

Regulamentul de desfasurare a Programului de fidelizare 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

si

Trotter Grill S.R.L. cu sediul in Bucuresti, Bulevardul Pache Protopopescu numarul 51, etaj 2, camera5, 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, camera5, birou 6, sector 2, J40/14947/2007, CUI 22223917, atribut fiscal RO, inregistrata ca operator de date cu caracter personal

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 fidelizare se poate inscrie orice persoana fizica cu varsta de minim 16 ani, care achizitioneaza produse din locatiile (restaurantele) sau achizitioneaza servicii hoteliere, afiliate acestui program. La acest program nu au voie sa participe angajatii Grupului City Grill (firmele organizatoare mentionatemaieri sus si operatorii locatiilor afiliate).

Art. 3 - Locatiile afiliate

Programul este valabil numai in cadrul locatiilor 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, sector 3, Bucuresti
3. Hanu' Berarilor Casa Oprea Soare- Str. Poenaru Bordea nr. 2, sector 4, Bucuresti
4. Hanu` Berarilor Casa Oprea Soare Delivery- Str. Poenaru Bordea nr. 2, sector 4, Bucuresti

5. Hanu' Berarilor Casa Elena Lupescu- Bd. Pache Protopopescu nr. 51, subsol, parter si etaj 1,sector 2, Bucuresti
6. Hanu` Berarilor Casa Elena Lupescu Delivery- Pache Protopopescu nr. 51, subsol, parter si etaj 1, sector 2, Bucuresti
7. Hanu' Berarilor Uranus, Calea Rahovei nr 157A, Bucuresti
8. Pescarus Herastrau - Aleea Pescarus, Parc Herastrau, sector 1, Bucuresti
9. Pescarus Delivery - Aleea Pescarus, Parc Herastrau, sector 1, Bucuresti
10. Buongiorno Victoriei - Bd. Lascar Catargiu nr. 56, corp A, sector 1, Bucuresti
11. Buongiorno Delivery- Bd. Lascar Catargiu nr. 56, corp A, sector 1, Bucuresti
12. Buongiorno Baneasa - Sos. Bucuresti-Ploiesti nr. 42D, in cadrul Baneasa Shopping City, spatiul 195 si 195T, sector 1, Bucuresti
13. Buongiorno Primaverii – Str. Herastrau nr.2, sector 1, Bucuresti
14. City Grill Primaverii - Bd. Primaverii nr. 3, ap. 1 si 2, sector 1, Bucuresti
15. City Grill Covaci - Str. Covaci nr. 19, partial parter, partial etaj 1, sector 3, Bucuresti
16. City Grill Baneasa - Sos. Bucuresti-Ploiesti nr. 42D, in cadrul Baneasa Shopping
17. Hotel La Boheme Corbeanca- Strada Primaverii 23, Ostratu 077066
18. Hotel La Boheme Casa Oprea Soare – Str. Poenaru Bordea, nr. 2, sector 4, Bucuresti
19. City Grill Family

Aeroportul Internațional Henri Coandă București :

1. CITY CAFÉ
2. STOGO
3. BUONGIORNO
4. GLORIA JEANS
5. BRIOCHE DOREE

Art. 4 – Termeni si definitii

Card virtual – Card de fidelitate asociat aplicatiei OUT4FOOD generat la cerere pe baza inscrierii in program a unui utilizator. 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 -10% pentru produsele servite in restaurant, 10% pentru comenzile la pachet cu ridicare din restaurant, 10% pentru produsele cu livrare pe platformele delivery.citygrill.ro / family.citygrill.ro, 5% la comenzile plasate prin intermediul firmelor partenere (Bolt, Glovo, Tazz) si 5 % pentru servicii hoteliere (Hotel La Boheme Casa Oprea Soare).

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. 5 - 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 fizic cu banda magnetica si doresc transferul punctelor in contul virtual Out4Food trebuie sa ia legatura cu departamentul de suport (Tel: 0219955 sau adresa de email: out4food@citygrill.ro).

Acumularea sau consumul se pot face din aplicatia O4F sau pe platformele delivery.citygrill.ro sau family.citygrill.ro

Pentru acumularea / consumul punctelor in restaurante, aplicatia va genera un QR Cod unic care va fi scanat de catre ospatarul mesei, astfel realizandu-se conexiunea intre contul de client si tableta de marcaj a ospatarului. La finalul comenzii clientul poate alege ce optiune de plata doreste: Plata online(cu cardul bancar), plata cu puncte de fidelitate sau plata la ospatar (cash sau card bancar). Punctele se incarca in cont abia dupa achitarea notei de plata.

Excepție fac locațiile din Aeroportul Internațional Henri Coandă București unde aplicația oferă un discount de 10% (fara acumulare de puncte) si consumul de puncte nu poate fi realizat.

Din 10 octombrie 2015 posesorii de card virtual vor putea comanda produsele din restaurante prin intermediul app Out4Food, "comanda la pachet".

Pentru acumularea / consumul punctelor in Hotelul La Boheme, aplicatia va genera un Qr code unic care va fi scanat de catre personalul de la receptia hotelului.

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 cardurilor bancare emise de banci romanesti si straine sub siglele VISA si MasterCard.

Datele de contact pentru locatiile afiliate, in cazul reclamatiiilor pentru plata cu cardul a comenzilor: email: out4food@citygrill.ro, Tel.: 0219955

Voucher promotional pranz 5+1 Pentru a putea beneficia de voucher este necesar sa aveti bifat in „ Contul meu” preferintele de contact „ Pofilare” . Sistemul astfel poate verifica tranzactiile care contin meniurile de pranz. Totodata meniurile de pranz trebuie sa fie acumulate in decurs de doua saptamani, in oricare din locatiile afiliate. Bonurile care contin meniuri de pranz se contorizeaza automat de catre sistem, neputand fi adaugate manual. 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 poate folosi in oricare din locatiile afiliate.

In acest program de fidelizare sunt incluse toate produsele comercializate de catre locatiile afiliate, cu exceptia ofertelor predefinite (Meniuri Mic Dejun/ Pranz/ Studenti/ Pensionari/ Copii/ Cina, All you can eat, servicii de personal, vouchere promotionale, etc) produselor din tutun, a produselor pentru care pretul a fost negociat, a evenimentelor cu tematica (ex: revelion, etc), sau a evenimentelor, de tip nunta, botez, cununie etc. In cazul agentiilor turoperatoare care aleg meniuri predefinite nu se vor acumula puncte. In cazul agentiilor turoperatoare care beneficiaza de meniuri

concepute cu produse din meniul A la carte al restaurantului, se vor acumula puncte Out4food. De asemenea, nu se acorda puncte de fidelitate pentru recompensarea de catre clienti a personalului de servire din locatiile afiliate.

* Organizatorul isi acorda dreptul de a suspenda aceasta promotie fara notificarea in prealabil a utilizatorilor.

Art. 6 - Durata Perioada valabilitatii programului de fidelitate este nelimitata. Emitentul cardurilor 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. 7 - Conditii de validitate Pentru a beneficia de avantajele 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 descarcand aplicatia Out4food valabila in Apple Store si Google Play. Odata cu inscrierea, posesorul poate primi periodic newslettere si alte informatii din partea emitentului, daca acesta bifeaza in sectiunea „Preferinte de contact” Profilare-Email-Notificari.
- c) Cardul virtual poate fi folosit si acumuleaza puncte din momentul in care este creat de catre client.
- d) Cardul 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 sau pentru comenzile

cu livrare.

Art. 8 - Acordare si folosire

a) Acordare: Aplicatia 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 Qr codului la ospatar (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). Exceptie fac locatiile din Aeroportul International Henri Coandă București unde aplicatia oferă un discount de 10% si consumul de puncte nu poate fi realizat. 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. Punctele nu pot fi utilizate pentru achitarea bacsisului catre ospatar. Clientului i se returneaza sub forma de puncte, 10% din valoarea notei de plata achitata prin orice mijloc de plata. De asemenea, contul poate fi incarcat la orice casierie a oricarei locatii afiliate sau prin intermediul aplicatiei Out4Food din sectiunea „Cumpara Puncte”. Sumele incarcate astfel sunt transformate in puncte (ex: 100 lei incarcati la casa = 110 pct deoarece se incarca automat si bonusul de 10%) putand fi folosite la oricare achizitie ulterioara. Valabilitatea punctelor Out4Food lor este de 365 zile de la acumulare. Pentru comenzile achitate cu puncte nu se va incarca bonusul de 10%.

b) Folosire: In functie de optiunea posesorului de card, punctele acumulate din bonusurile aferente achizițiilor 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 pentru valoarea punctelor consumate. 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 QR codul din aplicatie pentru a fi scanat cu tableta ospatarului. 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. Punctele nu pot fi utilizate pentru achitarea bacsisului ospatarului. In locatiile din Aeroportul International Henri Coandă București aplicatia oferă un discount de 10% (fara acumulare de puncte) si consumul de puncte nu poate fi realizat. Posesorii de card pot anula in orice moment dreptul emitentului de a folosi datele personale in scopuri de comunicare comerciala, accesand optiunea „ Preferinte de contact” din aplicatia Out4Food. In cazul in care clientul doreste deactivarea contului si acceseaza butonul „Anuleaza Card”, contul beneficiarului devine nul, nemaiputandu-se acorda beneficiul de 10% in niciuna din locatiile afiliate.

Art. 9 - Comenzi si Livrare

Pentru comenzile efectuate prin intermediul aplicatiei Out4Food si a platfomelor delivery.citygrill.ro si family.citygrill.ro, veti acumula 10% 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 10%.

Pentru comenzile efectuate prin intermediul platformelor partenerilor nostri, Bolt, Tazz 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. 10 - Regulamentul Programului de fidelizare "Out4food"

Fiecare card virtual aferent programului de fidelitate "Out4food" este unic si atribuit unei singure persoane. Pentru a avea un cont Out4food sunt necesare urmatoarele informatii: nume, prenume, adresa e mail, data nasterii, sex si telefon.

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 contului OUT4FOOD de catre alte persoane decat cele inscrise in Programul de fidelitate Out4Food. Posesorii contului sunt obligati sa anunte disparitia sau furtul la Departamentul Customer Care, la urmatoarea adresa de email out4food@citygrill.ro sau apeland numarul de telefon 021 9955. Organizatorul nu este raspunzator pentru punctele cheltuite din cele acumulate in cont, in perioada de pana la anuntarea disparitiei sau furtului acestuia. 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 anulara cardului si excluderea acestuia din programul de fidelitate. Contul nu are valoare comerciala si nu se emite contra cost. Nu se poate acorda numerar la contravaloarea punctelor acumulate in contul de card. Contul OUT4FOOD poate fi utilizat in conformitate cu acest regulament, ce este disponibil si pe www.citygrill.ro, sectiunea out4food.

Pentru informatii suplimentare va rugam sa ne contactati la 0219955 sau out4food@citygrill.ro

Art. 11 - 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 <https://www.out4food.ro/> si prin newsletter.

Pentru orice alte informatii sau nelamuriri puteti contacta Departamentul Customer Care la adresa de e mail out4food@citygrill.ro. Prezentul Regulament este pus gratuit la dispozitia clientilor in toate locatiile afiliate precum si pe site-ul out4food.

Programul de fidelitate "Out4food" nu este o loterie, fiecare posesor de card virtual primind punctele aferente achizitiilor facute.

POLITICA DE CONFIDENTIALITATE PRIVIND DATELE CU CARACTER PERSONAL

In cadrul Programului de fidelitate Out4Food, restaurantele **Grupului City Grill** functioneaza prin intermediul urmatorilor operatori asociati:

Societatea **AVANTI UNION S.R.L.**, cu sediul Bucuresti, Sector 2, Str. Alecu Mateevici nr. 4, camera 1, numar de ordine la Registrul Comertului Bucuresti J40/7829/2011, CUI 28701573, reprezentata prin dl. Daniel Gogu – Administrator,

Societatea **BOGDAN RESTAURANTE S.R.L.**, cu sediul in Str. Dimitrie Cantemir, nr. 17, mansarda, amara 2, sat Ciofliceni, Comuna Snagov, judet Ilfov, numar de ordine la Registrul Comertului J23/3455/2019, CUI 35299909, reprezentata prin dl. Cornel Mihalascu – Administrator;

Societatea **CITY CAFE EXPRESS S.R.L.**, cu sediul in Bd. Pache Protopopescu nr. 51, etaj 2, camera 5, biroul nr. 8, Sector 2, Bucuresti, numar de inregistrare la Registrul Comertului nr. J40/7807/2016, CUI 3616137, reprezentata legal prin dl. Daniel Gogu – Administrator;

Societatea **DISTINCT OPERATIONS S.R.L.**, cu sediul in Str. Izvorul Crisului, nr. 11, bl. A7, sc. D, ap. 48, camera 1, parter, sector 4, Bucuresti, numar de inregistrare la Registrul Comertului nr. J40/6827/2015, CUI 34613778, reprezentata legal prin dl. Ionut Ceban – Administrator;

Societatea **BLUE RESTAURANT S.R.L.**, cu sediul in Bd. Pache Protopopescu nr. 51, etaj 2, camera 5, biroul nr. 5, Sector 2, Bucuresti, numar de inregistrare la Registrul Comertului Bucuresti nr. J40/15503/2015, CUI 35347380, reprezentata legal prin dna. Cristina-Maria Cocias – Administrator,

Operatorii asociati prelucrează datele cu caracter personal furnizate de dumneavoastră, in cadrul Programului de fidelitate Out4food, exclusiv în scopul derularii activitatilor de reclama, marketing si publicitate, conform Regulamentului (UE) 2016/679 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

Datele vor fi dezvăluite catre EXPREMIO MARKETING S.R.L., societate care a dezvoltat si asigura mentenanta platformei online pe care ruleaza aplicatia Out4food, precum si colaboratorilor care asigura gestionarea Programului de fidelitate. Avand in vedere ca datele sunt necesare pentru efectuarea activitatilor specifice derulate de entitatile mentionate mai sus in folosul dumneavoastra, prin completarea formularului primit in cadrul Programului de fidelitate Out4food si oferirea datelor dumneavoastra personale va exprimati acordul cu utilizarea acestora in conditiile de mai sus. In cazul in care nu sunteti de acord cu utilizarea datelor personale in conditiile de mai sus, va informamca participarea la Programul de fidelitate Out4food nu este posibila si va rugam sa nu completati formularul de participare la Programul de fidelitate Out4food.

Conform Regulamentului general privind protectia datelor, beneficiati de dreptul de acces, de interventie asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Aveti dreptul

să văopuneți prelucrării datelor personale care vă privesc și să solicitați ștergerea acestora.

NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL IN CONTEXTUL RELATIONARII TELEFONICE

Grupul City Grill prelucreaza date cu caracter personal in contextul relationarii telefonice. Toate apelurile primite sau efectuate de catre Grupul City Grill sunt inregistrate iar in cazul relationarilor telefonice are loc o prelucrare a datelor dvs. cu caracter personal.

Aceasta sectiune se completează cu restul sectiunilor din aceasta Politica de confidentialitate, cu prevederile privind prelucrarea datelor datelor cu caracter personal.

Datele cu caracter personal pe care le prelucram în cadrul serviciilor de Call Center sunt cele rezultate din înregistrarea audio (vocea) și datele furnizate în timpul conversațiilor telefonice: Nume și prenume, Adresă email, Număr de telefon, Adresa de livrare și facturare, Orice alte date personale furnizate incidental în timpul apelului telefonic de către persoana vizată.

Cum colectam datele: înainte de stabilirea conexiunii telefonice, mesajul de întâmpinare va menționa că apelul efectuat urmează să fie înregistrat si continuarea apelului reprezinta acordul dumneavoastra. Prin continuarea apelului, sunteți de acord cu înregistrarea apelului. Dacă nu dorești ca apelul tău să fie înregistrat, ne poți în continuare contacta prin oricare din următoarele modalități:

- email la adresa out4food@citygrill.ro
- pagina oficială de Facebook sau Instagram

SCOPUL PRELUCRĂRII: Datele sunt prelucrate in contextul relationarii telefonice pentru urmatoarele scopuri:

- Demersurile necesare pentru identificarea clienților;
- Gestionarea comenzilor plasate de către clienții (respectiv preluare, prelucrare, validare, facturare);
- Imbunatatirea calitatii serviciilor si convorbirilor purtate cu clienții;
- Verificarea inregistrarilor in situatia unei plangeri si/sau reclamatii ulterioare din partea clienților;
- Solutionarea anularilor sau a problemelor de orice natura referitoare la o comanda;
- Gestionarea solicitarilor si sesizarilor primite.

TEMEIUL JURIDIC AL PRELUCRĂRII:

Temeiul juridic al prelucrării este Art. 6 (1), litera a) din GDPR – persoana vizată și-a dat consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal pentru unul sau mai multe scopuri specifice, menționate mai jos. Clientul este informat cu privire la înregistrarea și monitorizarea apelului telefonic atunci când conversația este inițiată și acesta are opțiunea de a-și exercita dreptul de a se opune în orice moment, așa cum este descris mai sus.

Utilizarea datelor cu caracter personal în alte scopuri decat cele deja mentionate mai sus, poate fi realizată numai cu consimțământul persoanelor vizate.

Perioada de retenție a înregistrărilor: înregistrările audio sunt stocate pe o perioadă de 30 de zile. După data expirării, înregistrările audio sunt șterse.

Cine are acces la înregistrările apelurilor telefonice: Convorbirile înregistrate pot fi accesate de către persoanele autorizate pentru evaluarea și verificarea apelurilor și/sau de către autoritățile competente.

Ne asigurăm că persoanele autorizate prelucrează datele cu caracter personal și-au angajat să păstreze confidențialitatea datelor la care au acces, având obligația legală de a păstra confidențialitatea datelor și de a accesa astfel de date doar în baza scopurilor menționate mai jos.

POLITICA DE CONFIDENTIALITATE

Respectarea dreptului la protecția datelor cu caracter personal, precum și a dreptului la viață privată este una din misiunile fundamentale ale Grupului City Grill.

Programul de fidelizare Out4Food a fost creat la solicitarea Grupului City Grill de către Expremio Marketing SRL cu sediul în Str. Barbu Văcărescu nr. 164A, înregistrată sub nr. J40/8866/2014, având CUI 27078575. Societatea Expremio SRL are calitatea de împuternicit în sensul că prelucrează datele dvs. personale în numele, pe seama și conform indicațiilor operatorilor asociați.

Restaurantele Grupului City Grill sunt: City Grill, Buongiorno, Pescarus, Caru` cu bere, Hanu` lui Manuc, Hanu` Berarilor, Becker Brau, City Cafe. Acest grup este condus de operatorii asociați prezentați mai sus.

Astfel, întreprindem toate demersurile necesare pentru a procesa datele dvs. personale în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE ("GDPR").

Datele personale înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă („persoana vizată”); o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

CE FEL DE DATE PERSONALE PRELUCRĂM?

Dacă sunteți client sau potențial client

Colectăm date cu caracter personal în urma celor mai multe interacțiuni cu dvs., precum și în cadrul celorlalte aspecte ale activității noastre. Categoriile de date personale pe care le colectăm sunt:

a) numele și prenumele, adresa de e-mail, numărul de telefon, data nașterii, sexul dvs.;

b) informațiile pe care le furnizați cu privire la preferințele dvs. de marketing sau în cursul participării la concursuri, tombole sau anumite oferte promoționale;

c) tranzacțiile și componența acestora, valoarea notelor, locațiile în care s-au emis notele, numărul vizitelor avute în locațiile grupului City Grill

d) voucherele generate, voucherele folosite și valoarea tranzacției pe care s-au aplicat,

e) datele rezervărilor făcute fie prin telefon, fie prin aplicația de mobil, numărul persoanelor, data sora, restaurantul ales

f) date cu privire la telefonul dvs., număr, versiune sistem de operare, istoricul accesărilor aplicației Out4Food și localizarea dispozitivului dacă această a fost permisă de către utilizator;

h) recenzii și opinii referitoare la serviciile noastre;

i) orice alte tipuri de informații pe care alegeți să ni le furnizați precum domeniul de activitate, sectorul în care locuiți, studii, stare civilă, ieșiri din țară, stil de viață

Puteți alege oricând ce date personale doriți să ne furnizați. Cu toate acestea, dacă alegeți să nu furnizați anumite date personale, în cazul în care temeiul solicitării noastre este respectarea unei obligații contractuale sau obligații necesare pentru încheierea unui contract, vom fi în imposibilitatea de a vă oferi anumite servicii, de exemplu: dacă nu doriți să ne dați nume, prenume, adresă de e-mail sau număr de telefon nu veți putea deveni membru al programului de fidelitate Out4food.

DATE PERSONALE ALE MINORILOR

În cadrul programului de fidelitate se pot înscrie doar persoanele care au împlinit 16 ani.

DATE SENSIBILE

Termenul „date sensibile“ se referă la originea rasială sau etnică, opiniile politice, confesiunea religioasă sau convingerile filozofice sau apartenența la sindicate și prelucrarea de date genetice, de date biometrice, de date privind sănătatea sau de date privind viața sexuală sau orientarea sexuală.

În general, nu colectăm informații sensibile decât dacă doriți dvs. să ni le oferiți. Putem folosi datele privind sănătatea furnizate de dvs. pentru a vă servi mai bine și a vă îndeplini nevoile speciale (de exemplu, pregătirii mâncării fără includerea unor alimente la care sunteți alergic, furnizarea accesului pentru persoanele cu dizabilități).

IN CE SCOP SI CU CE TEMEI PRELUCRAM DATELE DUMNEAVOASTRA PERSONALE?

Dacă sunteți client

a) Desfășurarea programului de fidelizare

Scop: prelucram datele dvs. personale in scopul de a oferi diverse beneficii in cadrul restaurantelor Grupului City Grill (de exemplu salvam informatii cu privire la notele dvs. de plata pentru a va putea introduce in cont punctele care reprezinta 10% din valoarea notelor de plata).

Temei: executarea contractului

b) Rezervări restaurantele din Grupul City Grill

Temei: încheierea unui contract

Scop: prelucram datele dvs. personale pentru a va rezerva un loc in cadrul restaurantelor preferate.

c) Comenzi cu ridicare sau livrare

Scop: prelucram datele dvs. personale pentru a putea îndeplini comenzile efectuate de dvs. indiferent dacă optați pentru ridicare personală sau livrare

Temei: executarea contractului de prestări servicii de restaurant

d) Monitorizarea și analiza interacțiunilor cu programul de fidelitate pentru oferirea unei experiențe personalizate în cadrul restaurantelor City Grill

Scop: în vederea furnizării unor servicii personalizate sunt analizate tranzacțiile, frecvența și locațiile frecventate pentru a oferi bonusuri sau oferte personalizate pe baza interacțiunilor dvs. (de exemplu: acordarea unui meniu de prânz gratuit în restaurantul preferat dacă în decurs de 2 săptămâni s-au consumat 5 meniuri de prânz).

Temei: consimțământul

e) Feedback:

Scop: prelucram datele dvs. personale pentru a ne asigura ca v-ați simțit bine cu noi

Temei: interesul nostru legitim de a îmbunătăți constant serviciile pe care le oferim și de a oferi servicii cât mai potrivite și conforme cu standardele clienților noștri

f) Marketing:

Scop: prelucram datele dvs. personale în scopuri de marketing, precum newsletter-uri comerciale și comunicări de marketing privind produse și servicii noi sau alte oferte despre care credem ca ar putea fi de interes pentru dumneavoastra.

Temei: ne bazăm pe interesul legitim de a promova serviciile noastre prin transmiterea ofertelor pe care le considerăm ca fiind de interes pentru dvs. (a se vedea "Dreptul la opoziție" din Secțiunea "Drepturile dumneavoastră").

Dacă este necesar, în conformitate cu legislația aplicabilă, vom obține consimțământul dvs. înaintea a vă prelucra datele personale în scopuri de marketing direct. În acest caz, vă aducem la cunoștință că veți putea retrage în orice moment consimțământul pentru prelucrarea în scop demarketing, caz în care nu veți mai primi nicio comunicare de marketing din partea noastră.

Vom include un link de dezabonare pe care îl puteți utiliza dacă nu doriți să vă mai trimitem mesaje.

g) Alte comunicări: prin e-mail, poștă, telefon sau SMS

Scop: aceste comunicări vor fi făcute pentru un motiv specific precum: (i) pentru a răspunde cererilor dumneavoastră, (ii) dacă nu ați finalizat o rezervare online, este posibil să vă trimitem un e-mail pentru a vă reaminti să finalizați rezervarea, (iii) pentru a vă informa despre modalitatea în care au fost soluționate plângerile și/sau incidentele apărute în perioada petrecută în restaurantul nostru.

Temei juridic: interesul nostru legitim de a oferi servicii la cele mai înalte standarde prin soluționarea eventualelor cereri/plângeri și pentru a vă asigura de întreaga noastră disponibilitate.

h) Analiză, îmbunătățire și cercetare:

Scop: pentru a asigura constant evoluția calitativă a serviciilor noastre, avem grijă să analizăm fiecare plângere/sugestie din partea dvs., astfel că folosim datele telefonului dvs. (număr, versiune sistem, istoricul accesărilor) pentru a soluționa anumite defecțiuni tehnice ce pot apărea astfel încât să puteți folosi aplicația Out4Food oricând.

Temei: ne bazăm pe interesul nostru legitim de a furniza servicii conforme standardelor dvs. și ale Grupului City Grill.

CATRE CE PERSOANE TRANSMITEM DATELE DVS PERSONALE?

Pentru a vă oferi nivelul așteptat de ospitalitate și a vă furniza servicii de înaltă calitate, este posibil să transmitem informațiile dvs. personale membrilor Grupului City Grill, furnizorilor noștri de servicii și altor terțe părți, după cum este prezentat în detaliu mai jos:

a) Furnizori: în vederea furnizării serviciilor solicitate, în unele cazuri, va trebui să transmitem câteva din datele dvs. personale furnizorilor, iar aceștia au calitatea de împuterniciți și prelucrează datele în numele, pe seama și în conformitate cu indicațiile noastre (cum ar fi furnizorii de software-uri, IT, agenții de marketing, servicii de contabilitate).

b) Membrii Grupului City Grill în calitate de împuterniciți : pentru scopuri similare sau în legătură cu cele pentru care acestea au fost colectate.

c) Evenimente: dacă participați la anumite evenimente în cadrul restaurantului, iar acest eveniment este organizat în colaborare cu terți, datele dvs. personale acordate în vederea participării la evenimente pot fi partajate cu ceilalți organizatori și, dacă este cazul, cu alți participanți la eveniment.

d) Parteneri de afaceri: în anumite cazuri, ne asociem cu alte societăți pentru a vă furniza produse, servicii sau oferte pe care le considerăm relevante pentru membrii programului de fidelitate Out4Food.

e) Co-sponsori ai promoțiilor: în anumite cazuri, co-sponsorizăm promoții, loterii, tombole, competiții sau concursuri cu alte companii sau putem furniza premii pentru loterii și concursuri sponsorizate de alte companii. Dacă participați la aceste loterii sau concursuri, putem transmite datele dvs. personale sponsorului colaborator sau unui sponsor terț.

f) Autorități și/sau instituții publice pentru: (i) respectarea dispozițiilor legale, (ii) a răspunde solicitărilor acestora, (iii) pentru motive de interes public (ex: siguranță națională).

Confidențialitatea datelor dvs. este importantă pentru noi, motiv pentru care, acolo unde este posibil, transmiterea de date personale în conformitate cu cele de mai sus se realizează numai în temeiul unui angajament de confidențialitate din partea destinatarilor, prin care garantează că aceste date sunt păstrate în siguranță și că furnizarea acestor informații se face conform legislației în vigoare și politicilor aplicabile. În orice caz, de fiecare dată vom transmite către destinatari doar informațiile strict necesare pentru realizarea scopului respectiv.

COLECTAM DATE PERSONALE DE LA TERTI?

Pentru a vă oferi nivelul așteptat de ospitalitate și a vă furniza cel mai bun nivel al serviciilor, este posibil să colectăm informații despre dvs. de la membrii Grupului City Grill, partenerii noștri de afaceri și alte terțe părți, după cum este prezentat în detaliu mai jos:

a) Membrii Grupului City Grill: pentru scopuri similare sau în legătură cu cele pentru care acestea au fost colectate.

b) Co-sponsori ai promoțiilor: în anumite cazuri, co-sponsorizăm promoții, loterii, tombole, competiții sau concursuri cu alte companii sau putem furniza premii pentru loterii și concursuri sponsorizate de alte companii. Dacă participați la aceste loterii sau concursuri, putem colecta datele dvs. personale de la sponsorul colaborator sau de la un sponsor terț în vederea organizării acestora și pentru acordarea premiilor câștigătorilor.

În orice caz, vă asigurăm ca datele dvs. colectate de la terți vor fi prelucrate în aceleași condiții ca și cum ar fi fost colectate direct de la dvs. De asemenea, nu vom colecta decât ceea ce este necesar îndeplinirii scopurilor noastre. (a se vedea Secțiunea "ÎN CE SCOP ȘI ÎN CE TEMEII SUNT PRELUCRATE DATELE DVS PERSONALE?").

În plus, în momentul în care vă vom contacta pentru prima dată, vă vom aduce la cunoștință, în primul rând, sursa din care am obținut datele dvs. personale.

TRANSFERAM DATELE DVS IN AFARA UE/SEE?

Nu, datele dvs. nu vor fi transmise către țări care nu fac parte de Uniunea Europeana sau Spațiul Economic European.

FURNIZAREA DE CATRE DVS A DATELOR PERSONALE ALE ALTOR PERSOANE FIZICE

Dacă ne furnizați datele personale ale altor persoane fizice în vederea rezolvării unei reclamații

sau pentru trimiterea unui voucher cadou din aplicația Out4Food, vă rugăm să le comunicați înainte de această dezvăluire și modalitatea în care acestea urmează a fi prelucrate, așa cum este descris în această politică de confidențialitate.

CAT TIMP PASTRAM DATELE DVS PERSONALE?

Datele dvs. personale necesare (nume, prenume, e-mail, adresa, telefon) pentru desfășurarea programului de fidelitate vor fi păstrate pe toată perioada de activitate a dvs. în calitate de membru al programului. Restul datelor procesate vor fi șterse după o durată mai mare de 2 ani de la respectiva acțiune.

Revizuiți constant necesitatea păstrării datelor dvs. personale, iar în măsura în care prelucrarea nu mai este necesară și nu există obligativitatea impusă de lege de a păstra datele, vom distruge datele dvs. personale cât mai curând posibil și într-un mod în care să nu mai poată fi recuperate sau reconstituite (spre exemplu, vom șterge toate rezervările efectuate de dvs. în restaurantele City Gril în urmă cu 2 ani minimum).

Dacă informațiile personale sunt imprimate pe suport de hârtie, acestea vor fi distruse într-un mod sigur care să asigure imposibilitatea de reconstituire, iar, dacă acestea sunt salvate pe suporturi electronice, vor fi șterse prin mijloace tehnice pentru a asigura faptul că informațiile nu mai pot fi recuperate sau reconstituite ulterior.

CARE SUNT DREPTURILE DUMNEAVOASTRA?

În calitate de persoana vizată beneficiați de următoarele drepturi prevăzute de GDPR:

Dreptul de acces: ne puteți solicita (i) o confirmare a faptului că se prelucrează sau nu date cu caracter personal și, în caz afirmativ, acces la datele respective și informații cu privire la acestea, precum și (ii) o copie a datelor personale pe care le deținem (art. 15 din GDPR);

Dreptul la rectificare: ne puteți informa despre orice modificare a datelor dvs. personale sau ne puteți cere să corectăm datele personale pe care le deținem despre dvs. (art. 16 din GDPR);

Dreptul la ștergere („dreptul de a fi uitat”): în anumite situații (ca de exemplu (i) cazul în care datele au fost colectate ilegal, (ii) data limita pentru stocarea datelor a expirat, (iii) v-ați exercitat dreptul la opoziție sau (iv) prelucrarea datelor se realizează pe bază de consimțământ și v-ați retras consimțământul), ne puteți cere să ștergem datele personale pe care le deținem despre dvs. (art. 17 din GDPR);

Dreptul de a restricționa prelucrarea: în anumite situații (ca de exemplu cazul în care este contestată exactitatea acestor date sau legalitatea prelucrării), ne puteți cere restricționăm prelucrarea datelor dvs. pentru o anumită perioadă (art. 18 din GDPR);

Dreptul la portabilitatea datelor: să ne solicitați să vă trimitem datele dvs. personale unei terțe părți sau direct către dvs. (art. 20 din GDPR);

Dreptul la opoziție: în anumite situații (ca de exemplu prelucrarea ce are ca temei juridic interesul legitim), ne puteți solicita să nu mai prelucrăm datele dvs. (art. 21 din GDPR);

În cazul în care folosim datele dvs. personale pe baza consimțământului dvs., aveți dreptul să retrageți acest consimțământ în orice moment. În această situație, datele dvs. nu vor mai fi

prelucrate de noi, cu excepția cazului în care o dispoziție legală ne obligă la păstrarea și arhivarea acestora. În orice caz, vă vom informa dacă există o astfel de prevedere legală și o vom indica în mod expres.

Pentru a afla cum vă puteți exercita oricare dintre drepturile de mai sus, vă rugăm să consultați secțiunea „Întrebări sau reclamații”.

SUNT DATELE DUMNEAVOASTRA ÎN SIGURANȚĂ?

Tratăm securitatea dvs. personale în mod foarte serios, de aceea, luăm importante măsuri de securitate, necesare pentru protecția împotriva accesului neautorizat la date sau modificării, dezvăluirii ori distrugerii neautorizate de date. Acest lucru presupune revizuirea internă ale practicilor de colectare, păstrare și procesare de date și ale măsurilor de securitate, de asemenea, măsuri fizice de securitate pentru protecția împotriva accesului neautorizat la sistemele unde stocăm datele personale.

Solicităm și furnizorilor noștri de servicii precum și partenerilor de afaceri să întreprindă toate măsurile necesare în vederea protecției împotriva accesului neautorizat la date sau modificării, dezvăluirii ori distrugerii neautorizate de date.

Depunem toate eforturile rezonabile, justificate comercial pentru a proteja datele cu caracter personal colectate și analizăm periodic noile tehnologii în domeniu și, dacă este cazul, le aplicăm în vederea îmbunătățirii sistemelor noastre de securitate.

Suplimentar, cu privire la pofilele de risc pe care le elaborăm, ne asigurăm că acestea asigură corectitudinea și obiectivitatea evaluării. Astfel, implementăm măsuri tehnice și organizaționale adecvate pentru a evita includerea în sistemele de evaluare a unor date cu caracter personal incorecte, avem în vedere ca analiza criteriilor să se desfășoare pe o perioadă de timp corespunzătoare scopului, folosim modele matematice sau statistice adecvate și actualizate și testăm periodic acuratețea acestora.

În ciuda măsurilor luate pentru a proteja datele dvs. cu caracter personal, vă atragem atenția că transmiterea informațiilor prin Internet, în general, sau prin intermediul altor rețele publice, nu este complet sigură, existând riscul ca datele să fie văzute și utilizate de către terțe părți neautorizate. Nu putem fi responsabili pentru astfel de vulnerabilități ale unor sisteme care nu sunt sub controlul nostru.

INTREBARI SAU RECLAMATII

Dacă aveți întrebări sau preocupări legate de prelucrarea datelor dvs. personale sau dacă doriți să vă exercitați oricare dintre drepturile menționate mai sus, sunteți binevenit(a) să ne contactați în scris

la următoarea adresă de e-mail: out4food@citygrill.ro sau apelându-ne la numărul de telefon [021 9955](tel:0219955).

Pentru a facilita procedura de soluționare a cererii dvs, este important ca cererea să fie trimisă de pe adresa de e-mail cu care sunteți înregistrați în programul de fidelitate Out4Food. Ulterior transmiterii cererii, un reprezentant al grupului City Grill va lua legătura cu dvs. și va solicita

informații suplimentare pentru identificarea dvs. și facilitarea ulterioară a exercitării dreptului. Este important să dați curs solicitării reprezentantului City Grill și să furnizați toate informațiile

necesare pentru a vă putea identifica, în caz contrar, din motive de securitate, vom fi nevoiți să respingem cererea dvs.

De asemenea, puteți să vă exercitați oricare dintre drepturile menționate mai sus trimițând o solicitare (i) prin poșta sau, în zilele lucrătoare între orele 9.00-17.00, direct la sediul nostru din București, B-dul. Pache Protopopescu nr.51, sector 2, cod postal 021406, (ii) prin telefon la numărul 021 9955

Indiferent de modalitățile alese menționate mai sus pentru a vă exercita drepturile, noi vom răspunde în cel mult 30 de zile de la primirea cererii.

În măsura în care nu sunteți satisfăcut cu modalitatea în care v-a fost soluționată cererea, puteți depune o reclamație la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Datele de contact ale autorității sunt: București, B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod postal 010336, telefoane : +40.318.059.211; +40.318.059.212; e-mail: anspdc@dataprotection.ro.

MODIFICARI ALE POLITICII

Această politică de confidențialitate se poate schimba din când în când. Pentru a afla despre acest schimbări vă rugăm să consultați periodic Politica de confidențialitate revizuită accesând site-ul: www.out4food.ro.

Dacă vom efectua modificări semnificative care vor avea un impact asupra drepturilor și libertăților dvs. (de exemplu, atunci când vom începe prelucrarea datelor dvs. personale în alte scopuri decât cele specificate mai sus), vă vom contacta înainte de a începe această prelucrare.

Pentru a vă ajuta să urmăriți modificările cele mai importante, vom include mai jos un istoric al modificărilor pentru a recunoaște modificările aduse Politicii de confidențialitate.