

УТВЕРЖДАЮ

_____ **А.В. Гаврилов**
вводится в действие с
« _____ » _____ 2018

ПОЛОЖЕНИЕ

о программе лояльности «Карта любимого жителя»

г. Ульяновск, 2018 г.

1. Цель

Установить порядок и правила управления Программой лояльности «Карта любимого жителя», направленной на расширение клиентской базы, формирование положительного мнения об Обществе у потенциальных потребителей продукта, производимого Обществом, для установления долгосрочных взаимоотношений.

2. Область применения

Распространяется на всех работников группы развития продукта, отдела маркетинговых коммуникаций, группы продаж, отдела вторичного рынка жилья; на коммерческую дирекцию также распространяется на участников программы и её партнёров

3. Термины, определения и сокращения

Гарантийное письмо об участии в программе – официальное уведомление в письменной форме, направляемое партнером организатору программы и содержащее сведения о порядке выполнения программы, и других правах и обязательствах сторон в рамках Программы, условиями которого является настоящее положение. Образец гарантийного письма приведен в приложении № 2 к положению.

«Карты любимого жителя» – пластиковая карта с порядковым номером и штрих-кодом, удостоверяющая право ее владельца на получение скидок и льгот, предоставляемых партнерами в рамках программы.

Организатор Программы – обеспечивает исполнение и развитие программы, выпускает и обслуживает «Карты любимого жителя» и обеспечивает распространение карт. Перечень юридических лиц, которые будут выступать организаторами программы, будет указан в Приложении № 3 к настоящему Положению. Данный перечень может корректироваться.

Партнер Программы – физическое/юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, предоставляющие владельцам «Карт любимого жителя» скидки на собственные товары, работы и/или услуги.

Программа – комплекс маркетинговых мероприятий, направленных на расширение клиентской базы, формирование положительного мнения об Обществе у потенциальных потребителей продукта, производимого Обществом, для установления долгосрочных взаимоотношений.

Сайт Программы – www.ulzapad.ru

Участник Программы – физическое лицо, получившее «Карту любимого жителя» в соответствии с требованиями настоящего Положения.

4. Ответственность

Коммерческая дирекция Организатора ответственна за выполнение требований настоящего положения.

Ответственность за соблюдением условий данного положения всеми участниками процесса, актуализацию данного положения, изготовление «Карт любимого жителя», распространение информационных материалов о программе лояльности в офисах партнеров программ, размещение информации о программе (список партнеров, положение, новости программы) на сайте программы несут сотрудники группы развития продукта.

Ответственность за распространение «Карт любимого жителя», презентацию возможностей программы в рамках консультаций, несут сотрудники отдела продаж.

Ответственность за формирование приказов на предоставлении скидки при оформлении договора участия в долевого строительстве и/или договора купли-продажи при повторном обращении участников программы несут сотрудники отдела продаж Организатора.

5. Сопутствующие процедуры и инструкции

Приказ № _____ от _____ «О внедрении Программы лояльности»

6. Общие положения

6.1. Участие в программе является добровольным.

6.2. Организатор программы обеспечивает организацию выпуска «Карт любимого жителя», контроль за соблюдением партнерами условий программы, выполнение обязательств перед партнерами в рамках данного положения.

6.3. Участником программы становится физическое лицо, которое подписало с организатором акт приема-передачи квартиры, либо акт сдачи-приемки работ (услуг).

6.4. Незнание требований положения не является основанием для предъявления каких-либо претензий сторонам программы.

6.5. Образец карты приведен в приложении 1, на лицевой стороне карты присутствует товарный знак (логотип) Организатора. Организатор вправе в одностороннем порядке изменить дизайн карты, при этом прежние карты продолжают иметь силу. О новом дизайне карты все партнеры программы уведомляются путем ее размещения на сайте программы.

6.6. Присоединение партнера программы к программе осуществляется путем предоставления **гарантийного письма об участии в программе**, при этом партнер программы обязан выдать организатору программы в письменном виде перечень скидок, льгот и бонусов, которые предоставляются участникам программы в рамках программы.

Участники программы, их права и обязанности

7.1. Участник программы лояльности, подписавший акт приема-передачи квартиры, либо акт сдачи-приемки работ (услуг) и согласие на обработку персональных данных получает карту постоянного покупателя и становится ее владельцем.

7.2. Владелец карты постоянного покупателя соглашается на получение от организатора информации о новостях и мероприятиях Общества, передаваемой по электронной почте, на контактный телефон в виде sms и сообщений с помощью мессенджеров.

7.3. Участник при оплате покупок, услуг, работ имеет право на получение скидок, предусмотренных гарантийным письмом об участии в программе, направленным партнером на имя коммерческого директора организатора.

7.4. Участник не вправе передавать «Карту любимого жителя» другому физическому лицу.

7.5. Для получения скидок необходимо предъявить «Карту любимого жителя» у партнера до момента подсчета стоимости приобретаемых товара и/или выполнения работ, оказания услуг.

7.6. В случае необоснованного отказа партнером в предоставлении объявленной скидки участник может обратиться по этому поводу к организатору, заполнив специальную форму в отделе продаж.

7.7. При повторном обращении к Организатору участник программы при предъявлении «Карты любимого жителя» получает дополнительную скидку на приобретение квартиры в строящемся или готовом жилье, реализуемом Организатором, а также на услуги отдела вторичного рынка жилья Организатора. Скидка не суммируется со скидками, предоставляемыми Организатором по другим программам. Размер скидки регламентируется соответствующим приказом (размер скидки и условия её предоставления регламентируются отдельным документом).

Партнеры программы, их права и обязанности

8.1. Вступление партнера в программу лояльности осуществляется путем подписания и передачи организатору заверенного подписью руководителя компании партнера гарантийного письма на фирменном бланке. Партнер программы обязан указать в гарантийном письме перечень скидок, льгот и бонусов, которые предоставляются участникам программы в рамках Программы.

8.2. Партнер гарантирует исполнение обязательств, указанных в гарантийном письме.

8.3. Условия участия Партнера в Программе определяется настоящим положением.

8.4. Партнер самостоятельно определяет размер, период и порядок предоставляемых скидок, а также ассортимент товаров, категорию выполняемых работ и оказываемых услуг, а также форму оплаты. Вносимые изменения и дополнения в перечень скидок, льгот и бонусов согласуются с организатором и оформляются в виде дополнительного гарантийного письма на имя коммерческого директора организатора.

8.5 Партнер берет на себя обязательство оповестить свой персонал об условиях предоставления льгот, скидок держателям «Карты любимого жителя».

8.6. Партнер обязуется разместить в местах продажи товаров и/или выполнения работ, оказания услуг информационные материалы Программы (наклейки, листовки и т.д. – на усмотрение Организатора)

8.7. Партнер обязан при оказании услуг, выполнении работ и продаже товаров предоставлять владельцам карт постоянного покупателя скидки, размер которых устанавливается в гарантийном письме **об участии в программе**.

8.8. Партнер вправе отказать владельцу карты постоянного покупателя в предоставлении скидки на товары, выполнение работ и оказание услуги, если:

– владелец не предоставил ее до момента подсчета стоимости приобретаемого товара (оказанной услуги, выполненной работы);

– предъявленная владельцем карта не соответствует установленному образцу.

8.9. Партнер, отказавшийся предоставить скидку, льготу или предоставивший ее не в полном объеме, не мотивируя отказ, может быть исключен из программы организатором. В случае, безосновательного отказа в предоставлении скидки, партнер исключается из программы.

Организатор программы, его права и обязанности

9.1. Осуществляет мероприятия по развитию программы и достижению поставленных целей.

9.2. Организует рекламное сопровождение и информационное обеспечение деятельности программы.

9.3. Обеспечивает организацию выпуска «Карт любимого жителя», образцы карт публикуются на сайте программы.

9.4. Ведет работу по привлечению новых партнеров, предоставляющих скидки.

9.5. Обеспечивает выполнение обязательств перед партнерами в рамках настоящего положения.

9.6. Контролирует соблюдение партнерами условий программы.

9.7. Информировывает участников программы о новых партнерах, проводимых акциях, предложениях партнеров путем размещения сведений на сайте программы.

9.8. При прекращении или приостановлении программы организатор уведомляет об этом за 10 дней до момента прекращения или приостановления:

- участников – через интернет-сайт программы;
- партнеров – официальным письмом.

9.9. При прекращении программы все предоставляемые участникам скидки могут быть аннулированы. Организатор не несет ответственности за возникшие в этом случае потери и убытки.

9.10. При повторном обращении участника программы и предъявлении им «Карты любимого жителя» предоставляет скидку на приобретение квартиры в строящемся или готовом жилье, реализуемом Организатором, а также на услуги отдела вторичного рынка жилья Организатора (размер скидки будет меняться и каждый раз прописываться отдельно)

Карта постоянного покупателя

10.1. Образцы Карт и их условия предоставления определяются организатором.

10.2. С помощью карт участникам предоставляются скидки, бонусы на товары, выполнение работ и оказание услуг.

10.3. Срок действия карты не ограничен.

10.4. Карты являются индивидуальными и не могут быть переданы третьим лицам.

10.5. Количество карт устанавливается по решению организатора программы.

10.6. В случае утраты по какой-либо причине карты, карта восстанавливается по письменному заявлению участника за счет организатора.

10.7. Информация об условиях предоставления скидок, их размерах доступна на сайте программы.

10.8. Места и способы распространения карты постоянного покупателя определяются решением организатора Программы.

10.9. Для получения «Карты любимого жителя» необходимо подписать акт приема-передачи квартиры, либо акт сдачи-приемки работ (услуг) установленного образца.

образца участник программы дает согласие на обработку (использование, сбор и хранение с учетом положений Федерального закона «О персональных данных») своих персональных данных, включая информацию о фамилии, имени, отчестве, дате рождения, контактных телефонах, адресах электронных почт и других контактных данных в целях развития Программы, надлежащего исполнения организатором программы своих обязательств, предусмотренных действующим законодательством и настоящими положениями.

Участник программы согласен с тем, что обработка его персональных данных может производиться любыми допустимыми действующим законодательством способами, включая, но не ограничиваясь: сбор; систематизацию; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); использование; распространение (в том числе передачу, а равно трансграничную передачу); обезличивание; блокирование; уничтожение.

Участник программы имеет право на получение сведений, а также обрабатываемых персональных данных относительно самого себя. Участник Программы вправе требовать от Организатора уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно

полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

Согласие участника программы на обработку его персональных данных действует в течение всего периода действия «Карты любимого жителя», а также до истечения 10 (Пяти) лет с момента прекращения программы.

10.11. Организатор вправе направлять сообщения информационного и рекламного характера на телефоны в виде sms и сообщений посредством мессенджеров и на электронный адрес обладателя карты программы, указанные при получении «Карты любимого жителя» или в результате уточнения данных участника программы о себе.

11. Отчетность

11.1. Бумажный вариант положения хранится постоянно в отделе маркетинга и в отделе продаж.

11.2. Оригиналы и копии **гарантийных писем об участии в Программе лояльности** хранятся в отделе продаж Организатора. Срок хранения 3 года.

Макет карты



Образец гарантийного письма об участии в Программе

№ _____

Об участии в программе лояльности

Общество с ограниченной ответственностью «_____» в лице директора _____ подтверждает, что является Партнером программы лояльности _____ и гарантирует исполнение следующих обязательств:

1. Предоставлять Участнику программы на условиях, предусмотренных Программой, следующие скидки и бонусы – **скидка ___% на продукцию _____**.

2. Размещать в местах продажи товаров и/или выполнения работ, оказания услуг информационные материалы Программы (наклейки, листовки и т.д. – на усмотрение Организатора).

3. Принимать меры защиты информации, персональных данных Участников Программы, а также обработку этих персональных данных в полном соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4. По мере необходимости проводить пересмотр политики безопасности и техническое соответствие оборудования, программного обеспечения, персонала требованиям безопасности.

5. По требованию Организатора предоставлять статистическую информацию о количестве клиентов, воспользовавшихся «Картой любимого жителя» и типах покупок, которые они совершили за отчётный период.

6. В случае отказа от участия в Программе официально уведомить Организатора в письменной форме за 10 календарных дней до желаемой даты прекращения участия.

Подпись руководителя

**ПЕРЕЧЕНЬ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ВЫСТУПАЮЩИХ В КАЧЕСТВЕ
ОРГАНИЗАТОРА**

1. Общество с ограниченной ответственностью «Запад»
2. Общество с ограниченной ответственностью «Специализированный застройщик «Центральный»
3. Общество с ограниченной ответственностью «Специализированный застройщик «Волжские кварталы»