****

Приложение № 1 к приказу

№ ОД - \_\_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом № ОД - \_\_\_\_\_\_\_

от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

Вступает в силу с « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

*Для служебного пользования*

**ПРАВИЛА УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ**

**«С НОВА бонус!»**

**ООО «НОВАТЭК-АЗК»**

(Версия: 07)

Челябинск

2023 г.

Программа лояльности «С НОВА бонус!» (далее - Программа) внедряется на всех розничных объектах ООО «НОВАТЭК-АЗК» на территории Российской Федерации с целью увеличения лояльности конечных потребителей (физических лиц) к розничному сервису
ООО «НОВАТЭК-АЗК». Под розничным сервисом понимаются услуги по реализации моторного топлива (ЖМТ, СУГ), сопутствующих товаров и услуг на сети розничных объектов ООО «НОВАТЭК-АЗК».

Программа определяет единые принципы работы с физическими лицами при розничной реализации моторного топлива, сопутствующих товаров и услуг на розничных объектах
ООО «НОВАТЭК-АЗК».

1. **Термины и определения**
* ***Организатор*** - юридическое лицо, ООО «НОВАТЭК-АЗК», обладающее исключительным правом на управление и развитие собственной программы лояльности
«С НОВА бонус!».
* ***Сеть объектов Организатора*** – сеть розничных объектов ООО «НОВАТЭК-АЗК» в Челябинской, Волгоградской, Астраханской и Ростовской областях.
* ***Участник*** (Участник Программы) **-** физическое лицо, имеющее Цифровую карту ООО «НОВАТЭК-АЗК».
* ***Программа лояльности «С НОВА бонус!»* -** комплексное маркетинговое мероприятие Организатора, в результате которого Участнику предоставляется возможность участия в накоплении Бонусных баллов на Цифровой или Бонусной карте за покупки любого вида топлива и сопутствующих товаров (согласно пункту 4.2.), совершенные в Сети объектов Организатора в соответствии с Правилами Бонусной программы.
* ***Цифровая карта*** – виртуальный информационно-учетный идентификатор клиента, получаемый клиентом на безвозмездной основе после регистрации на объекте Общества. По желанию и для удобства клиента к ***Цифровой карте*** «привязывается» ***Бонусная карта,*** которая при «привязке» конвертируется в ***Пластиковую карту***.
* ***Бонусная карта* -** пластиковая информационно-учетнаякарта, приобретённая Участником в сети объектов Организатора. Карта имеет единый индивидуальный бонусный счет.
* ***Пластиковая карта*** – средство доступа к ***Цифровой карте***, на которой закодирован виртуальный информационно-учетный идентификатор цифровой карты клиента, обеспечивает доступ ***Цифровому бонусному счёту***. ***Пластиковая карта*** создаётся путём конвертации ***Бонусной карты*** и не может быть выпущена отдельно.
* ***Банковская карта*** - [пластиковая карта](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F_%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0), привязанная к одному или нескольким [расчётным счетам](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B0%D1%81%D1%87%D1%91%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%81%D1%87%D1%91%D1%82) в [банке](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA). Используется для оплаты товаров и услуг.
* ***Цифровой бонусный счет*** (баланс) **-** база данных, включающая информацию о покупках любого вида топлива, сопутствующих товаров и услуг, начисленных Бонусных баллах, их использовании и списании для клиентов, имеющих ***Цифровую карту***
* ***Бонусный счет*** (баланс) **-** база данных, включающая информацию о покупках любого вида топлива, сопутствующих товаров и услуг, начисленных Бонусных баллах, их использовании и списании для клиентов, использующих ***Бонусную карту***
* ***Балл*** (бонус) **-** условная единица измерения, применяемая в программе лояльности «С НОВА бонус!» для учета накопительной скидки, в виде Бонусных баллов. Бонусный балл является по своей сути накопительной скидкой для конкретного Участника.
* ***Бонусные баллы* –** баллы, начисляемые за покупки СУГ, ЖМТ и сопутствующих товаров
* ***Приветственные бонусы* –** баллы, начисляемые новым клиентам, зарегистрировавшим Цифровую карту. Размеры приветственных бонусов, периоды их начисления и срок их действия определяются соответствующим Приказом.
* ***Подарочные (акционные) бонусы* –** баллы, начисляемые в индивидуальном порядке клиентам/группам клиентов, зарегистрировавшим Цифровую карту. Размеры подарочных бонусов, периоды их начисления и срок их действия определяются соответствующим Приказом.
* ***Начисление* -** пополнение ***Бонусного/Цифрового бонусного счета***, при совершении покупок моторного топлива, сопутствующих товаров и услуг в Сети объектов Организатора.
* ***Списание* -** использование/гашение Бонусных баллов, списанных с ***Бонусного/Цифрового бонусного счета*** за оплату моторного топлива и услуг в Сети объектов Организатора.
* ***Товар-участник*** – любой вид топлива, сопутствующие товары и услуги, реализуемые в Сети Организатора и предоставляемые Организатором Участнику со скидкой в обмен на Бонусные баллы, накопленные им.
* ***Сопутствующие товары и услуги******(СТиУ)*** – сопутствующие товары, реализуемые в Сети объектов организатора, кроме моторного топлива и табачной продукции.
* ***ЖМТ*** – жидкое моторное топливо (бензин марок Премиум Евро 95, Регуляр 92, Дизельное топливо).
* ***СУГ*** – сжиженный углеводородный газ (газ пропан бутан технический (ПБТ), используемый в качестве моторного топлива.
* ***Горячая линия*** - бесплатное предоставление информации по телефонному запросу заинтересованным физическим лицам по номеру 8-800-200-13-22.
* ***Регистрация карты*** – персонализация карты в программном обеспечении Участника Программы.
* ***Интернет****-****представительство Программы*** – Интернет-представительство Программы, расположенное по адресу: <http://novatek-azk.ru/>.
1. **Основные условия и правила Программы лояльности «С НОВА бонус!»**
	1. ***Программа лояльности «С НОВА бонус!»*** - это клуб покупателей, которые совершают покупки с выгодой.
	2. ***Программа лояльности «С НОВА бонус!»*** является Бонусно - накопительной.
	3. Привилегии и правила программы лояльности предоставляются / распространяются только для/на ***Участников Программы лояльности «С НОВА бонус!»***, имеющих ***Бонусную/Цифровую карту***.
	4. ***Бонусная/Цифровая карта*** предоставляет возможность:

2.4.1. Копить и тратить ***Баллы***.

2.4.2. Покупать ***СУГ, ЖМТ и СТиУ, за исключением табачной продукции,*** со скидкой за ***Баллы***.

* 1. Бонусно-накопительная ***Программа лояльности «С НОВА бонус!»*** действует в сети объектов ***Организатора*** во всех регионах присутствия ООО «НОВАТЭК- АЗК».
1. **Как стать Участником программы «С НОВА бонус!»**
	1. ***Участником Программы*** ***лояльности «С НОВА бонус!»*** является физическое лицо,
* зарегистрировавшее ***Цифровую карту*** на объекте Общества.
* имеющее ***Бонусную карту***
	1. ***Цифровую карту*** можно оформить на всех ***Объектах сети Организатора*** (за исключением объектов где установлен терминал самообслуживания и отсутствует кассир).
	2. ***Бонусную карту*** можно «привязать» к ***Цифровой карте*** на всех ***Объектах сети Организатора*** (за исключением объектов где установлен терминал самообслуживания и отсутствует кассир).
1. **Начисление Бонусных баллов, Приветственных и Подарочных бонусов**
	1. Начисление ***Баллов*** осуществляется в следующих случаях:

4.1.1. на ***Цифровой бонусный счёт*** клиента при регистрации ***Цифровой карты*** «С НОВА бонус» (Приветственные бонусы)

4.1.2. на ***Цифровой бонусный счёт или Бонусный счёт*** за приобретенные Участником ***СУГ, ЖМТ и СТиУ*** в Сети объектов Организатора (Бонусные баллы)

4.1.3. на ***Цифровой бонусный счёт*** по соответствующему Приказу при проведении промо-акций и маркетинговых мероприятий с целью увеличения потока клиентов и повышения реализации ***СУГ, ЖМТ и СТиУ***, а также в преддверии праздничных и выходных дней (Подарочные бонусы)

* 1. Основные принципы начисления ***Баллов***:

4.2.1. Организатор начисляет бонусы в ***Баллах*** на специальный ***Бонусный счет/Цифровой бонусный счёт***.

4.2.2. Баллы на карту начисляются с первой покупки и в момент покупки.

4.2.3. Баллы, начисленные на ***Цифровую карту,*** доступны к списанию через 24 ч. после начисления. Баллы, начисленные на Бонусную карту, доступны к списанию сразу

4.2.4. Один ***Бонусный балл*** при списании эквивалентен одному рублю.

4.2.5. Срок действия ***Баллов***:

* жизненный цикл баллов на ***Цифровой карте*** 365 дней с момента начисления, неиспользованные за этот период баллы сгорают.
* жизненный цикл баллов на ***Бонусной карте*** – до 23:59 30.06.2023г

4.2.6. ***Баллы (бонусы)*** за покупки суммируются.

4.2.7. Бонусы за покупки на ***Цифровую и Бонусную карты*** начисляются по единым правилам в зависимости от уровня лояльности, определяемого количеством литров приобретенного ***СУГ*** в соответствии со следующими правилами:

|  |  |
| --- | --- |
| Количество ***СУГ*** в одной транзакции, литров | Количество начисляемых бонусов от суммы одной транзакции приобретаемого ***СУГ*** |
| (1) | (2) |
| От 0 до 14,99 литров | 2% |
| От 15 до 34,99 литров | 4% |
| От 35 до 59,99 литров | 7% |
| Свыше 60 литров | 14% |

4.2.8. Бонусы начисляются в зависимости от уровня лояльности, определяемого суммой приобретенных ***СТиУ*** *(****кроме табачной продукции)*** в соответствии со следующими правилами:

|  |  |
| --- | --- |
| Сумма за ***СТиУ*** по одному наименованию в чеке, руб. | Количество начисляемых бонусов от суммы каждого наименования приобретаемых ***СТ***  |
| (1) | (2) |
| От 100 и выше | 5% |

4.2.9. Бонусы начисляются в зависимости от уровня лояльности, определяемого количеством литров приобретенного ***ЖМТ*** в соответствии со следующими правилами:

|  |  |
| --- | --- |
| Количество ***ЖМТ*** в одной транзакции, литров | Количество начисляемых бонусов от суммы одной транзакции приобретенных ***ЖМТ*** |
| (1) | (2) |
| Свыше 1 литра | 3% |

Количество накопленных ***Баллов*** можно узнать в момент предоставления ***Цифровой карты (номер телефона клиента)***/***Бонусной карты*** кассиру ***Сети объектов Организатора*** для идентификации или в кассовом чеке.

* 1. ***Бонусы,*** накопленные на ***Бонусной карте*** до 01.07.2023, переносятся при регистрации на ***Цифровую карту***. Сроки переноса ***Бонусов*** до 23:59 30.06.2023г.
	2. Накопление ***Баллов*** ***Участник*** может контролировать с помощью чеков.
	3. ***Бонусными баллами*** можно оплатить до 99% суммы чека (***СУГ, ЖМТ и СТиУ, за исключением табачной продукции***) по ***Цифровой карте*** и ровно 99% от суммы чека по ***Бонусной карте***
	4. ***Приветственные бонусы*** начисляются автоматически каждому новому клиенту с 01.07.2023 в размере 100 баллов. Срок действия ***Приветственных бонусов*** составляет 1 месяц с момента начисления. По истечении месяца ***Приветственные бонусы*** «сгорают».
	5. ***Организатор Программы лояльности «С НОВА бонус!»*** оставляет за собой право изменять условия программы без предварительного информирования потребителей.
	6. ***Баллы*** не начисляются:

4.8.1. На часть стоимости покупок, оплаченных ***Бонусными*** ***баллами***.

4.8.2. На приобретение ***СУГ, ЖМТ и СТиУ*** корпоративными клиентами (юридическими лицами).

4.8.3. На покупку ***СУГ*** с использованием дисконтных карт, участвующих в программе «Переходи на газ!».

4.8.4. На приобретение табачной продукции.

4.8.5. На карты ГБО

* 1. ***Приветственные и Подарочные бонусы*** не начисляются на ***Бонусные карты***.
1. **Виды и условия использования Баллов**
	1. ***Бонусными баллами*** можно оплатить до 99% суммы чека (***СУГ, ЖМТ и СТиУ, за исключением табачной продукции***) по ***Цифровой карте*** на следующий день после начисления и ровно 99% от суммы чека по ***Бонусной карте в*** ***Сети объектов Организатора*** сразу после начисления.
	2. ***Бонусными баллами*** ***Участник*** может оплатить часть следующей покупки (после зачисления баллов за текущую покупку).
	3. Для оплаты товара ***Бонусными баллами*** необходимо предъявить кассиру ***Бонусную карту***/ ***Цифровую карту (Номер телефона клиента)*** до оплаты покупки. Для подтверждения списания бонусных баллов с ***Цифровой карты***, клиенту необходимо сообщить кассиру торгового зала код, который поступит на мобильный телефон клиента посредством звонка/смс-сообщения.
	4. ***Бонусные*** ***баллы*** не подлежат обмену на денежные средства.
	5. Списание и оплата ***Бонусными баллами*** не производится в следующих случаях:
		1. Техническая неисправность (проблемы с интернет - связью, технической поломкой любого оборудования и/или программного обеспечения, которое может повлечь не сохранность и/или искаженность персональных данных и/или иных данных при совершении операций в момент сбоя, выключение энергоснабжения на длительное время).
		2. ***Бонусная карта/ Цифровая карта*** заблокирована.
		3. ***При покупке табачных изделий***
2. **Прочие положения**
	1. ***Организатор*** гарантирует сохранность персональных данных ***Участника***, доступ к которым ограничен для посторонних лиц. Персональные данные используются только в целях рекламной деятельности ***Программы лояльности «С НОВА бонус!»***  и других внутрисетевых промо - мероприятий ***Организатора***.
	2. В случае утраты ***Пластиковой***/***Бонусной карты***:
		1. ***Участник*** обязан незамедлительно сообщить об утрате ***Бонусной/Пластиковой карты*** по телефону горячей линии – 8 (800) 200-13-22.
		2. Диспетчер горячей линии, получив от ***Участника*** уведомление об утрате карты, незамедлительно обязан произвести блокировку ***Пластиковой/Бонусной карты*** (Бонусного счета).
		3. При утере ***Пластиковой/Бонусной карты*** клиент может полностью перейти на ***Цифровую карту*** либо приобрести ***Бонусную карту***, активировать её и конвертировать в ***Пластиковую карту***
		4. Списанные ***Баллы*** со счета ***Участника*** до момента заявления ***Организатору*** об утрате карты и её блокировки восстановлению не подлежат.
	3. ***Участник*** имеет право направить ***Организатору*** замечание или пожелание, набрав номер горячей линии - номер 8-800-200-13-22.
	4. Срок действия ***Программы*** не ограничен.
	5. Начисление и списание баллов по ***Бонусной карте*** – до 23:59 30.06.2023г.
	6. Начисление и списание баллов по ***Пластиковой карте*** – до 23:59 31.12.2024г.
	7. С 01.01.2025г. действующими считаются только ***Цифровые карты***.
	8. Срок действия ***Цифровой карты*** не ограничен.
	9. ***Организатор*** имеет право в любой момент в одностороннем порядке изменять условия ***Программы лояльности «С НОВА бонус!»*** или прекратить ее действие.
	10. О прекращении действия ***Программы лояльности «С НОВА бонус!» Организатор*** должен оповестить ***Участников Программы*** за 1 (один) месяц до предполагаемой даты прекращения путём размещения информации на официальном сайте компании <https://novatek-azk.ru/>
	11. ***Организатор*** вправе приостановить либо прекратить участие в ***Программе*** любого ***Участника*** без уведомления в случаях, если:
		1. ***Участник*** не соблюдает правила участия в Программе.
		2. Имеются достаточные основания полагать, что посредством ***Бонусной карты/ Цифровой карты*** осуществляются мошеннические операции, связанные с участием в ***Программе***.
		3. ***Участник*** не предъявляет карту для накопления или расходования ***Бонусов*** в течение одного года от даты последнего предъявления.
	12. ***Цифровая карта*** регистрируется ***Участником*** для личного использования:
		1. Накопление бонусов путем приобретения товара третьими лицами с использованием ***Цифровой карты***/***Бонусной карты*** не допускается.