотребляет какими-либо правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;
- предоставляет информацию (сведения), вводящую в заблуждение, либо не соответствующую действительности;
- нарушает требования действующего законодательства РБ.

8.4. Также участие в Программе будет прекращено в случае отзыва Участником своего согласия на обработку персональных данных, предоставленных ранее для обеспечения его участия в Программе.

9. Прочие положения правила программы лояльности

9.1. Программа является бессрочной и может быть прекращена Организаторами в одностороннем внесудебном порядке полностью или частично в любое время.

9.2. Организатор уведомляет Участников о своем решении прекратить действие Программы путем размещения сообщения об этом на Сайте и/или в Кинопространствах.

9.3. Организатор вправе привлекать третьих лиц для выполнения своих обязанностей, предусмотренных правилами.

9.4. Организатор не несет ответственность за неисполнение своих обязанностей, в случае если причины связаны с:

- нарушением / несоблюдением Участниками настоящих Правил;
- несанкционированным использованием Карты Участника третьими лицами;
- возникновением обстоятельств технического характера, таких как сбой в работе Сайта, сбой в работе оборудования и/или системах связи, задействованных для реализации Программы, и т.п.

10.5. Участники не вправе передавать/уступать свои права и/или обязанности третьим лицам.

10.6. Представитель юридического лица не может использовать Карту для совершения покупок от имени юридического лица, даже если такой представитель является держателем/владельцем Карты.

Приложение 1
Начисление бонусов

Уровень

Группа	Категория	5	10
		% начисления	
БИЛЕТЫ			
Билеты	Все категории, любой тип мест	5%	10%
ТОВАРЫ			
Попкорн	Попкорн собственное пр-во	5%	10%
Горячие напитки	Горячие напитки собственного пр-ва	5%	10%
Начос	Начос собственное пр-во	5%	10%
Горячие напитки	Кофе	5%	10%
Разливные напитки	Слаш	5%	10%
Горячие напитки	Чай	5%	10%
Начос	Соусы	5%	10%
Разливные напитки	Холодные напитки собственного пр-ва	5%	10%
Разливные напитки	Газированные напитки (розлив)	5%	10%
Мороженое	Мороженное порционное	5%	10%
Сувенирные товары	Альбомы, наклейки, открытки	5%	5%
Сувенирные товары	канцелярские товары	5%	5%
Сувенирные товары	Сувенирная посуда	5%	5%
Сувенирные товары	Игрушки	5%	5%
Сувенирные товары	Коллекционные 3D очки	5%	5%
Сувенирные товары	Игрушки Funko	5%	5%
Сувенирные товары	Сувенирные стаканы и ведра	5%	5%
Сувенирные товары	Печатная продукция	5%	5%
Бутилированные напитки	газированные напитки бут	5%	10%
Бутилированные напитки	Питьевая и минеральная вода	5%	10%
Бутилированные напитки	Соки и фруктовые воды	5%	10%
Доп товары	Салфетка	5%	10%
Здоровое питание	Смузи натуральный	5%	10%
Мороженое	Мороженое розница	5%	10%
Попкорн	Попкорн фасованный	5%	10%
Здоровое питание	Батончики и конфеты энергетические	5%	10%
Здоровое питание	Фруктовые чипсы	5%	10%
Конфеты, шоколад	Конфеты, шоколад штучный	5%	10%
Конфеты, шоколад	Развесные конфеты	5%	10%
Начос	Начос фасованный	5%	10%
Снеки	Орешки	5%	10%
Снеки	Снеки	5%	10%
Алкогольные коктейли	Алкогольные коктейли	5%	10%
Алкогольные коктейли	Горячие алкогольные напитки	5%	10%
Вино	Вино бутылочное	5%	10%
Крепкий алкоголь	Крепкий алкоголь разливной	5%	10%
Пиво	Пиво бутылочное	5%	10%
Категория комбо	Комбо - наборы	5%	10%
Категория комбо	Попкорн в сувенирке	5%	10%
Категория комбо	МИКС-НАБОР	5%	10%

Категория комбо	Сувенирная продукция	5%	10%
УСЛУГИ			
Аренда залов	Личный Кинотеатр	5%	10%
Аренда залов	Party Room	5%	10%
Аренда залов	Media Room	5%	10%

Приложение 2
Списание бонусов

Уровень лояльности

Группа	Категория	5	10
		max % списания от Σ покупки	
БИЛЕТЫ			
Билеты	Все категории, любой тип мест	50%	50%
ТОВАРЫ			
Попкорн	Попкорн собственное пр-во	30%	30%
Горячие напитки	Горячие напитки собственного пр-ва	30%	30%
Начос	Начос собственное пр-во	30%	30%
Горячие напитки	Кофе	30%	30%
Разливные напитки	Слаш	30%	30%
Горячие напитки	Чай	30%	30%
Начос	Соусы	30%	30%
Разливные напитки	Холодные напитки собственного пр-ва	30%	30%
Разливные напитки	Газированные напитки (розлив)	30%	30%
Мороженое	Мороженное порционное	30%	30%
Сувенирные товары	Альбомы, наклейки, открытки	20%	20%
Сувенирные товары	канцелярские товары	20%	20%
Сувенирные товары	Сувенирная посуда	20%	20%
Сувенирные товары	Игрушки	20%	20%
Сувенирные товары	Коллекционные 3D очки	20%	20%
Сувенирные товары	Игрушки Funko	20%	20%
Сувенирные товары	Сувенирные стаканы и ведра	20%	20%
Сувенирные товары	Печатная продукция	20%	20%
Бутилированные напитки	газированные напитки бут	20%	20%
Бутилированные напитки	Питьевая и минеральная вода	20%	20%
Бутилированные напитки	Соки и фруктовые воды	20%	20%
Доп товары	Салфетка	20%	20%
Здоровое питание	Смузи натуральный	20%	20%
Мороженое	Мороженое розница	20%	20%
Попкорн	Попкорн фасованный	20%	20%
Здоровое питание	Батончики и конфеты энергетические	20%	20%
Здоровое питание	Фруктовые чипсы	20%	20%
Конфеты, шоколад	Конфеты, шоколад штучный	20%	20%
Конфеты, шоколад	Развесные конфеты	20%	20%
Начос	Начос фасованный	20%	20%
Снеки	Орешки	20%	20%
Снеки	Снеки	20%	20%
Категория комбо	Комбо - наборы	20%	20%
Категория комбо	Попкорн в сувенирке	20%	20%
Категория комбо	МИКС-НАБОР	20%	20%
Категория комбо	Сувенирная продукция	20%	20%
УСЛУГИ			
Аренда залов	Личный Кинотеатр	30%	30%
Аренда залов	Party Room	30%	30%
Аренда залов	Media Room	30%	30%