ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

для владельцев VIP карт (Синие)

в торговой сети «Кристалл-Электро» и «Кристалл-Электроцентр»

Киров

2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ.** 3
2. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.** 4
3. **ОПИСАНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА VIP КАРТЫ.** 4
4. **ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ VIP КАРТ.** 4
5. **ПОЛУЧЕНИЕ КАРТЫ.** 4
6. **УСЛОВИЯ ПОКУПОК ПО VIP КАРТЕ СИНЯЯ.** 5
7. **ТАРИФИКАЦИЯ VIP КАРТЫ СИНЯЯ.** 6
8. **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ VIP КАРТОЙ.** 6
9. **НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСОВ:** 6
10. **ОПЛАТА БОНУСАМИ:** 7
11. **СРОК ДЕЙСТВИЯ:** 8
12. **ПЕРЕРАСЧЕТ БОНУСОВ ПРИ ВОЗВРАТЕ ТОВАРА.** 8
13. **ВОССТАНОВЛЕНИЕ КАРТЫ.** 8
14. **ВЫХОД ИЗ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ И ПРИЧИНЫ БЛОКИРОВКИ КАРТЫ.** 8
15. **ИНФОРМИРОВАНИЕ ВЛАДЕЛЬЦЕВ КАРТ.** 9
16. **ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА УЧАСТНИКОВ ПЛ.** 9
17. **ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ УЧАСТНИКА ПЛ.** 9

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ.

Программа лояльности (ПЛ) – это программа, разработанная Организатором ПЛ, дает право Участнику Программы получать скидки и/или бонусные баллы и иные привилегии. Вступает в действие с 03.03.2020г

Торговая сеть - торговые точки участников соглашения о сотрудничестве при реализации бонусной программы лояльности.

Участники программы лояльности – покупатели торговой сети, физические лица, подтвердившие свое участие в ПЛ, заполнив специальную анкету.

Карта покупателя - это пластиковая карта синего цвета с магнитной полосой и уникальным цифровым номером. Она выдается для совершения покупок по специальным условиям за наличный расчет или по банковской карте.

Скидка – процент, на который снижается стоимость товара.

Бонус – условная единица, начисляемая на бонусный счёт карты за совершенные покупки. Бонусы используются в качестве скидки для оплаты будущих покупок в магазинах сети или в магазинах партнеров. 1 бонус = 1 рубль.

Активные бонусы – это бонусные баллы доступные для расчета.

Неактивные бонусы – бонусы, начисленные на бонусный счет, недоступные для использования.

Уровень цены по карте – специальная цена, по которой совершаются покупки по VIP карте.

Тариф – способ получения вознаграждения по VIP карте в рамках программы лояльности, действующей в торговой сети «Кристалл-Электро» и «Кристалл-Электроцентр».

Минимально допустимая цена (МДЦ) – это минимальный порог стоимости товара для оптового прайса, ниже которого товар не может быть продан. По оптовому прайсу совершают покупки только владельцы VIP карт, синяя. Для розничного прайса минимальный порог - «минимальная цена».

Личный кабинет – это специальный раздел сайта, который позволяет пользователю персональной VIP-карты получить доступ к данным о своих покупках, скидках, бонусах и пр.

Центр обслуживания клиентов (ЦОК) - отдел по сопровождению Участников ПЛ.

Анкета участника программы лояльности - это документ, который при заполнении и подписании является согласием на участие в программе лояльности.

ССЗ – сумма среднемесячного закупа за 3 предыдущих месяца.

Наименование карты	Условия покупок по карте	Оплата бонусами
VIP карта, синяя	1. В зависимости от ССЗ по карте устанавливается уровень цены, по которой совершаются покупки: «Розничная цена-5%», «Оптовая цена», «Оптовая цена-3%», «Оптовая цена-7%», «МДЦ» 2. Устанавливается тариф: скидочный, бонусный или 50 на 50 для выбора способа получения скидки в виде уменьшения стоимости покупки, начисления бонусов за покупку или комплексно.	На бонусы можно приобрести товары по розничной цене. При этом на покупку бонусы не начисляются (!).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

2.1. Настоящее Положение определяет условия Программы лояльности в торговой сети «Кристалл-Электро» и «Кристалл-Электроцентр», а именно правила предоставления специальных цен и/или начисления бонусов при покупках товаров по VIP картам (синие).

2.2. Настоящее Положение вводится в действие с 03.03.2020г и действует до ввода новой редакции.

2.3. Организатор имеет право в одностороннем порядке изменять условия ПЛ без уведомления участников. Информация об условиях ПЛ или её изменениях размещается на сайте kristall43.ru, а также в группе Вконтакте по адресу vk.com/kristall43

2.4. Организатор оставляет за собой право не начислять бонусы в случае нарушения Участником ПЛ, а также списывать без предупреждения Участника ПЛ, начисленные ошибочно в результате технического сбоя систем ПЛ или в результате недобросовестного действия со стороны Участника ПЛ.

2.5. Становясь Участником Программы Участник соглашается со всеми правилами Программы, в частности с необходимостью активации Карты, порядком начисления, списания и действия Бонусов. Компания не несет ответственность за незнание Участником Правил ПЛ.

3. ОПИСАНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА VIP КАРТЫ.

3.1.1. Владельцем VIP карты является покупатель - физическое лицо, осуществляющее регулярный закуп электроматериалов на большие суммы в торговой сети «Кристалл-Электро» или «Кристалл-Электроцентр».

4. ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ VIP КАРТ.

4.1. в соответствии с условиями программы предоставляются скидки, специальные цены и/или начисляются бонусы при оплате товаров; скидка может достигать до 40% от розничной цены.

4.2. при предъявлении карты “Кристалл-Электро» предоставляются скидки у партнёров компании:

- в сети шиномонтажных «Автоспасатель» скидка на все услуги 20%
- на автомойке «Гудзон» в г.Киров, на ул.Щорса 68 скидка 15%
- в магазине «Рыбацкий кордон» скидка 10%
- в сети магазинов «Дровосек» скидка на залоговую часть электроинструмента.

4.4. производится информирование Участников ПЛ о новостях, акциях, специальных предложениях, предоставляется доступ к участию в специальных акциях и мероприятиях, проводимых только для Участников ПЛ.

5. ПОЛУЧЕНИЕ КАРТЫ.

5.1. Обязательным условием получения и активации любой карты является заполнение анкеты с предоставлением персональных данных: ФИО, дата рождения и номер телефона. При отказе покупателя заполнить анкету карта не выдается.

5.2. При заполнении анкеты покупатель подписывает соглашение о согласии на обработку его персональных данных и использовании контактов для информирования об изменениях в программе лояльности, о движении бонусов, о проходимых акциях и т.д.

5.3. В случае, если анкета заполнена неправильно или частично, или в анкете намеренно указаны ложные данные, карта не пройдет регистрацию и покупатель не сможет отслеживать свои покупки и рассчитаться накопленными бонусами (при их наличии).

5.4. При изменении контактных данных, Участник ПЛ заполняет новую Анкету в торговой сети или в ЦОК с указанием причины заполнения. На основании анкеты вносятся изменения.

5.5. Получить VIP карту можно следующими способами:

- обратиться к руководителю (заведующему) торговой точки сети «Кристалл-Электро, «Кристалл-Электроцентр»;
- обратиться в ЦОК: тел. 8-800-201-6850 или 8 (8332)254-064 (с 9 до 17ч в будние дни) (в г.Киров)

5.5.1. Руководитель (заведующий) торговой точки с каждым претендентом проводит собеседование. По результатам собеседования принимает решение какие условия покупок по карте установить.

5.5.2. Условия покупок фиксируются на льготный период, который устанавливается индивидуально, максимум на 90 календарных дней. Возможные варианты уровней цен описаны в п.6.1.

6. УСЛОВИЯ ПОКУПОК ПО VIP КАРТЕ СИНЯЯ.

6.1. По окончании льготного периода автоматически производится пересчет уровня цен в зависимости от трех параметров:

Параметры для расчета уровня цены	**Сумма (руб)**	**Уровень цены**	**Условие покупки по карте**
-Сумма среднемесячного закупа (ССЗ) -Сумма покупки(чека) Максимальная сумма покупки(чека) в текущем месяце	От 0 до 4 999 рублей	Розничная цена - 5%	- Наличие VIP карты - Подтверждение по коду, полученному в СМС **(!)**
	От 5 000 до 19 999	Оптовая цена	
	От 20 000 до 29 999	Оптовая цена – 3%	
	От 30 000 до 39 999	Оптовая цена – 7%	
	Более 40 000	МДЦ	

6.2. Условия покупок по VIP карте зависят от 3х параметров:

- ✓ сумма покупки
- ✓ максимальная сумма покупки (чека) за текущий месяц
- ✓ сумма среднемесячного закупа за 3 предыдущих месяца (ССЗ). Например, покупка совершается 20 октября, ССЗ рассчитывается так = (сумма покупок за июль+август+сентябрь) / 3

В ССЗ учитываются все суммы покупок, купленные за наличный расчёт, банковской картой (эквайринг), бонусами. НО, не включается сумма покупки, оплаченная подарочным сертификатом.

Пересчет ССЗ производится 1-го числа каждого месяца (!), т.е. 1го числа каждого месяца условия покупок по карте могут измениться в зависимости от ССЗ за 3 предыдущих месяца.

В ССЗ учитываются суммы покупок по всем связанным картам. Карты могут быть связаны только в том случае, если участники программы лояльности работают совместно.

Если по карте одни условия покупок, а клиент совершил единовременную покупку свыше порогового значения соответствующие этим условиям, то вся покупка пересчитывается по новым более выгодным для клиента условиям. Новые улучшенные условия покупок по карте действуют до конца текущего месяца.

7. ТАРИФИКАЦИЯ VIP КАРТЫ СИНЯЯ.

7.1. Начиная с 03.03.2020г пользователь VIP-карты может сам выбрать как ему совершать покупки:

- ✓ со скидкой по VIP-карте – тариф **скидочный**,
- ✓ с начислением бонусов на VIP-карту – тариф **бонусный**,
- ✓ или одновременно использовать скидку и начислять бонусы на карту – **тариф «50 на 50».**

7.2. Тариф **«СКИДОЧНЫЙ»** - оплата за товар производится согласно уровню цены, установленному по VIP-карте. В этом случае бонусы не начисляются.

7.3. Тариф **«БОНУСНЫЙ»** - оплата за товар производится по Розничной цене. Разница между Розничной ценой и уровнем цены по карте начисляется бонусами на VIP-карту.

Такой расчет действует только в гипермаркете «Кристалл-Электроцентр» по адресу г. Киров, ул. Щорса, 68г.

Во всех остальных торговых точках торговой сети расчет начисленных бонусов производится с учетом понижающего коэффициента – 0,9. Формула:

Сумма начисляемых бонусов = (Розничная цена - Уровень цены по карте) * коэф-т 0,9

7.4. Тариф **«50 на 50»** – оплата за товар производится по Розничной цене. Разница между Розничной ценой и ценой по карте предоставляется в виде скидки и в виде бонусов, начисляемых на VIP-карту с учетом специального коэффициента.

Для гипермаркета «Кристалл-Электроцентр» в г. Киров на Щорса, 68г условия без понижающего коэффициента, во всех остальных торговых точках расчет с понижающим коэффициентом - 0,9. Формулы:

Сумма начисляемых бонусов = коэф-т 0,9 X ((Розничная цена – Уровень цены по карте) /2).

Сумма скидки = коэф-т 0,9 X ((Розничная цена – Уровень цены по карте) /2).

7.5. Тариф начинает действовать с момента подключения тарифа и до момента, пока его не сменят.

7.6. Владелец карты может установить тариф двумя способами: самостоятельно на сайте kristall43.ru, в разделе «Бонусная программа», во вкладке «Личный кабинет» или позвонив в ЦОК по тел. 8-800-201-6850 или +7(8332)254-064 (с 9 до 17ч в будние дни).

8. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ VIP КАРТОЙ.

8.1. При совершении покупки обязательно наличие карты. По номеру телефона карта найдена не будет.

8.2. При совершении покупки по VIP карте на номер владельца карты отправляется «код подтверждения», который необходим для проведения покупки по карте.

8.3. Оплата денежными средствами за вычетом начисленных бонусов не может быть ниже МДЦ. (установлено ограничение).

8.4. Условия покупок по одной карте могут отличаться в зависимости от торговой точки, где приобретается товар.

8.5. По картам могут предоставляться скидки и/или начисляться бонусы.

8.6. Тариф не меняется и не обновляется в случае пересчета ССЗ.

9. НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСОВ:

9.1. Бонусы могут быть:

- обычные – начисляемые при совершении покупок,
- подарочные – начисляемые в зависимости от какого-либо повода: на различные праздники, за участие в опросах, по другим причинам по решению администрации.

9.2. Начисление «подарочных бонусов» происходит в соответствии с условиями маркетинговых акций (для каждой акции индивидуальные правила начисления, условия по доплате, сроки сгорания). В случае отсутствия специальных условий, используются правила обычных бонусов.

9.3. Бонусы разных карт не суммируются.

9.4. Бонусы начисляются в момент покупки товаров при считывании карты; бонусы, начисляемые с каждой покупки в итоге, суммируются между собой;

9.5. Если с использованием бонусной карты приобретается товар, на который бонусы не начисляются, то такая покупка все равно оформляется на бонусную карту для того, чтобы сумма покупки отразилась в сумме накоплений для расчета ССЗ.

9.6. Скидки не предоставляются и бонусы не начисляются:

- на покупку, частично или полностью оплачиваемую бонусами,
- на суммы расчета: купонами, подарочными сертификатами
- на акционные товары (если другое не предусмотрено условиями акции)
- на ранее совершенные покупки.

10. ОПЛАТА БОНУСАМИ:

10.1. На бонусы можно приобрести товар только по розничной цене (!) в торговых точках торговой сети; 1 бонус = 1 рубль;

10.2. При оплате бонусами за покупку скидки действовать не будут и бонусы не начислятся на весь чек, в том числе и при покупке акционных товаров, подразумевающих скидку или начисление бонусов. **(!)**

10.3. Если товар при покупке частично оплачивается накопленными бонусами, то в этом случае на доплату денежными средствами бонусы не начисляются.

10.4. Оплата начисленными бонусами возможна на 15-ый день после их начисления (дня покупки), когда бонусы становятся активными.

10.5. Полученными бонусами можно оплатить до 100% стоимости покупки, т.е. оплата за покупку будет минимум 1 рубль;

10.6. Бонусы расходуются в хронологическом порядке: сначала используются бонусы с более ранней датой сгорания, если таковые имеются;

10.7. Бонусы нельзя обменять на деньги.

10.8. Размер начисленных и списанных бонусов отражается в кассовом чеке, в личном кабинете ПЛ и при считывании карты в программе у кассира. Владелец карты может отказаться от отражения бонусов в чеке. Для этого он может сказать об этом кассиру или позвонить в ЦОК. Кассир передаст информацию в ЦОК.

Краткая информация по оплате за покупку обычными бонусами:

Когда можно оплатить покупку бонусами	Срок действия бонусов	Что можно оплатить бонусами	% оплаты бонусами
На 15-й день после совершения покупки (происходит активация)	180 дней после активации	Любой товар по розничной цене или подарочный сертификат, если другое не предусмотрено акцией.	До 100% покупки

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ:

- бонусы сгорают автоматически через 180 дней после активации (6 месяцев с даты начисления).

12. ПЕРЕРАСЧЕТ БОНУСОВ ПРИ ВОЗВРАТЕ ТОВАРА.

12.1.1. Обмен и возврат товаров, приобретенных за бонусные баллы, осуществляется в общем порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

12.1.2. При возврате товара, часть стоимости которого была оплачена бонусами, оплаченные (списанные) бонусы возвращаются на бонусную карту.

12.1.3. При возврате товара, за покупку которого были начислены бонусы, начисленные бонусы (в т. ч. неактивные) списываются с бонусного счета. При этом возможно отрицательное значение бонусного баланса на карте.

13. ВОССТАНОВЛЕНИЕ КАРТЫ.

13.1. В случае размагничивания, порчи или утере карты, производится замена карты, при этом условия по карте (условия покупок, тариф, кол-во бонусов, сумма накоплений) переносятся на вновь выданную карту.

13.2. Восстановление VIP карты производится в ЦОК (в г.Киров) или в кассах торговой сети (в регионах).

14. ВЫХОД ИЗ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ И ПРИЧИНЫ БЛОКИРОВКИ КАРТЫ.

14.1. Участник ПЛ вправе прекратить свое участие в программе и заблокировать персональную Карту в любое рабочее время. Для этого ему необходимо написать заявление в кассовом узле торговой сети. Кассиру сообщить по телефону сотрудникам ЦОК и им же отправить заявление. Бланк заявления в Приложении 4.

14.2. Персональная карта будет заблокирована в течении 1 дня после получения информации ЦОК.

14.3. Организатор вправе заблокировать карту клиента без уведомления владельца карты в случаях, если Покупатель:

- не соблюдает правил пользования картой;
- совершил или намеревается совершить действия, расцененные Компанией как мошеннические, обман или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальные, моральные и прочие вредоносные последствия для Компании;
- злоупотребляет какими-либо правами, предоставляемыми Участнику ПЛ;
- предоставляет ложную информацию (сведения), вводящую в заблуждение сотрудников торговой сети, либо не соответствующую действительности.

15. ИНФОРМИРОВАНИЕ ВЛАДЕЛЬЦЕВ КАРТ.

15.1. Организатор бонусной программы обрабатывает персональные данные покупателей, указанные в анкете в соответствии с требованиями законодательства РФ. Организатор соблюдает конфиденциальность персональных данных покупателей и обеспечивает их защиту в соответствии с законодательством РФ.

15.2. СМС уведомления Участников ПЛ производятся по мере необходимости. Поводы следующие:

- для проверки принадлежности телефонного номера владельцам VIP карты Синяя
- при сгорании на карте 25 бонусов и выше, за 14 дней до сгорания (с указанием суммы и даты);
- при предстоящем повышении или снижении условий покупок по карте в связи с пересчетом ССЗ;
- другие автоматические СМС сообщения при доработке программы.

15.3. Коммуникация с Участниками ПЛ происходит посредством телефонных звонков, СМС рассылки или mail. Информирование возможно по следующим поводам:

- новости о работе торговой сети «Кристалл-Электро»,
- о предстоящих акциях,
- поздравление с праздниками (профессиональные, государственные).

15.4. Участники ПЛ вправе отказаться от получения рекламной информации, путем обращения письменного заявления в кассовый узел торговой сети или в ЦОК.

16. ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА УЧАСТНИКОВ ПЛ.

16.1. Получить информацию о покупках по картам, о движении бонусов, об условиях покупки владелец карты может следующим образом:

- Обратиться в кассу любой торговой точки сети «Кристалл-Электро» или «Кристалл-Электроцентр» после считывания магнитной полосы на карт-ридере.
- Посмотреть в личном кабинете на сайте kristall43.ru в разделе «Бонусная программа» (вводится номер карты и номер телефона, привязанного к карте).
- Обратиться в ЦОК: тел. 8-800-201-6850 или +7(8332)254-064 (с 9 до 17ч в будние дни)

16.2. Обслуживание Участников ПЛ производится в ЦОК с 9 до 17ч в будние дни. Обслуживание Участников вне Кировской области производится в торговых точках «Кристалл-Электроцентр» по адресам и режиму работы региональных точек.

16.3. Подробная информация о программе лояльности для владельцев карт находится на сайте

17. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ УЧАСТНИКА ПЛ.

17.1. Личный кабинет находится на сайте kristall43 во вкладке «бонусная программа» (при входе через ПК: вкладка «бонусная программа» в правом верхнем углу страницы; при входе через мобильный телефон в левом верхнем углу сначала проваливаемся в основное меню (три полоски), затем в правый верхний угол во вкладку «бонусная программа»).

17.2. Дополнительная регистрация в личном кабинете не требуется. Логином и паролем для входа служит номер карты и номер телефона, привязанного к карте. При желании, пароль можно изменить в ЛК во вкладке «личные данные».

17.3. В личном кабинете размещены данные о владельце карты, история покупок, движение бонусов, ССЗ и условия покупок по карте, действующие на текущий момент.

17.4. В личном кабинете владельца карты, по которой начисляются бонусы, клиент может отказаться от отражения бонусов в чеке, поставив галочку «скрывать кол-во бонусов в чеке».