



ПОЛОЖЕНИЕ
О СИСТЕМЕ ЛОЯЛЬНОСТИ «ДВИЖЕНИЕ КАРТ»

Согласовано:

И.О. Дмитриев
И.С. Киселев
И.В. Бурова
А.В. Киселев
Т.Н. Боровикова-Дударева

Кирово-Чепецк
2014

Программа системы лояльности «Движение карт».

В рамках системы лояльности «Движение карт», действующей на всех АЗС сети «Движение», с 1 февраля 2015 года произойдет переход от системы лояльности на бонусную систему, новая система будет представлена в следующем виде:

Зачисление бонусных баллов на карту лояльности «Движение карт»

1. При покупке любого вида топлива (дизельное топливо, бензины моторные) на карту лояльности «Движение карт» автоматически начисляются бонусные баллы по формуле:

1 литр топлива = 1 бонусный балл = 1 рубль.

3 литра 750 мл. = 3,75 бонусных балла = 3 рубля 75 копеек.

Например:

*Клиент заправляется «До полного бака».
15 литров 250 гр. = 15,25 бонусных баллов = 15 руб. 25 коп.*

или:

18 литров 780 гр. = 18,78 бонусных баллов = 18 руб. 78 коп.

2. При покупке сопутствующих товаров (в том числе табачных изделий), на карту лояльности «Движение карт» начисляются бонусные баллы в размере 5% от суммы покупки за наличный расчет или по банковской карте VISA, MasterCard.

Например:

*Клиент приобретает кофе за наличный расчет:
55 рублей = (5% = 2,75) = 2,75 бонусных балла = 2 руб. 75 коп.
Таким образом, 2,75 бонусных балла зачисляются клиенту
на карту лояльности «Движение карт».*

3. Выбранные клиентом сопутствующие товары, которые он желает оплатить накопленными баллами, можно приобретать только за бонусные баллы, без возможности рублевой доплаты.
4. Клиент не может приобретать моторное или дизельное топливо за накопленные баллы.
5. **Бонусные баллы могут быть потрачены на любые товары, представленные на АЗС «Движение», за исключением топлива и табачной продукции (согласно ФЗ «О розничной торговле табачными изделиями»), при этом стоимость любого товара будет составлять 1 рубль в денежном эквиваленте, а с карты лояльности «Движение карт» спишется количество баллов, равное стоимости этого товара в розницу.**

Например:

*Клиент накопил 100 бонусных баллов на карте лояльности «Движение карт».
Он приехал на АЗС и выбрал товар – 2 мороженых, стоимостью 20 руб. каждое.
Клиент должен предоставить карту лояльности «Движение карт» до начала расчета.
Оператор кладет карту на карт-ридер.*

*Клиент оплачивает 2 рубля в денежном эквиваленте.
40 бонусных баллов спишутся с его карты автоматически.
Остаток баллов на карте лояльности - 60.*

или:

Клиент накопил 100 бонусных баллов и решили потратить их на приобретение 1 стеклоомывающей жидкости «Чистая миля» стоимостью 64 рубля и 1 мороженое «Ермошка» стоимостью 22 рубля. В таком случае с Карты лояльности «Движение карт» будет списано 86 баллов, а стоимость двух товаров составит 2 рубля.

6. Количество накапливаемых бонусных баллов не ограничено.
7. Количество накопленных баллов отражается в чеке покупателя.
8. Зачисление бонусных баллов на карту лояльности производится в течение 24 часов с момента совершения покупки.
9. Использование бонусных баллов:
 - Если в течение календарного месяца клиент пользовался картой лояльности – накопленные ранее баллы не обнуляются.
 - Если в течение 30-ти дней клиент не пользовался картой лояльности (не совершал покупки и не приобретал сопутствующие товары за счет накопленных баллов), но при этом на карте были накоплены баллы – баллы обнуляются.
10. Карта лояльности «Движение карт» может быть использована при расчете одновременно с банковскими картами VISA, MasterCard.
11. Карту лояльности «Движение Карт» необходимо предоставить оператору АЗС до начала расчета и приобретения товара.
12. Карта лояльности «Движение Карт» имеет неограниченный срок действия.

Возврат товара.

1. Обмен/возврат товара производится при предъявлении клиентом карты лояльности «Движение карт» на той АЗС, где был приобретен товар, в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации (Ст. 18 Закон РФ "О защите прав потребителей").
2. При обмене/возврате товара, приобретенного клиентом по карте лояльности «Движение карт», и оплаченного наличными денежными средствами, оператор АЗС списывает со счета информацию о количестве бонусных баллов, которая была записана на карту лояльности «Движение карт» при приобретении товара. Наличие чека и карты лояльности «Движение Карт» – обязательно.
3. При обмене/возврате товара, приобретенного клиентом по карте лояльности «Движение карт», и оплаченного накопленными бонусными баллами и 1 рублем в денежном эквиваленте, оператор АЗС заносит (возвращает) на счет карты лояльности клиента информацию о количестве бонусных баллов.
1 (один) рубль оператор обязан выдать клиенту в качестве суммы возврата.

Механизм осуществления возврата товара.

Закрытие предоплатного заказа нефтепродукта, выполненного не полностью (завершившегося с недоливом) выполняется обычным образом, карта при этом не требуется. Списание баллов с карты выполнится при последующем предъявлении карты, автоматически. При этом на фискальном регистраторе будет распечатана квитанция по списанию баллов с карты лояльности.

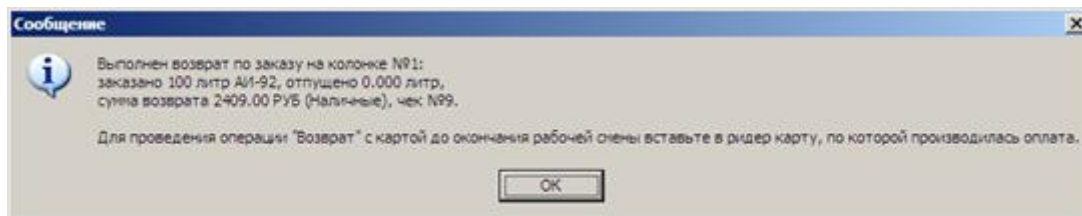


Рисунок: Сообщение о возврате нефтепродукта.

Для возврата сопутствующих товаров и услуг, продажа которых была выполнена с картой лояльности, необходимо выполнить следующую последовательность действий:

Предъявить карту.

В меню Касса выбрать пункт Возврат товаров.

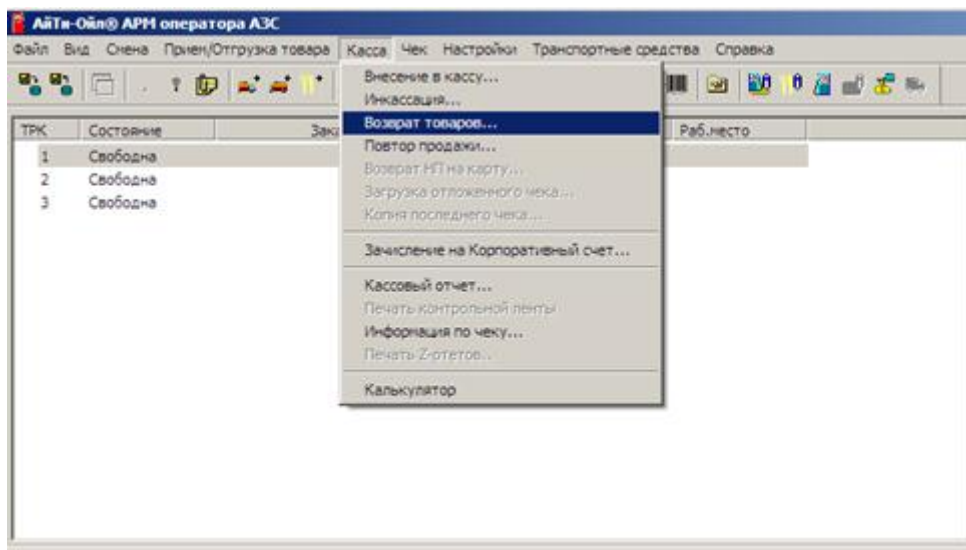


Рисунок: Выбор функции возврата товаров.

В окне Возврат товаров ввести номер чека продажи и скорректировать список товаров к возврату.

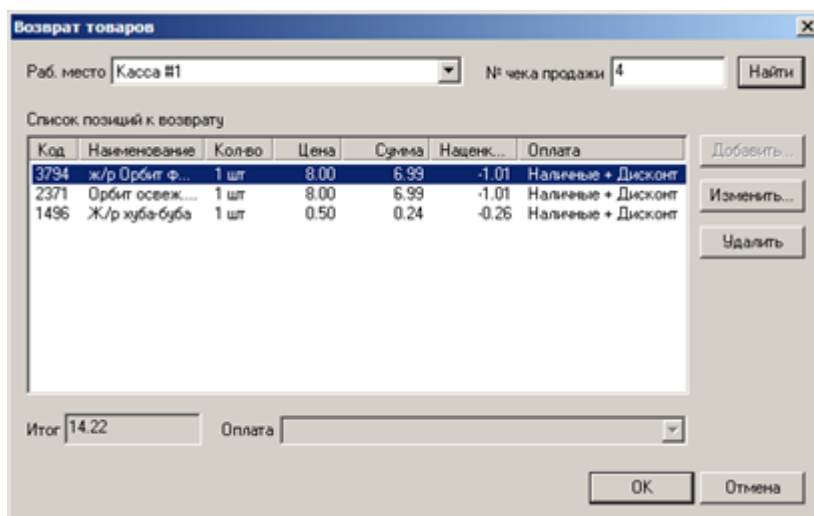


Рисунок: Список позиций к возврату

Если карта не была предъявлена до вызова окна Возврат товаров, на экран будет выведено сообщение об ошибке. В этом случае возврат невозможен.

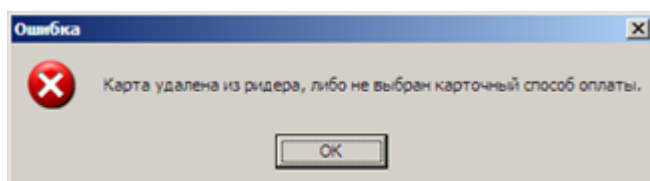


Рисунок: Сообщение об ошибке при отсутствии карты

По результатам операции возврата печатается чек возврата и квитанция по карте лояльности, примеры которых приведены.

```

*****
*                АЗС АйТи-Ойл                *
*                *                             *
*                ЗАО                             *
*Фирма "АйТи".Информационные технологии*
*****
Серийный N: 0200016      N док: 02650
25-10-2011                10:24
Кассир: Администратор    Чек N: 00009
4                          ТРК1
АИ-92                      25.00 РУБ
ИТОГО:                      25.00 РУБ
ВОЗВРАТ
НАЛИЧНЫЕ:                    25.00 РУБ

Карта2654001300000002021 СТС179 ТТС170
Ков1 Тип11 Бал=123.00 балл
ТРК Остановлена клиентом
1-я доп.строка для чека возврата
2-я доп.строка для чека возврата
Рег. N: xxxxxxxxxx      ИНН: xxxxxxxxxx
      НЕ ФИСКАЛЬНЫЙ РЕЖИМ
xxxxxxx #xxxxxx      xxxxxxxxxx

```

Рисунок: Пример чека возврата

```

*****
*                АЗС АйТи-Ойл                *
*                *                             *
*                ЗАО                             *
*Фирма "АйТи".Информационные технологии*
*****
Серийный N:0200016
25-10-2011                10:24
Кассир:Администратор
1
Списание баллов при возврате
1.00 X 0.5                  =0.50 балл
1.00 балл за 2.00 литр
(10.000 литр/2.00 литр)+1.00 балл
=0.50 балл
(31) Уровень стандартный

ИТОГО:                      =0.50 балл
ВОЗВРАТ
КАРТА:                      =0.50 балл
Карты GCLBK

Карта2654001300000002021 СТС181 ТТС171
Ков1 Тип11 Бал=122.50 балл

Рег. N:xxxxxxxxx      ИНН:xxxxxxxxxxx
      НЕФИСКАЛЬНАЯ КВИТАНЦИЯ #65678
-----
      Спасибо за покупку!

```

Рисунок: Пример квитанции по возврату

Выдача карты лояльности.

Карту лояльности «Движение карт» можно приобрести на АЗС.

Стоимость карты лояльности «Движение карт» - 100 руб. Карта лояльности реализуется как сопутствующий товар на всех АЗС «Движение».

- Сразу после передачи клиенту карта лояльности «Движение карт» может приниматься к обслуживанию на всех АЗС «Движение».

При всех возникающих с картой проблемах необходимо обращаться в сервисные центры:

- г. Кирово-Чепецк, ул. Мелиораторов, 26. Тел. 8 (83361) 6-40-46,
- г. Киров, ул. Ленина, 196. Тел. 8 (8332) 33-13-57.

Переход на новую схему лояльности произойдет автоматически 01.02.2015 года в 00:00. При переходе на новую схему лояльности все ранее накопленные бонусные баллы обнуляются и не восстанавливаются.

По просьбе покупателя кассир предоставляет информацию о количестве бонусов на Карте лояльности «Движение карт» вне зависимости от совершения покупки.

Карта лояльности «Движение карт» является картой «на предъявителя» и может быть передана любому другому лицу.

Карта является собственностью ООО «Движение-Нефтепродукт, администрация которого оставляет за собой право изменения условий бонусной системы с предварительным информированием посредством объявления на АЗС, рекламы в СМИ и через сайт www.m-oil.ru за тридцать суток до этого.

В случае выхода из строя Карты лояльности «Движение карт» не по вине клиента (а именно сбой работы чипа) - клиенту выдается новая карта лояльности, остаток начисленных ранее бонусов переносится на новую карту. Старая карта блокируется.

В случае выхода из строя Карты лояльности «Движение карт» по вине клиента (а именно: визуальное повреждение структуры карты, визуализируются трещины, надломы, механическое повреждение чипа) – клиент приобретает карту лояльности «Движение карт» вновь. Остаток накопленных ранее бонусов переносится на новую карту. Старая карта блокируется.

При утере Карты лояльности «Движение карт» - клиент приобретает новую карту. Накопленные ранее баллы не восстанавливаются.

Обмен бонусных баллов на деньги не производится.

Оператор не несет ответственности за не предоставление бонусных баллов в том случае, если клиент своевременно не предъявил карту лояльности «Движение карт».

Оператор не несет ответственности за сбои в работе карты лояльности «Движение карт» или прекращении ее работы по причине неправомерных действий третьих лиц.

Программа лояльности не допускает объединение/суммирования бонусных баллов или передачу накопленных баллов одним клиентом другому или третьему лицу.