Утверждаю:

Директор ООО «ФелОкт-сервис»

Г.П. Барановский

 02.05.2025 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О БОНУСНОЙ ПРОГРАММЕ**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**
	1. Настоящее Положение определяет цели и задачи, а также условия и порядок получения и списания бонусных баллов в рамках Бонусной программы «ФЕЛОКТ Bonus» (далее – БП) в ООО «ФелОкт-сервис» (далее – Автоцентр) участниками БП.
	2. Настоящее Положение регулирует порядок установления и предоставления скидок по БП при покупке товаров, работ, услуг, реализуемых Автоцентром, и является обязательным для всех работников предприятия.
	3. Целью предоставления скидок по БП являются повышение эффективности деятельности предприятия по реализации услуг, привлечение максимального количества покупателей, формирование положительного имиджа организации.
	4. Основная задача БП – создание базы для построения долгосрочных отношений с клиентами Автоцентра.
	5. **Участником бонусной программы может быть любое физическое лицо** (далее – Клиент), обратившийся за приобретением услуги/товара в Автоцентр в соответствии с требованиями настоящего Положения.
	6. Сотрудник Автоцентра не может быть участником Бонусной Программы.
	7. Бонусная карта – пластиковая или виртуальная карта с уникальным номером, реквизитами, удостоверяющая право ее владельца на получение скидок.
	8. Настоящее Положение не распространяется на распродажи и рекламные акции, утвержденные отдельным приказом руководителя предприятия.
	9. Все изменения и дополнения к настоящему положению оформляются приказом руководителя предприятия.
	10. Бонусные баллы могут быть только натуральными числами, т.е. N = {1, 2, 3 …}.
2. **УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ**
	1. Сотрудник Автоцентра, при предъявлении Бонусной карты клиентом, уточняет фамилию, имя и отчество клиента.
	2. Клиент вправе передавать Бонусную карту другому лицу. Если Клиент обращается в Автоцентр с чужой Бонусной картой, Сотрудник Автоцентра предупреждает Клиента о том, что накопление баллов будет производиться на счет Клиента, которому принадлежит Бонусная карта.
	3. Клиент вправе переводить Бонусные баллы со своей Бонусной карты на любую другую Бонусную карту согласно заявлению, указанному в Приложении 5.
	4. В случае смерти держателя Бонусной карты Его близкие родственники вправе обратиться за переводом остатка ББ с заявлением и предоставлением копии свидетельства.
	5. При каждом обслуживании или покупке товара в Автоцентре при предъявлении Бонусной карты на нее начисляются бонусные баллы. Корректное начисление баллов возможно только при предъявлении Бонусной карты сотруднику Автоцентра.
	6. В рамках маркетинговых акций и мероприятий клиенту могут начисляться Дополнительные баллы, в зависимости от вида приобретаемых товаров и услуг, времени их приобретения или в зависимости от истории своей покупательской активности.
3. **ПРАВИЛА НАКОПЛЕНИЯ БОНУСНЫХ БАЛЛОВ**

Накопление бонусных баллов может происходить следующими способами:

* 1. **В ручном режиме** (Доступ к ручному режиму имеет узко ограниченный круг сотрудников, утвержденный Директором Автоцентра согласно приложению №2 к настоящему положению)

Как правило, в ручном режиме накопление бонусов происходит при запуске программы лояльности, а именно, при загрузке исторических данных (выручке, принесенной клиентом Автоцентру за определённый период), начислении баллов по день рождению, а/м купленного у нас (дата продажи авто).

Также ручное начисление будет актуально в случаях проведения опросов, анкетирования, и т.п.

* 1. **В автоматическом режиме** при закрытии заказ-наряда либо торгового документа.

Как правило, в автоматическом режиме накопление бонусов происходит по заранее описанному сценарию без вмешательства человека. Например, при оплате за услуги / товар, акции.

* 1. Правила начисления баллов описаны в Таблице №1 «Начисление баллов».
	2. **Баллы не начисляются** на бонусный счет участника БП в следующих случаях:

- плательщиком услуги/товара является юридическое лицо, при гарантийном ремонте, ремонте по страховому случаю и т.п.

*Таблица №1. Начисление баллов:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид услуги Автоцентра** | **От какой суммы начисление баллов** | **Условие начисления баллов** | **Кол-во начисляемых баллов (рублей/процентов)** |
| Сервис/кузовной/мойка | Оплаченная Клиентом сумма, включая НДС |  | 3% |
| Дополнительное оборудование с установкой | Оплаченная Клиентом сумма, включая НДС |  | 3% |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Покупка дополнительного оборудования через магазин | Оплаченная Клиентом сумма, включая НДС |  | 3% |
| Покупка услуги/товара  |  | Клиенты - сотрудники корпоративных клиентов\* | 10% |
|  |  | Клиенту, рекомендовавшему покупку нового а/м (на счет рекламодателя) | 200 |
|  |  | День Рождения Клиента, купившего у нас автомобиль (единожды) | 15 |
|  |  | «День Рождения» автомобиля Клиента, купленного у нас (на 1 год с момента покупки, единоразово) | 15 |

***\* список корпоративных клиентов согласно приложению №2 к настоящему положению.***

1. **ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БОНУСНЫХ БАЛЛОВ**

4.1. Бонусные баллы, начисленные на Бонусный счет Участника БП, могут быть использованы последним для получения скидок на товары и/или услуги Автоцентра в порядке, в размере и на условиях, установленных настоящим Положением (см. таблицу №2).

4.2. Клиент вправе по своему желанию использовать бонусные баллы для снижения денежной стоимости заказа в зависимости от суммы ранее накопленных баллов из расчёта **1 бонус = 1 белорусский рубль** стоимости заказа, но не более 20% суммы заказа. При этом для обеспечения безубыточности заказа, Автоцентр определяет максимально возможное для использования по данному заказу количество баллов, о чем Клиент информируется до момента расчета окончательной стоимости заказа. Любое иное условие, отличное от условий настоящего пункта может рассматриваться как исключение и утверждается отдельным приказом руководителя Автоцентра.

4.3. Часть оплаты, Клиентом участником БП, товаров и/или услуг Автоцентра может быть произведена баллами согласно Таблице №2 «Использование бонусных баллов».

*Таблица №2. Использование бонусных баллов:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид услуги Автоцентра** | **Тип** | **База использования баллов** | **Условие оплаты по БП** |
| **Сервис/Кузовной/Мойка:** | **Услуги для автомобилей**  | Сумма в заказ-наряде **по услугам** | **До 20 % суммы** |
| **Импортированный нами товар** (*кроме шин*) и **товар, купленный в РБ** (*кроме шин*)  | Сумма в заказ-наряде **по этому товару** | **До 20 % суммы** |
| **Автомобильные шины** | Сумма в заказ-наряде **по этому товару** | До 5 % суммы |
| **Услуги - отдельные виды работ, указанные в Приложении 4** | Сумма в заказ-наряде по указанным услугам | По прейскуранту Приложения 4 |
| Пользование подменным автомобилем (при его наличии) | **Аренда автомобиля в сутки** | Договор | **60 бонусов в день** |
| ОТА | **Приобретение нового автомобиля**  | Сумма автомобиля по прейскуранту | **До 500 бонусов** |
| Probeg.by | **Приобретение авто на probeg.by** | Сумма автомобиля по прейскуранту | **До 200 бонусов** |
| Отдел дополнительного оборудования: | **Услуги для автомобилей**  | Сумма в заказ-наряде **по услугам** | **До 20 % суммы** |
| **Импортированный нами товар** (*кроме шин*) и **товар, купленный в РБ** (*кроме шин*)  | Сумма в заказ-наряде **по этому товару** | **До 20 % суммы** |
| **Автомобильные шины** | Сумма в заказ-наряде **по этому товару** | До 5 % суммы |

 **4.4. Не допускается:**

* использование бонусных баллов в счет оплаты всех видов страхования;
* выплата денежного эквивалента накопленных на Бонусном счете бонусных баллов;

4.5. Выбор Участника БП накапливать бонусные баллы или тратить, должен быть заявлен до оформления платежных документов на приобретение соответствующих товаров и/или услуг Автоцентра.

1. **ИСТОРИЯ НАКОПЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

5.1. Бонусы аккумулируются на бонусном счете Участника БП.

5.2. Обратившись в Автоцентр и указав свой уникальный номер, Участник БП вправе запросить информацию о сальдо своего Бонусного счета, а также истории накопления и использования бонусов. По соответствующему запросу Участнику БП выдается выписка с историей накопленных и использованных бонусных баллов, а также сальдо Бонусного счета. В выписке отражается информация по состоянию Бонусного счета на дату ее оформления.

5.3. Пройдя регистрацию в личном кабинете, Клиент может отслеживать все свои посещения Автоцентра, и видеть оказанные услуги и купленные товары. Также в личном кабинете отображается количество накопленных баллов. Личный кабинет представляет собой специальную страницу в Интернете на сайтах компании feloct.skoda.by, faw-bestune.by, www. jacminsk.by.

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**
	1. Срок действия Бонусной карты не ограничен и распространяется на весь срок действия Бонусной программы.

Если на карточку участника ПЛ нет начислений баллов (по оказанным услугам и/или покупкам) или списаний в течении 24 месяцев, то баллы на карточке обнуляются\*

\*ручное начисление (ДР клиента, ДР автомобиля (дата продажи авто), проведение опросов, анкетирование и т.д.) на карточку не считается движением ББ по бонусной карте.

6.2. Автоцентр вправе пересматривать принципы накопления и списания баллов, указанных в данном положении, в зависимости от изменения рыночных условий. Все изменения по Бонусной программе будут отражаться на специальной странице сайта Автоцентра: feloct.skoda.by**,** jacminsk.by, faw-bestune.by.

6.3. Контроль за исполнением настоящего Положения осуществляется заместителем директора по сервису Середой А.М.

6.4. Для уточнения информации о действии Бонусной программы можно обратиться по телефону +375 (29/44/25) 721-00-00.