

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ЕДИНОЙ ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ «МОЙ АЛЬЯНС»
ГРУППЫ КОМПАНИЙ «АЛЬЯНС-АВТО»**

Условия единой программы лояльности Группы компаний «Альянс-Авто»

Программа «Единая программа лояльности Группы компаний «Альянс-Авто» (далее - Программа) действует для физических лиц, которые приобрели и/или обслуживали автомобиль в ООО «Альянс-Авто», ООО «Альянс-Моторс», ООО «Автон», ООО «Премьер-Авто», ООО «Фердинанд-Моторс», ООО «Авторегион», ООО «Диал-Авто», ООО «Альянс Ко», ООО «Рейн Моторс», ООО «ММ-Авто», ООО «АСП», ООО «АЗТ», ООО «Ювекс». При этом клиент, который до старта программы принимал участие в дисконтной системе одного из юридических лиц, входящих в ГК «Альянс-Авто», автоматически переводится на новую Программу ГК «Альянс-Авто». Накопительная система программы зависит от количества и класса приобретённых с начала запуска Программы автомобилей, запасных частей и дополнительного оборудования, а также сервисных услуг.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Единая программа лояльности - план мероприятий, направленный на увеличение объемов продаж, продвижение товаров, работ, услуг в каждом из юридических лиц входящих в программу, привлечение новых и удержание имеющихся клиентов в ГК «Альянс-Авто»

Клиент/ Участник программы – физическое лицо, участник Программы «Мой Альянс».

Уровень лояльности – это этап, на котором находится участник программы. Уровень лояльности определяет право на использование привилегий, предоставляемых ГК «Альянс-Авто».

Привилегии – это преимущества, предоставляемые участнику Программы.

Первый уровень «Шаг за шагом» - это уровень участника программы, который может получить клиент ГК «Альянс-Авто» при выполнении условий предоставления первого уровня.

Второй уровень «Набирай обороты» - это уровень участника программы, который может получить клиент ГК «Альянс-Авто» при выполнении условий предоставления второго уровня.

Третий уровень «Максимальное ускорение» - это уровень участника программы, который может получить клиент ГК «Альянс-Авто» при выполнении условий предоставления третьего уровня.

Личный кабинет «Мой Альянс» - это привилегия, данная участникам программы, выраженная в возможности посещения сайта www.alyans-auto.ru с использованием логина и пароля. Логинотом является номер карты участника, пароль клиент создает сам, посредством регистрации на сайте www.alyans-auto.ru (первичным паролем является дата рождения Участника).

Положение о единой программе лояльности «Мой Альянс» ГК «Альянс-Авто»
Бонусная система - стратегия, направленная на продвижение товаров, работ, услуг дифференцированного ценообразования, основанная на неоднородности покупателей и возможности реализации одних и тех же товаров и выполнения одних и тех же работ по разным ценам в зависимости от категорий потребителей товаров, модельного ряда товаров и т.д.

Карта – это информационный носитель данных клиента, гарантирующий его участие в Программе.

ID – личный код участника Программы, зафиксированный на карте участника.

Акция – это мероприятие, направленное на продвижение товаров/работ/услуг на рынке, заключающееся в изменении стандартных условий реализации товаров/работ/услуг в ГК «Альянс-Авто».

Лояльность – это характеристика отношения/приверженность клиента к марке, бренду, компании ГК «Альянс-Авто» характеризующая удовлетворенность потреблением товаром/услугой/работой, проведенной и вероятность повторной покупки товара/услуги/работы.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Условия Программы (далее-Условия) разработаны с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

2.1. Настоящее Положение разработано в целях повышения лояльности потребителя к бренду группы компаний «Альянс-Авто», а также формирования и расширения круга постоянных клиентов ГК «Альянс-Авто».

2.2. В ГК «Альянс-Авто» для Участников Программы лояльности предусмотрены следующие группы преимуществ:

2.2.1. Бонусная программа лояльности «Мой Альянс»

2.2.2. Специальные и ограниченные предложения: сезонные кампании, конкурсы, PR-мероприятия и др.;

2.2.3. Ряд привилегий;

2.2.4. Личный web-кабинет Участника «Мой Альянс».

3. ОРГАНИЗАТОР И УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ

3.1. Организатором Программы является ООО «Альянс-Авто» ГК «Альянс-Авто».

3.2. Организатор Программы обеспечивает организацию выпуска бонусных карт в рамках единой программы лояльности ГК «Альянс-Авто» и контроль за соблюдением условий Программы.

3.3. Участником Программы может быть только физическое лицо, которое является клиентом ГК «Альянс-Авто».

3.4. Участие в Программе является добровольным.

3.5. Незнание требований Положения не является основанием для предъявления каких-либо претензий сторонам Программы.

Положение о единой программе лояльности «Мой Альянс» ГК «Альянс-Авто»

3.6. Если Клиент приобрел автомобиль, запасные части или дополнительное оборудование в ГК «Альянс-Авто» до начала действия Программы Лояльности, он автоматически становится Участником Программы и ему присваивается первый уровень лояльности. На основании истории его обслуживания в дилерских центрах группы компаний начисляется 1000 бонусных баллов (по усмотрению руководителя юридического лица).

4. УРОВНИ ЛОЯЛЬНОСТИ И ПРИВИЛЕГИИ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ

Привилегии участникам Программы предоставляются в зависимости от Уровня лояльности Участника при обращении в дилерские центры ГК «Альянс-Авто». Всего предусмотрено 3 уровня лояльности клиента.

Выполнение одного из предусмотренных условий, гарантирует переход Участника на следующий уровень лояльности. Условия приобретения уровня лояльности отражены в таблице:

		Условия приобретения уровня лояльности
Уровень 1	«Шаг за шагом»	Покупка и обслуживание первого автомобиля в дилерских центрах ГК «Альянс-Авто»; покупка запчастей, дополнительного оборудования и услуг на сумму до 100 000 рублей.
Уровень 2	«Набирай обороты»	Покупка и обслуживание второго автомобиля в дилерских центрах ГК «Альянс-Авто»; покупка запчастей, дополнительного оборудования и услуг на сумму от 100 000 до 300 000 рублей.
Уровень 3	«Максимальное ускорение»	Покупка и обслуживание от третьего автомобиля в дилерских центрах ГК «Альянс-Авто»; покупка запчастей, дополнительного оборудования и услуг на сумму от 300 000 рублей;

4.1. Первый уровень «Шаг за шагом»

4.1.1. Личный web-кабинет.

4.1.2. Первоочередное информирование об акциях и мероприятиях посредством sms-рассылки/e-mail рассылки в зависимости от пожеланий клиента, указанных в Анкете Участника.

4.1.3. Возможность участия во всех акциях и мероприятиях дилерского центра каждого из юридических лиц, входящих в Программу.

4.1.4. Возможность участия в закрытых мероприятиях для держателей карты «Мой Альянс»

4.1.5. Специальные условия при наличии акции у ГК «Альянс-Авто» при покупке автомобиля. Формирование единого списка автомобилей по специальным ценам от всех ДЦ для участников программы ежемесячно.

4.1.6. Специальные условия при покупке запасных частей, дополнительного оборудования и услуг в ГК «Альянс-Авто»

4.1.7. Постоянные акции для держателей карт «Мой Альянс» (дополнительное начисление баллов): в день рождения и праздничные даты; рекомендация друга; поощрение активности и прочие.

4.2. Второй уровень «Набирай обороты»

4.2.1. Личный web-кабинет.

4.2.2. Первоочередное информирование об акциях и мероприятиях посредством sms-рассылки/e-mail рассылки в зависимости от пожеланий клиента, указанных в Анкете Участника.

4.2.3. Возможность участия во всех акциях и мероприятиях дилерского центра каждого из юридических лиц, входящих в Программу.

4.2.4. Возможность участия в закрытых мероприятиях для держателей карты «Мой Альянс»

4.2.5. Специальные условия при наличии акции у ГК «Альянс-Авто» при покупке автомобиля. Формирование единого списка автомобилей по специальным ценам от всех ДЦ для участников программы ежемесячно.

4.2.6. Специальные условия при покупке запасных частей, дополнительного оборудования и услуг в ГК «Альянс-Авто».

4.2.7. Постоянные акции для держателей карт «Мой Альянс» (дополнительное начисление баллов): в день рождения и праздничные даты; рекомендация друга; поощрение активности и прочие.

4.2.8. Услуги кузовного ремонта по специальным ценам (без направления страховых компаний).

4.3. Третий уровень «Максимальное ускорение»

4.3.1. Личный web-кабинет.

4.3.2. Первоочередное информирование об акциях и мероприятиях посредством sms-рассылки/e-mail рассылки в зависимости от пожеланий клиента, указанных в Анкете Участника.

4.3.3. Возможность участия во всех акциях и мероприятиях дилерского центра каждого из юридических лиц, входящих в Программу.

4.3.4. Возможность участия в закрытых мероприятиях для держателей карты «Мой Альянс»

4.3.5. Специальные условия при наличии акции у ГК «Альянс-Авто» при покупке автомобиля. Формирование единого списка автомобилей по специальным ценам от всех ДЦ для участников программы ежемесячно.

4.3.6. Специальные условия при покупке запасных частей, дополнительного оборудования и услуг в ГК «Альянс-Авто».

Положение о единой программе лояльности «Мой Альянс» ГК «Альянс-Авто»
 4.3.7. Постоянные акции для держателей карт «Мой Альянс» (дополнительное начисление баллов): в день рождения и праздничные даты; рекомендация друга; поощрение активности и прочие.

4.3.8. Услуги кузовного ремонта по специальным ценам (без направления страховых компаний).

Список действующих привилегий приведен в таблице. Привилегии могут дополняться и изменяться по решению Организатора с размещением соответствующей информации на официальном сайте ГК «Альянс-Авто».

№	ПРИВИЛЕГИЯ	УРОВЕНЬ 1	УРОВЕНЬ 2	УРОВЕНЬ 3
1	Личный web-кабинет: -онлайн запись на тест-драйв, ТО, оценку автомобиля; - информация о привилегиях.	+	+	+
2	Первоочередное информирование об акциях и мероприятиях	+	+	+
3	Специальные условия при наличии акции у ГК «Альянс-Авто» при покупке автомобиля. Формирование единого списка автомобилей по специальным ценам от всех ДЦ для участников программы ежемесячно.	+	+	+
5	Специальные условия при покупке запасных частей, дополнительного оборудования и сервисных услуг в ГК «Альянс-Авто»	+	+	+
6	Возможность участия в закрытых мероприятиях для держателей карты «Мой Альянс»	+	+	+
7	Постоянные акции для держателей карт «Мой Альянс» (дополнительное начисление баллов): - в день рождения и праздничные даты; - рекомендация друга; - поощрение активности.	+	+	+
8	Пролонгация КАСКО на специальных условиях при наличии соответствующей акции.		+	+
9	Кузовной ремонт по специальным ценам (без направления страховых компаний) для постгарантийных автомобилей		+	+
10	Бесплатная комплексная диагностика авто 1 раз в год			+
11	Приоритетное приглашение на закрытые мероприятия ГК «Альянс-Авто»			+
12	Скидки у партнеров программ* (при наличии соответствующей акции)	+	+	+

**при проведении специальных маркетинговых компаний возможны совместные акции с партнерами (например, тюнинг-центрами, магазином шин, мойками-химчистками, автошколами и прочее)*

5. ЛИЧНЫЙ WEB-КАБИНЕТ («МОЙ АЛЬЯНС») – это онлайн-сервис на едином портале ГК «Альянс-Авто» www.alyans-auto.ru, который является одним из инструментов лояльности компании. Укрепляет и упрощает связь между клиентом (автовладельцем) и компанией.

Положение о единой программе лояльности «Мой Альянс» ГК «Альянс-Авто»
Возможности личного web-кабинета приведены в таблице:

Возможности личного web-кабинета «Мой Альянс»		
1.	Личный гараж	- автомобили, которыми владеет клиент. Данные отображаются в персональных карточках автомобиля.
2.	Бонусный счет и уровни лояльности	- количество баллов, начисленных при покупке автомобиля, запасных частей и дополнительного оборудования, а также при пользовании сервисными услугами; - информация о текущем уровне лояльности; - необходимые накопления для перехода на следующий уровень (с указанием возможных действий).
3.	История обращений в ГК «Альянс-Авто»	- отображение истории начисления и списания баллов.
4.	Информирование	- уведомления об акциях и специальных предложениях импортеров, - о необходимости продления страхового полиса клиента; - напоминание о прохождении ТО; - возможность получить предложение от автоцентра по выкупу автомобиля клиента (trade-in).
5.	Online сервисы	- запись на тест-драйв; - запись на сервис; - заказ запасных частей и дополнительного оборудования; - заявка на онлайн оценку автомобиля.
6.	Обратная связь	- заказать обратный звонок; - получить консультацию менеджера или юриста по интересующим и спорным вопросам.
7.	Электронная книга отзывов	- вопросы, предложения, жалобы.

Возможности и функции личного web-кабинета могут быть изменены Организатором без предварительного уведомления.

6. УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ БОНУСНЫХ КАРТ

Привилегии, предусмотренные Программой, доступны только для владельцев бонусных карт, представляющих собой пластиковую карту с уникальным ID-номером. Карта является инструментом идентификации Участника Программы.

6.1. Бонусная карта выдается каждому новому Клиенту (физическому лицу) и клиенту, обслуживаемому в Группе компаний «Альянс-Авто» по его желанию при приобретении автомобиля, запасных частей и дополнительного оборудования или обращении на сервис.

6.2. Участником Программы может стать физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста.

6.3. Предусмотрено 3 способа получения дисконтной карты:

6.3.1. первый – при приобретении нового или автомобиля с пробегом в любом из дилерских центров, входящих в группу компаний «Альянс-Авто».

Положение о единой программе лояльности «Мой Альянс» ГК «Альянс-Авто»
6.3.2. второй – при обращении клиента на сервис, при открытии первого заказ-наряда или оплаты первой расходной накладной, далее клиент получает право на специальные привилегии, предусмотренные единой программой лояльности ГК «Альянс-Авто».

6.3.3. третий – при обращении клиента, являющегося участником программ, действующих в любом из дилерских центров, входящих в ГК «Альянс-Авто», для смены старой дисконтной карты на новую карту единой программы лояльности «Мой Альянс».

6.4. Для получения карты, которая предоставляет возможность участия в Программе, необходимо заполнить и подписать Анкету Участника, тем самым дать согласие на использование своих персональных данных для участия в Программе.

6.5. Карта является собственностью ГК «Альянс-Авто» и не переходит в собственность клиента. В случае утери карты, клиент может повторно заполнить Анкету-заявление. Все накопленные баллы будут перечислены на новую карту, а старая будет признана недействительной.

6.6. Анкета с подписью Клиента или заполненная онлайн Анкета при регистрации на сайте является заявлением на участие в единой программе лояльности всех юридических лиц, входящих в ГК «Альянс-Авто».

6.7. Бонусная карта действительна при приобретении сервисных услуг, запасных частей и дополнительного оборудования за наличный счет, а также с использованием терминальных кредитных карт и за безналичный расчет в любом дилерском центре ГК «Альянс-Авто».

6.8. Скидки, предоставляемые по бонусной карте, определяются ГК «Альянс-Авто», зависят от суммы потраченных средств и могут изменяться по решению юридических лиц, входящих в ГК «Альянс-Авто»

7. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БОНУСНОЙ КАРТОЙ

7.1. Карта выдается участнику программы при соблюдении условий п.1.2 Положения на основании подписанной клиентом Анкеты Участника и внутренних учетных данных ГК «Альянс-Авто».

7.2. Бонусная карта является персональной и дает право доступа к личному web-кабинету Участника Программы.

7.3. На одного владельца может быть зарегистрирована только одна Бонусная карта.

7.4. К одному бонусному счету может быть присоединено до 5 клиентов. В этом случае они имеют право накапливать баллы и списывать их в счет оплаты заказ-нарядов.

7.5. Присоединение / отсоединение клиента к бонусному счету держателя карты возможно только с личного заявления держателя бонусной карты «Мой Альянс», заверенного подписью.

7.6. Владелец карты в праве передавать ее третьим лицам, не присоединенным к бонусному счету. При этом баллы, при пользовании услугами начисляются на карту, но воспользоваться

Положение о единой программе лояльности «Мой Альянс» ГК «Альянс-Авто» накопленными баллами в качестве оплаты заказ-наряда может только держатель Бонусной карты.

7.7. Карта активируется после заполнения Анкеты участника и внесения данных в систему.

7.8. Для начисления или списания баллов участнику необходимо предъявить Дисконтную карту.

7.9. В случае утери карты:

7.9.1. Участнику необходимо позвонить по телефону горячей линии, либо обратиться в любой из дилерских центров ГК «Альянс-Авто» и сообщить об утере карты;

7.9.2. Участнику выдается новая карта взамен старой, при этом старая считается недействительной.

7.10. ГК «Альянс-Авто» не несёт ответственности за ущерб, нанесенный в результате несанкционированного использования Карты Участника Программы и доступа к его счету и персональным данным, в том числе с использованием логина и пароля, по вине и/или небрежности Участника;

в случаях совершения административных правонарушений (уголовных преступлений) третьими лицами;

в случае действия обстоятельств непреодолимой силы (Форс-мажор).

7.11. Согласившись с правилами Программы, участник соглашается на получение от оператора уведомлений, предусмотренных настоящими Правилами, но сохраняет за собой право отказаться от уведомлений рекламного характера одним из следующих способов:

7.11.1. письменное заявление об отказе от получения уведомлений, отправленное на адрес ООО «Альянс-Авто»;

7.11.2. устное заявление об отказе от получения уведомлений, переданное оператору горячей линии;

7.11.3. в личном кабинете сайта www.alyans-auto.ru

8. УСЛОВИЯ НАЧИСЛЕНИЯ И СПИСАНИЯ БАЛЛОВ

8.1. Баллы предоставляются Участнику за покупку автомобилей, запасных частей и дополнительного оборудования, а также пользования сервисными услугами группы компаний «Альянс-Авто».

8.2. Для начисления Баллов Участник должен до приобретения Товара и оказания услуг предъявить Карту.

8.3. Если клиент, являющийся Участником, не в состоянии предъявить карту, он должен подтвердить своё участие в Программе, предоставив необходимые для этого данные.

8.4. Баллы предоставляются в следующем порядке:

8.4.1. При покупке автомобиля начисляется 1% от общей суммы автомобиля.

8.4.2. При пользовании услугами и покупке запасных частей и дополнительного оборудования: от 5% до 15% от суммы заказ-наряда возвращается на карту в виде бонусных баллов.

8.5. Баллы списываются с бонусной карты по принципу: 1 балл = 1 рубль. Баллами можно оплатить до 20% стоимости оказанных услуг. Участник может использовать свои баллы для оплаты запасных частей и дополнительного оборудования, а также пользование услугами сервиса на автомобилях, собственниками которых является. Баллами можно оплатить не более 20% от стоимости товаров и/или услуг сервиса или запасных частей, если не предусмотрены другие условия.

8.6. При покупке нового или автомобиля с пробегом действуют специальные условия на ряд автомобилей. Список автомобилей, доступных Участникам Программы по специальной цене формируется ежемесячно.

При покупке нового автомобиля начисляются баллы в размере 1% от конечной стоимости автомобиля.

При покупке автомобиля с пробегом:

до 300 000 рублей — начисляется 10 000 баллов;

от 300 000 рублей до 500 000 рублей — начисляется 15 000 баллов;

от 500 000 рублей до 750 000 рублей — начисляется 20 000 баллов;

от 750 000 рублей до 1 000 000 рублей — начисляется 25 000 баллов;

более 1 000 000 рублей — начисляется 30 000 баллов.

8.7. Предусмотрена возможность накапливать баллы совместно с родственниками и друзьями. При этом несколько бонусных счетов объединяются в один. Есть возможность объединить до 5 бонусных счетов. Управляет бонусным счетом держатель карты.

8.8. Баллы могут начисляться участнику Программы индивидуально сотрудниками как привилегия для сохранения лояльности участника Программы, а также при наличии определенных условий. В таком случае клиенту выдается купон-сертификат на активацию 100, 500, 1000 или 5000 бонусных баллов.

8.9. По условиям Программы при списании баллов: 1 балл = 1 рублю.

8.10. Срок действия баллов – 2 года с момента записи информации о баллах на счет. По истечении указанного периода баллы безвозвратно списываются с бонусного счета держателя карты. Баллы, предоставленные первыми, списываются в первую очередь.

8.11. Запись информации о Баллах на Счет производится не позднее 14 рабочих дней с момента совершения Участником покупки.

8.12. Участник имеет право проверить правильность записи информации о Баллах на Счет, используя Личный web-кабинет или обратившись на Горячую линию.

8.13. В случае возникновения вопросов, связанных с правильностью записи информации о Баллах на Счет, Участник в течение 21 рабочего дня с момента совершения покупки может направить в адрес Организатора соответствующую претензию с указанием Ф.И.О. Участника и номера Карты, которая должна сопровождаться копиями чека/заказ-наряда и копию информации о количестве Баллов, которые должны быть записаны на Счет.

8.14. При возникновении претензий, Организатор обязуется рассмотреть претензию Участника и выслать ответ Участнику в течение 30 рабочих дней с момента получения.

9. УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ БАЛЛЫ НЕ НАЧИСЛЯЮТСЯ

9.1. Если на товар или/и услугу распространяется иная скидка, предоставляемая ГК «Альянс-Авто» или юридическими лицами, входящими в группу компаний.

9.2. При страховом и гарантийном ремонте.

9.3. Если клиент не является участником Программы или обслуживается по другой дисконтной системе.

9.4. Если участник программы оплачивает покупку автомобиля, запасных частей, дополнительного оборудования или услугу частично баллами, частично деньгами, то баллы на часть, которая оплачивается накопленными ранее баллами, не начисляются.

10. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ ПО ПРОГРАММЕ

В случае, если спор между Организатором и Участником не может быть разрешен в соответствии с настоящими Правилами, он разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.

11. НАЧАЛО ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ: 1 декабря 2015г.

12. ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОГРАММЫ

12.1. Срок действия Программы не ограничен.

12.2. ГК «Альянс-Авто» оставляет за собой право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Программы с размещением информации об ее прекращении за 1(один) месяц до предполагаемой даты прекращения на сайте www.alyans-auto.ru.

12.3. В случае прекращения действия Программы Участник имеет право на получение Скидки до даты прекращения действия Программы.

12.4. Баллы, оставшиеся на Счете после даты прекращения действия Программы, аннулируются. С момента прекращения действия Программы Участник утрачивает право на начисление и списание бонусных баллов.

13. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ПРОГРАММЫ

ГК «Альянс-Авто» имеет право в любой момент в одностороннем порядке изменять условия Программы. Условия Программы с изменениями публикуются на сайте Программы www.alyans-auto.ru за 1 (один) день до даты их вступления в силу.

14. СЛУЧАИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ НЕПОЛАДОК

По техническим причинам (отказ или сбой в работе каналов связи, перебои в электропитании, а также в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и программного обеспечения) ГК «Альянс-Авто» имеет право временно приостановить выполнение операций по карте, с соответствующим информированием Участников на сайте www.alyans-auto.ru.

15. ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

15.1. Размещение информации на сайте www.alyans-auto.ru и других сайтах дилерских центров, входящих в ГК «Альянс-Авто»;

15.2. Размещение соответствующей информации в Social Media ГК «Альянс-Авто» и всех дилерских центров;

15.3. SMS, E-mail, Direct mail;

15.4. Размещение информации в информационной зоне ГК «Альянс-Авто» в каждом из дилерских центров;

15.5. Личная коммуникация с клиентом при его обращении в каждый из дилерских центров ГК «Альянс-Авто»;

15.6. По телефону горячей линии группы компаний (Call-центр).