

## ПОЛОЖЕНИЕ

Заместитель генерального директора

**О собственной программе лояльности «Карта  
выгодных покупок «Аскона»»**

**по розничным продажам**

ООО «Торговый Дом «Аскона»

\_\_\_\_\_ В.В. Корчагов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Общая информация** – настоящее Положение определяет условия участия в Программе лояльности «Карта выгодных покупок», разработанной для покупателей собственной розничной сети Askona на территории Российской Федерации. Участники программы накапливают Бонусы при совершении покупок в фирменных магазинах компании и в интернет-магазине. Накопленными бонусами можно воспользоваться для частичной оплаты последующих покупок. Участники программы автоматически становятся членами «Клуба любителей здорового сна».

**Термины и определения**

**«Клуб любителей здорового сна»** - это неофициальное объединение людей – владельцев бонусной карты «Аскона», которые заботятся о своем здоровье и здоровье своих близких и стремятся к тому, чтобы их сон был здоровым и полноценным.

**«Программа лояльности «Карта выгодных покупок»** — описывает взаимоотношения между Компанией и Участником, при которых Участник получает право на Привилегии, предусмотренные настоящим Положением, при предъявлении карты в момент покупки товаров в магазинах торговой сети Askona.

**«Участник»** — физическое лицо, которое принимает участие в Программе и является держателем Карты.

**«Компания»** — ООО «Торговый дом «Аскона», обладающий исключительными правами по управлению и развитию Программы. Компания предоставляет Участникам возможность осуществлять накопление и списание Бонусных баллов согласно данному Положению.

**«Карта Участника» (также Карта выгодных покупок)** — пластиковая карта с уникальным номером. Она служит для идентификации Участника в Программе и позволяет Участнику накапливать и списывать Бонусные баллы.

**«Бонусный счет Участника» (бонусный счет Карты выгодных покупок)** — счет, открываемый Компанией в своей информационной системе на имя Участника. По Карте открывается единый Бонусный счет Участника. На Бонусном счете Участника учитываются Бонусные баллы, накапливаемые и доступные для расходования. Подробную информацию о Бонусном счете Участник может получить как в магазине у продавца, так и в Личном кабинете на сайте.

**«Бонусные баллы»** – бонусные единицы, зачисляемые на Бонусный счет Участника и доступные для списания в соответствии с настоящим Положением.

**«Анкета участника»** — форма, выдаваемая продавцом в фирменном магазине, или регистрационная Анкета в Личном кабинете на сайте. При заполнении и подписи физическим лицом анкета является волеизъявлением лица о намерении стать Участником Программы.

**«Уведомление»** — информация, в том числе рекламного содержания, передаваемая Компанией Участнику по следующим средствам связи, указанным Участником в Анкете: мобильному телефону, e-mail, почтовому адресу.

**«Привилегии»** - права Участника на начисление и списание Бонусных баллов согласно условиям, предусмотренным настоящим Положением.

## **1. Условия участия в Программе**

**1.1. Реальную (пластиковую) карту** может получить любой покупатель, совершивший единовременную покупку товара на сумму от 25000 рублей в любом из собственных салонов розничной сети Askona:

1.1.1. Продавец магазина обязан предложить покупателю стать участником программы «Карта выгодных покупок», рассказав ему о привилегиях участия в программе. Если покупатель соглашается, сотрудник магазина (продавец) выдает Анкету участника. (Приложение 1).

1.1.2. Покупатель, желающий стать Участником и оформить Карту, должен заполнить обязательные поля в Анкете Участника (ФИО, дата рождения, мобильный телефон, электронная почта и личная подпись) и передать продавцу магазина.

1.1.3. Продавец выдает «Карту выгодных покупок» покупателю только после выполнения следующих действий:

- Проверка полей Анкеты, обязательных для заполнения;
- Проверка наличия подписи покупателя в Анкете;
- Внесения номера новой карты (16 цифр на лицевой стороне) в Анкету;
- Внесения названия города в Анкету;
- Оформления покупки;

1.1.4. Карта активируется на следующий день после занесения полностью всех данных из Анкеты клиента в систему.

1.1.5. На одного Участника Программы может быть оформлена только одна Карта.

**1.2. Виртуальную Карту** может получить любой клиент на официальном сайте компании:

1.2.1 Клиент проходит регистрацию на сайте [www.askona.ru](http://www.askona.ru) и получает доступ в Личный кабинет.

1.2.2 В Личном кабинете покупатель может стать Участником программы «Карта выгодных покупок». Для этого необходимо:

- Заполнить регистрационную форму с указанием личных данных, мобильного телефона и электронного адреса;
- Получить виртуальную карту в Личном кабинете и номер карты на свой эл. Адрес;
- При регистрации в программе «Карта выгодных покупок» Компания дарит 500 приветственных бонусов.

1.2.3 При обращении в салон-магазин покупатель-Участник может воспользоваться виртуальной картой, идентифицировав себя по номеру мобильного телефона.

**1.3 Реальная карта = Виртуальная карта** – карты равнозначны и равноценны. Картами можно пользоваться при совершении покупок как в розничном салоне, так и в интернет-магазине.

1.3.1 Полученную Виртуальную карту клиент не может обменять на пластиковую в салоне-магазине.

1.3.2 Реальную пластиковую карту клиент может использовать при покупках в интернет-магазине, привязав ее в Личном кабинете на сайте [www.askona.ru](http://www.askona.ru).

#### **1.4 Порядок работы с программой лояльности для салонов-комиссионеров:**

1.4.1 Салоны-комиссионеры вправе оформлять клиентам только виртуальные бонусные карты.

1.4.2 Для начисления бонусов по заказам, оформленным в салоне-комиссионере, сотрудникам таких салонов необходимо отправить заявку на ручное начисление бонусов согласно разделу 8 Регламента.

1.4.3 Списание бонусов по заказам, оформленным в салоне-комиссионере, запрещено.

– **Карта выгодных покупок становится активной не сразу, это происходит на следующий день после того как карта была занесена в систему по всем правилам. Информация с данными о клиенте и номере карты отправляется в процессинговый центр.**

– **При смене номера телефона клиентом номер также необходимо поменять в карточке контрагента. Сразу ввести платеж по карте, где был изменен номер телефона, невозможно, необходимо, чтобы информация обновилась в процессинговом центре. Это происходит на следующий день после замены номера.**

## **2. Правила начисления Бонусов**

2.1 Бонусы начисляются на все приобретенные товары, начиная с первой покупки. Сумма начисляемых Бонусов рассчитывается как **5% от платежа**.

2.2 Бонусы начисляются строго **от суммы каждого вносимого платежа** (т.е. бонусы начисляются и от суммы первого платежа по заказу, и на каждый следующий платеж).

2.3 При оформлении заказа в салоне информация о сумме начисленных Бонусов указывается в кассовом чеке, который печатается после оплаты товара на кассе. Для зачисления бонусов перед каждой покупкой менеджер по продажам должен уточнить у Клиента наличие у него «Карты выгодных покупок». Если карты нет – предложить оформить.

2.4 В случае, если на клиента оформлена карта, но ее нет с собой – бонусы могут быть начислены после проведения процедуры идентификации по номеру телефона.

2.5 Бонусы не начисляются на товары, купленные без предъявления карты или без проведения процедуры идентификации карты по номеру телефона.

2.6 Начисление бонусов на платежи по кредитам и рассрочкам осуществляется к 25 числу месяца, следующего за месяцем оформления покупки. Т.е. если клиент оформил заказ в октябре, то бонусы за покупку будут начислены к 25 ноября. Бонусы становятся активными сразу. Данные начисления производятся автоматически, никаких дополнительных заявок создавать не нужно.

## **3. Правила списания Бонусов**

3.1 Бонусы списываются **строго от суммы платежа**.

Например, оформлен заказ на общую сумму 50 000,00 рублей. По данному заказу Клиент вносит платеж в размере 20 000 рублей – соответственно, бонусы можно списать от суммы 20 000 рублей, т.е. от платежа по заказу.

3.2 Информация о сумме списанных Бонусов указывается в кассовом чеке, который печатается после оплаты товара на кассе.

3.3 Для начисления и списания бонусов перед каждой покупкой менеджер по продажам должен уточнить у Клиента наличие у него «Карты выгодных покупок».

3.4 В случае, если у клиента нет с собой «Карты выгодных покупок», бонусы могут быть списаны после проведения процедуры идентификации по номеру телефона.

3.5 Бонусы не начисляются на товары, купленные без предъявления карты или без проведения процедуры идентификации по номеру телефона.

3.6 Скидка, полученная в результате использования бонусов, предоставленных по «Карте выгодных покупок», не суммируется с другими программами лояльности, купонами и т.д.

3.7 Списание бонусов запрещено:

- на заказы, оформленные в рассрочку;
- на заказы, при оплате которых используются подарочные сертификаты и купоны.

3.8 Списание бонусов на заказ возможно только 1 раз, при внесении первого платежа. Списание бонусов на доплаты невозможно.

### **3.9. При списании бонусов действует двойное ограничение:**

#### **3.9.1 Дифференцированное списание бонусов.**

Количество бонусов, которые можно использовать при оплате товара, определяется, **в первую очередь**, размером скидки, действующей на конкретный товар в момент оформления заказа.

Введена дифференцированная шкала списания бонусов (Таблица 1) в зависимости от размера скидки, действующей на тот или иной товар.

#### **Дифференцированная шкала списания бонусов**

**Таблица 1**

<b>Скидка на товар по действующему прайс-листу</b>	<b>Скидка по карте*</b>
0 – 5,99 %	20%
6 – 10,99 %	15%
11 – 15,99 %	10%
16 – 29,99 %	5%
30 % и выше	0% (скидка не предоставляется)

\* Скидка по карте – указан **максимально допустимый % списания на конкретный товар (а не заказ)**.

#### **3.9.2 Ограничение списания бонусов по платежу.**

Т.е. количество бонусов для списания может быть не более 20% от общей суммы платежа – **это второе ограничение**.

3.10 Покупателям не возвращаются баллы, использованные при оформлении товара, который в дальнейшем был возвращен ООО «ТД «Аскона», а также в случае отказа от заказа. Исключением являются случаи, когда это возврат по претензии о ненадлежащем качестве продукции. В данном случае восстанавливаются все баллы, которые были списаны за покупку.

## **4. Акционные активности**

4.1 Компания может самостоятельно начислять Бонусы в рамках специальных предложений и акций для Участников на ограниченный период времени и списывать бонусы по окончании. О таких начислениях и списаниях Участник программы информируется посредством e-mail рассылки.

4.2 Допустимые % начисления и списания бонусов могут меняться в рамках краткосрочных акций.

4.3 Компания проводит начисление дополнительных Бонусов Участникам в честь Дня рождения (3000 бонусов, которые сгорают через месяц с момента их начисления).

4.4 Информирование сети об акциях проводится посредством отправки информационных писем о начислении дополнительных Бонусов в рамках проводимых спецпредложений и акций.

4.5 Информирование клиентов происходит посредством e-mail и смс-рассылок, а также путем совершения звонков по имеющейся клиентской базе и размещением информации на сайте [www.askona.ru](http://www.askona.ru).

## 5. Правила использования Бонусов

5.1. Бонус начисляется в момент покупки и получает статус «неактивный». Активным Бонус становится автоматически через 30 дней после совершения покупки (день покупки не включается).

5.2. Активация бонусов раньше времени, указанного в Регламенте, невозможна.

5.3. Накопленными активными Бонусами клиент может оплачивать до 20% от стоимости покупки и не более 20% от суммы платежа во всех собственных магазинах компании Askona на территории России, а также в интернет-магазине [www.askona.ru](http://www.askona.ru)

5.4. Компания вправе вносить изменения в рамках проведения различных Акции, о которых будет обновляться информация на официальном сайте [www.askona.ru](http://www.askona.ru) и будут информироваться салоны-магазины.

5.5. Бонусы нельзя обменять на наличные деньги. Карта Участника не является кредитной или платежной картой.

5.6. Для оплаты товара Бонусом клиент предъявляет «Карту выгодных покупок» на кассе. В случае, если у клиента нет с собой «Карты выгодных покупок», необходимо произвести процедуру идентификации по номеру телефона.

5.7. После проверки баланса менеджер сообщает, сколько Бонусов клиент может использовать для оплаты покупки.

5.8. Выбранную сумму Бонусов (при ее наличии) менеджер салона списывает с карты клиента (но не более 20% от суммы платежа).

5.9. Срок действия Бонуса ограничен и составляет 1 год с момента последней покупки. Если за этот период не было совершено ни одной покупки, бонусы сгорают.

5.10. Бонусы, списанные с карты по сроку действия, восстановлению не подлежат. Т.е. если покупатель не пользуется Клубной Картой в течение всего года, бонусы на карте автоматически аннулируются.

5.11. В случае порчи или утери Клубной карты, для получения **новой** карты Клиенту необходимо обратиться в любой магазин Askona, заново заполнить анкету, после чего получить новую карту.

5.12. Бонусы с утерянной (испорченной) карты не восстанавливаются.

## 6. Проверка баланса карты

**6.1.** Сотрудник может узнать баланс бонусной карты клиента в нескольких источниках:

– при прокатке карты клиента

– при введении номера телефона клиента в системе, а также в CRM.

**6.2. Покупатель** может узнать количество Бонусов своей карты:

- в любом из фирменных салонов-магазинов Askona, обратившись к менеджеру
- проверив баланс в своем Личном кабинете на официальном сайте Askona.

**Для этого необходимо:**

- зарегистрироваться на официальном сайте;
- зайти в Личный кабинет;
- выбрать раздел «Карты выгодных покупок»;
- заполнить поля и нажать кнопку «привязать карту»;
- после выполнения данных операций клиенту становится доступна для просмотра история заказов и начисления бонусов.

7780 0042 0237 3000  
КАРТА ВЫГОДНЫХ ПОКУПОК

**СОСТОЯНИЕ ВАШЕЙ СКИДКИ  
ПО КАРТЕ ВЫГОДНЫХ ПОКУПОК**

Номер карты: 7780 0042 0237 3000  
Доступные бонусы: 500.00 Б  
Отраженные бонусы: 0.00 Б  
Статус карты: Карта активна

Последние операции

Дата / Операция	Торговый центр	Транзакция	Сумма по операции	Баланс
2016-04-27 17:02:55.000+06:00 22815569418		Начисление баллов	500.00	500.00

ПРОСМОТРЕННЫЕ ТОВАРЫ 5 | ТОВАРЫ В СРАВНЕНИИ 0 | Личный кабинет | Обратная связь

## 7. Условия возврата карты

**7.1.** Клиент, которому была выдана «Карта выгодных покупок», в случае отказа от оформленного заказа в обязательном порядке должен вернуть карту в салон.

**7.2.** Карта, которую клиент вернул, может быть использована повторно и выдана новому клиенту, если на ней нет активных Бонусов прежнего обладателя карты.

## 8. Иные условия

8.1 Карта персонализирована, при этом ее можно передавать третьим лицам для совершения покупок.

8.2 Срок действия карты не ограничен и начинается с момента активации карты. Активация карты производится в момент совершения первой покупки с использованием карты.

8.3 Участник подтверждает, что все данные, указанные им в Анкете, могут быть использованы компанией исключительно в рамках и в целях действия Программы.

8.4 Участники Программы должны предварительно ознакомиться с условиями и порядком предоставления Привилегий.

Предоставляя данные в Анкете (Приложение), Участник соглашается на получение уведомлений на свой мобильный телефон или на электронный адрес обо всех проходящих Акциях и Привилегиях программы.

8.5 Все споры между компанией и Участником программы разрешаются путем проведения переговоров, претензионной работы.



