

## **Regulamentul de desfasurare a Programului de fidelitate Out4Food Art. 1 – Organizatorul**

Organizatorul este:

Societatea HOSPITALITY BRANDS S.R.L., cu sediul in Bd. Pache Protopopescu nr. 51, etaj 2, camera 5, biroul nr. 1, sector 2, Bucuresti, numar de ordine la Registrul Comertului Bucuresti J40/4212/2017, CUI 37290302, atribut fiscal: RO, societate inregistrata ca operator de date cu caracter personal, inregistrata la Registrul General ANSPDCP cu numarul 0002008 din 04.02.2014

si

Trotter Grill S.R.L. cu sediul in Bucuresti, Bulevardul Pache Protopopescu numarul 51, etaj 2, camera 5, biroul 3, sector 2, J40/18216/2008, CUI 24656909, atribut fiscal: RO si Trotter Service S.R.L. cu sediul in Bucuresti, Str. Aviator Petre Cretu nr 73, sector 1, J40/16610/2004, CUI 16850245.

si

City Cafeteria SRL cu sediul in Bucuresti, Bulevardul Pache Protopopescu numarul 51, etaj 2, camera 5, birou 6, sector 2, J40/14947/2007, CUI 22223917, atribut fiscal RO, inregistrata ca operator de date cu caracter personal, inregistrata la Registrul General ANSPDCP cu numarul 35626 din 22.12.2015.

si

City Café Express S.R.L. cu sediul in Bucuresti, Bulevardul Pache Protopopescu numarul 51, etaj 2, camera 5, biroul 8, sector 2, J40/7807/2016, CUI 36161377

**Art. 2 - Participanti** In programul de fidelitate se poate inscrie orice persoana fizica cu varsta de minim 18 ani, care achizitioneaza produse din locatiile (restaurantele) afiliate acestui program. La acest program nu au voie sa participe angajatii Grupului City Grill ( firmele organizatoare mentionat mai sus si operatorii locatiilor afiliate).

**Art. 3 - Locatiile afiliate** Programul este valabil numai in cadrul locatiilor afiliate. In acest program de fidelitate sunt incluse toate produsele comercializate de catre locatiile afiliate, cu exceptia ofertelor predefinite, produselor din tutun, a produselor pentru care pretul a fost negociat sau a evenimentelor cu tematica (ex: revelion, etc). In cazul evenimentelor, de tip nunta, botez, cununie etc., se acumuleaza puncte doar daca clientul nu beneficiaza de un un meniu la care s-a aplicat un discount. In cazul agentilor turoperatoare care aleg meniuri predefinite nu vor acumula puncte. In cazul agentilor turoperatoare care beneficiaza de meniuri concepute cu produse din meniul A la carte al restaurantului, vor acumula puncte Out4food. De asemenea, nu se acorda puncte de fidelitate pentru recompensarea de catre clienti a personalului de servire din locatiile afiliate.

Lista locatiilor afiliate:

1. Caru' cu bere -Str. Stavropoleos nr. 5 corp comun cu str. Lipscani nr. 14, sector 3,

Bucuresti

2. Hanu` lui Manuc- Str Fanceza nr. 62-64, sector 3, Bucuresti 3

. Hanu' Berarilor Casa Oprea Soare- Str. Poenaru Bordea nr. 2, sector 4, Bucuresti

4.Hanu' Berarilor Casa Elena Lupescu- Bd. Pache Protopopescu nr. 51, subsol, parter si etaj 1, sector 2, Bucuresti

5. Pescarus - Aleea Pescarus, Parc Herastrau, sector 1, Bucuresti
6. Trattoria Buongiorno Victoriei - Bd. Lascar Catargiu nr. 56, corp A, sector 1, Bucuresti
7. Trattoria Buongiorno Baneasa - Sos. Bucuresti-Ploiesti nr. 42D, in cadrul Baneasa Shopping City, spatiul 195 si 195T, sector 1, Bucuresti
8. Trattoria Buongiorno Primaverii – Str. Herastrau nr.2, sector 1, Bucuresti
9. Trattoria Buongiorno Lido -Str. C.A. Rosetti r. 13, sector 1, Bucuresti
10. Trattoria Buongiorno & City Cafe Terminal Schengen - Calea Bucurestilor nr. 224E, Aeroportul International Henri Coanda, Incinta terminalului plecari internationale, parter, patiul BT A02, judet Ilfov
11. City Grill Primaverii - Bd. Primaverii nr. 3, ap. 1 si 2, sector 1, Bucuresti
12. City Grill Covaci -Str. Covaci nr. 19, partial parter, partial etaj 1, sector 3, Bucuresti
13. City Grill Baneasa- Sos. Bucuresti-Ploiesti nr. 42D, in cadrul Baneasa Shopping
14. City Cafe Charles de Gaulles- Pta. Charles de Gaulle nr. 15, parter, sector1, Bucuresti
15. City Grill Oracle – Cal. Floreasca nr.175, sector 1, Bucuresti
16. Becker Brau, Calea Rahovei nr 157A, Bucuresti

**Art. 4 – Termeni si definitii Card virtual** – Card de fidelitate generat la cerere pe baza inscrierii in program a unui utilizator. Acesta este obligatoriu pentru inregistrarea tuturor tranzactiilor de fidelitate generate de beneficiile programului. **Card fizic** – Un card de fidelitate emis de Organizator in format fizic pe suport de plastic avand o banda magnetica sau QR code pentru identificarea unica a membrului. Acesta este obligatoriu pentru inregistrarea tuturor tranzactiilor de fidelitate generate de beneficiile programului. **Puncte de fidelizare** – Inchiderea unor tranzactii de fidelitate specificate in prezentul act de Termeni si Conditii se premiaza cu acordarea unui procent din suma achitata sub forma de puncte ce pot fi folosite conform conditiilor mentionate in Termeni si Conditii. **Rata de acumulare** – Procentul stabilit de Organizatorul programului pentru acordare sub forma de puncte de fidelitate. (Aici trebuie completat cu rata exacta de acumulare acordata in programul de fidelitate). **Rata de consum** – Valoarea financiara a unui punct acumulat in programul de fidelitate raportat la valoarea monedei nationale. **Comunicare comerciala** – Orice forma de comunicare cu utilizatorul ce implica promovarea serviciilor oferite de Organizator. **Push notifications** – Un tip de notificare ce se trimite pe telefonul mobil al utilizatorului din partea aplicatiei de fidelitate. **Comunicare personalizata** – se refera la analiza, monitorizarea si acordarea unor cadouri pe baza datelor personale furnizate (voucher de zi de nastere – daca se aplica) si pe baza actiunilor intreprinse de membru in programul de fidelitate. **Feedback** – Evaluarea facuta de orice membru al programului de fidelitate dupa achitarea unei note de plata.

**Art. 4 - Cardul virtual** Din 5 septembrie 2013, posesorii de card care utilizeaza un smartphone de tip ANDROID sau IOS si care au aplicata

Out4food, nu vor mai avea nevoie de cardul Out4food fizic. Aplicatia poate tine locul cardului. Cei care posedea deja un card cu banda magnetica il pot inscrie in aplicatie, iar cei care nu au card pot opta in aplicatie pentru un "card virtual". Acumularea sau consumul se fac direct din aplicatie astfel: la fiecare vizita clientul primeste nota de plata pe care este tiparit un cod de bare. Se scaneaza codul de bare pentru a incarca informatia in telefon, moment la care clientul este intrebat ce optiune

doreste: acumularea a Xpct sau consum. Punctele se incarca in cont abia dupa achitarea notei de plata. Codul de bare generat de sistem este valabil 15 minute, timp in care clientul trebuie sa finalizeze nota prin achitare. Locatiile in care cardul virtual nu functioneaza sunt: Trattoria Buongiorno & City Cafe Terminal Schengen. In cele doua puncte de lucru mentionate se va aplica discountul de 10% direct la nota de plata, adica va diminua valoarea acesteia. Din 10 octombrie 2015 posesorii de card virtual vor putea comanda produsele prin intermediul sectiunii "comanda" din aplicatia de smartphone, in restaurant sau la pachet, doar din meniul Restaurantului Pescarus si Trattoria Buongiorno Primavera. Tot din aplicatie se va putea plati cu cardul bancar prin intermediul interfetei "EuPlatesc" pusa la dispozitie de Raiffeisen Bank, incepand cu luna octombrie 2016, in toate locatiile afiliate. Aplicatia este certificata 3D Secure de catre VISA si MasterCard prin Banca Raiffeisen pentru tranzactii online cu orice card bancar emis de catre orice banca sub sigla VISA si MASTERCARD. Plata se bazeaza pe un sistem securizat de procesare a tranzactiilor online care ofera confidentialitate, siguranta si simplitate in achizitia produselor si serviciilor online. Datele cardului dumneavoastra ajung direct la banca, nimeni altcineva neavand acces la ele. In cazul comenzilor la pachet neonorate din anumite motive si platite prin intermediul aplicatiei, banii se vor restitui clientului in cont de card sau in cazul punctelor de fidelizare, in contul Out4food, in cel mai scurt timp. Prin comenzi la pachet intelegem situatia in care clientii comanda produsele prin intermediul aplicatiei, le platesc, iar in termenul anuntat de catre prestator, vin si ridica comanda de la punctul/punctele de lucru al/ale acestuia. Cardurile acceptate la plata in aplicatie sunt cardurile bancare emise de banci romanesti si straine sub siglele VISA si MasterCard.

Datele de contact pentru locatiile afiliate, in cazul reclamatiilor pentru plata cu cardul a comenzilor: out4food@citygrill.ro 0731 49 18 49

**IMPORTANT:** Prin sincronizarea bratarii FitBit cu aplicatia Out4food si alergand minim 20km lunar, poti beneficia de reducere cu 15% din valoarea notei de plata. In cazul in care nu se strang 20km intr-o luna, se revine la nivelul de reducere de 10%. Utilizatorii aplicatiei mai au urmatoarele beneficii: - informatiile legate de tranzactii sau disponibilul din cont pot fi vizualizate pe telefon - voucherele lunare sau aniversare care se descarca direct pe telefon - se pot face rezervari in 10 sec direct din optiunea aplicatiei - poti face cadou din punctele tale, prietenilor sau rudelor - acces mult mai usor la noutati si informatii utile gen: date de contact locatii, harta, distante si rute, etc. Voucher promotional pranz 5+1 Pentru a beneficia de voucher este necesar ca meniurile de pranz sa fie acumulate in decurs de doua saptamani. Bonurile care contin meniuri de pranz vor fi scanate pentru a se putea efectua contorizarea automata de catre sistem. In momentul in care s-au contorizat 5 meniuri de pranz, sistemul genereaza un voucher care reprezinta 1 meniu de pranz gratuit. Meniurile de pranz pot fi acumulate in oricare din restaurantele afiliate programului de fidelizare si care au oferte de meniuri de pranz. Meniul gratuit se acorda in brandul pe care clientul in frecventeaza cel mai mult.

Promotia este valabila pana la 31 decembrie 2018. - din luna octombrie 2015 in Restaurantul Pescarus se va putea comanda direct din aplicatie, atat din meniul de mancare, cat si din cel de bautura.

**Art. 5 - Durata** Perioada valabilitatii programului de fidelitate este nelimitata. Emitentul cardurilor fizice sau virtuale isi rezerva dreptul de a renunta la program la libera sa apreciere, dar punctele de fidelitate deja acumulate vor putea fi folosite in aceleasi conditii pana la epuizare. Conturile care nu au mai avut activitate de fidelitate in ultimii 2 ani, prin aceasta intelegand: acumulare de puncte pe nota, folosirea voucherelor, acordare de feedback, rezervari in restaurantele

grupului City Grill, vor fi sterse.

**Art. 6 - Conditii de validitate** Pentru a beneficia de avatajele programului de fidelitate Out4food, clientul trebuie sa indeplineasca simultan urmatoarele conditii:

a) Participantul trebuie sa indeplineasca conditiile de la Art. 2, b) Clientul trebuie sa-si inscrie cardul cu datele personale fie accesand site-ul <http://www.citygrill.ro/ro/out4food>, fie descarcand aplicatia Out4food valabila in Apple Store si Google Play. Odata cu inscrierea, posesorul va primi periodic newslettere si alte informatii din partea emitentului,

b) Cardul fizic sau virtual poate fi folosit si acumuleaza puncte din momentul in care este primit de catre client, dar punctele pot fi folosite doar dupa inregistrarea lui conform pct b),

c) Dupa inregistrarea cardului fizic (suport de plastic) posesorul va primi un e-mail prin care va activa cardul in sistem.

e) Cardul fizic sau virtual are perioada de valabilitate nelimitata.

La inregistrare, se vor cere urmatoarele campuri:

**Nume** – pentru identificarea utilizatorului si adresarea personalizata din comunicare, e-mail si/sau aplicatie mobil **Prenume** – pentru identificarea utilizatorului si adresarea personalizata din comunicare, e-mail si/sau aplicatie mobil **Data nasterii** – pentru acordarea unui cadou aniversar **Sex** – pentru acordarea unor mesaje personalizate si analiza bazei de membrii Out4Food **E-mail** – pentru identificarea unica a contului creat in platforma si trimiterea de emailuri tranzactionale in ce priveste serviciul oferit **Telefon** – necesar pentru validarea rezervarilor efectuate de catre membri. Datele minime necesare pentru crearea contului sunt: nume, prenume, e-mail, confirmare e-mail. Bonusurile acumulate sau alimentarele la casa de marcat, necheltuite in termen de 365 de zile calendaristice de la data acumularii acestora se anuleaza.

#### **Art. 7 - Acordare si folosire**

a) Acordare: Cardul fizic se obtine pe loc in cadrul locatiilor afiliate, la cerere. OUT4FOOD poate fi descarcata oricand din store-urile Apple Store si Google Play. La fiecare achizitie de produse si servicii, in contul cardului de fidelitate va fi transferat, sub forma de puncte de fidelitate, bonusul aferent acesteia, calculat ca procent (10%) din valoarea notei, cu conditia prezentarii cardului la momentul platii (1 punct = 1 ron). De exemplu, pentru o valoare a notei de 1.000 lei, valoarea punctelor acumulate ce pot fi utilizate la urmatoarea achizitie este de 100 lei (1000 lei \* 10% = 100 lei). Punctele astfel obtinute pot fi cheltuite pentru a achita partial sau integral un alt produs achizitionat ulterior din cadrul locatiilor afiliate in termen de 365 zile calendaristice de la data acumularii acestora. Clientului i se returneaza sub forma de puncte, 10% din valoarea notei de plata achitata prin orice mijloc de plata. De asemenea, cardul poate fi incarcat la orice casierie a oricarei locatii afiliate. Sumele incarcate astfel sunt transformate in puncte (ex: 100lei incarcati la casa = 110 pct deoarece se incarca automat si bonusul de 10%) putand fi folosite la oricare achizitie ulterioara. Valabilitatea lor este de 365 luni de

la acumulare. In cazul cardului virtual gazduit de aplicatia Out4food, clientul acumuleaza punctele reprezentand 10% din valoarea notei direct in contul lui, prin scanarea codului de bare tiparit pe nota de plata.

d) Folosire: In functie de optiunea posesorului de card, punctele acumulate din bonusurile aferente achizitiilor pot fi utilizate incepand cu urmatoarea achizitie sau pot fi acumulate in cont. In cazul in care clientul achita integral o nota cu punctele de pe card, acesta nu va beneficia de bonus la

achizitia respectiva. In cazul in care plata notei se face partial cu punctele acumulate anterior, clientul va primi puncte doar pentru valoarea platita efectiv in numerar sau prin card bancar. In cazul platilor prin transfer in cont, bonusul va fi transferat dupa incasarea integrala a restului de plata pentru produsele achizitionate. Pentru acumularea sau cheltuirea punctelor, clientii trebuie sa prezinte cardul de fidelitate Out4food. Exceptie fac posesorii de smartphone care au un card virtual Out4food, activat prin aplicatia cu acelasi nume, care, prin scanarea codului de bare, opteaza pentru acumularea sau consumul punctelor. Beneficiul cardului de fidelitate nu va fi cumulat cu nici un alt program de fidelitate existent, cum sunt voucherele promotionale sau discounturile acordate la plata cu anumite carduri bancare (CEC Bank, AMEX etc). In astfel de cazuri, clientul va trebuie sa aleaga beneficiul care doreste sa i se acorde. Nu se acorda puncte de fidelitate pentru recompensarea personalului locatiilor afiliate si nici nu pot fi utilizate punctele din cont pentru aceasta. Posesorii de card pot anula in orice moment dreptul emitentului de a folosi datele personale in scopuri de comunicare comerciala, accesand optiunea "dezabonare" [www.citygrill.ro](http://www.citygrill.ro) din setarile aplicatiei de mobil Out4Food sau din sectiunea online de verificare cont de pe site-ul si introducand codul cardului. Odata cu aceasta anulare, cardul beneficiarului devine nul, nemaiputandu-se acorda beneficiul de 10% in niciuna din locatiile afiliate.

### **Livrare**

Pentru comenzile efectuate prin intermediul partenerilor nostri, Uber sau Glovo veti avea posibilitatea sa scanati nota de plata pe care o primiti de la livrator prin intermediul aplicatiei Out4Food si veti acumula 5% din valoarea notei de plata (1 punct = 1 ron).

\*In cazul in care achizitionati una din ofertele noastre promotionale (ex: mic dejun, pranz, cina sau 1+1) nu veti beneficia de aceasta acumulare de 5%.

### **Art. 8 - Regulamentul Programului de fidelizare "Out4food"**

Fiecare card aferent programului de fidelitate "Out4food" este unic si atribuit unei singure persoane. Clientul trebuie sa inscrie cardul furnizand urmatoarele informatii: cod card, nume si prenume, adresa de e-mail, data nasterii, sex, disponibil pe site-ul [www.citygrill.ro](http://www.citygrill.ro), sectiunea out4food. Aceleasi informatii sunt necesare si pentru cei care opteaza pentru aplicatia Out4Food. Daca in urma verificarii, informatiile sunt incomplete sau gresite, Organizatorul are dreptul de a bloca cardul. Organizatorul nu poate fi facut raspunzator in cazul utilizarii cardului de catre alte persoane decat cele inscrise in Programul de fidelitate Out4Food. Posesorii cardului sunt obligati sa anunte disparitia sau furtul cardului la Departamentul de Marketing, la urmatoarea adresa de email [out4food@citygrill.ro](mailto:out4food@citygrill.ro). Organizatorul nu este raspunzator pentru punctele cheltuite din cele acumulate pe card in perioada de pana la anuntarea disparitiei sau furtului cardului. Bonusul acumulat poate fi consumat in termen de 365 zile calendaristice de la data acumularii acestora. Folosirea improprie sau frauduloasa a Programului de fidelizare Out4food de catre posesorul sau atrage dupa sine retragerea cardului si excluderea acestuia din programul de fidelitate. Cardul nu are valoare comerciala si nu se emite contra cost. Nu se poate acorda numerar la contravaloarea punctelor acumulate in contul de card. Acest card nu este un card de plata sau de credit, sau vreun alt mijloc de plata. Emitentul si proprietarul acestui card sunt Organizatorul (cele 5 societati mentionate in parte introductiva) si operatorii locatiilor afiliate, care isi asuma dreptul de a decide sistarea in orice moment a programului de fidelizare sau de anulare a cardului. Cardul poate fi utilizat in conformitate cu acest regulament, ce este disponibil si pe [www.citygrill.ro](http://www.citygrill.ro), sectiunea out4food. Posesorul cardului este rugat sa anunte imediat emitentul in cazul pierderii, furtului sau distrugerii acestuia.

Pentru informatii suplimentare va rugam sa ne contactati la [out4food@citygrill.ro](mailto:out4food@citygrill.ro). Cardul trebuie protejat impotriva deteriorarii. Programul de fidelitate "Out4food" nu este o loterie, fiecare posesor de card primind punctele aferente achizitiilor facute.

Art. 9 - Alte Clauze Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica prezentul Regulament pe durata existentei programului de fidelitate "Out4food", fara o notificare prealabila. Varianta modificata va fi adusa la cunostinta clientilor prin afisare pe site-ul [www.citygrill.ro](http://www.citygrill.ro), sectiunea out4food si prin newsletter. Pentru orice alte informatii sau nelamuriri puteti contacta Departamentul Marketing la adresa de e mail [out4food@citygrill.ro](mailto:out4food@citygrill.ro). Prezentul Regulament este pus gratuit la dispozitia clientilor in toate locatiile afiliate precum si pe site-ul [www.citygrill.ro](http://www.citygrill.ro),sectiunea out4food.