

ПРАВИЛА УЧАСТИЯ В КЛУБНОЙ ПРОГРАММЕ «SPORTMASTER»

Сокращения и определения

Компания/СМ – ТОО «Спортмастер Казахстан».

БД – база данных.

Бонус – единица учета скидки на будущую покупку, правила начисления и применения которой устанавливаются настоящими Правилами участия.

Бонусная скидка – оплата Бонусами части покупки. При Бонусной скидке происходит списание Бонусов с Бонусного счёта. Если Участник даёт свое согласие на использование накопленных Бонусов при оплате за покупку, то Бонусы списываются автоматически в максимально доступном количестве траты для Участника (Участник не определяет количество подлежащих списанию Бонусов).

Бонусный баланс – совокупность учетных и информационных данных в Клубной программе, содержащая сведения об Участнике Клубной программы и Бонусном балансе.

ДКС – Департамент клиентского сервиса (тел. 8-800-080-333-33)

КК – клубная карта Sportmaster.

КБ – кэшбэк бонусы по программе лояльности Компании.

Клубная программа (КП) – клубная программа Sportmaster, бонусная программа лояльности Компании.

Мобильная клубная карта (МКК) – клубная карта в мобильном приложении Sportmaster.

Мобильное Приложение (МП) – мобильное приложение «Sportmaster».

Мобильное Приложение партнера – мобильные приложения других компаний, с которыми Компания заключила договоры о сотрудничестве.

Накопленная сумма покупок – сумма учтённых покупок, совершённых авторизованным Участником КП с применением КК, МКК и SMS-авторизации.

ПК – подарочная карта.

Преференции Участникам КП – предоставление Участникам КП скидок на товары, особых условий оказания сервисных услуг и дополнительных информационных услуг.

Кэшбэк бонусы – бонусы, начисляемые при совершении покупки Участником КП в порядке, установленном настоящими Правилами участия.

Розничная скидка – скидка на товар, указанная на ценнике.

Розничная цена – цена товара, указанная на ценнике и подлежащая оплате. Может быть результатом применения Розничной скидки.

РС – Розничная сеть магазинов Sportmaster на территории Республики Казахстан.

Сервисные услуги – услуги сборки и настройки спортивного инвентаря, предоставляемые сервисными центрами Компании.

Собственные средства Клиента – денежные средства на банковской карте Клиента или наличные.

Товары с желтыми ценниками (для магазинов РС), **с отметками «Лучшая цена» и «Финальная цена»** (для sportmaster.kz) – товары, при покупке которых скидки не применяются и оплатить часть их стоимости Бонусами нельзя.

Уровни участия в КП – статусы Участников КП в зависимости от Накопленной суммы КБ.

Услуги доставки – услуги по доставке товаров Клиентам, включая услугу подъема на этаж.

Участник КП – физическое лицо, прошедшее регистрацию в КП.

Промо бонусы – Бонусы, начисляемые Участнику КП при наступлении определенных событий или при совершении определенных действий.

1. УЧАСТИЕ В КП

- 1.1. Клубная программа Спортмастер действует во всех магазинах Спортмастер на территории Республики Казахстан.
- 1.2. Участником КП может стать любое физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста и зарегистрировавшееся в качестве Участника КП одним из следующих способов:
 - прошедшее Электронную регистрацию в любом магазине РС.
 - прошедшее регистрацию в КП на сайте www.sportmaster.kz или в Мобильном приложении, или при обращении в ДКС, или на сайтах, посвященных маркетинговым акциям СМ. После завершения регистрации Клиент может участвовать в КП без получения КК, с помощью SMS-авторизации.
- 1.3. Регистрация Клиента в КП в магазинах РС, как правило, проводится после совершения покупки, однако при регистрации в рамках маркетинговых кампаний, проводимых Компанией, совершение покупки не обязательно. Также без совершения покупки Клиент может зарегистрироваться в КП на сайте www.sportmaster.kz, с помощью Мобильного Приложения и в ДКС, используя любой доступный клиентский канал.

2. КЛУБНЫЕ КАРТЫ

2.1. Порядок использования КК

- 2.1.1. КК используется для идентификации Участников КП. Идентификация производится только при предъявлении КК либо МКК. Запрещается использовать скан, фотографию или иное изображение КК и МКК для идентификации.
- 2.1.2. КК не является платежным средством.
- 2.1.3. КК является собственностью Компании. Компания оставляет за собой право на свое усмотрение без объяснения причины блокировать любую КК в случае возникновения подозрений о неправомерной активности по ней.
- 2.1.4. КК используются для учета активности Клиентов по следующим критериям: накопленная сумма КБ и количество начисленных и списанных Бонусов.
- 2.1.5. Клиент может иметь несколько КК. При этом они могут быть привязаны к одному Бонусному счету, если Клиент ранее (до вступления в действие данной редакции Положения о КП) провел объединение нескольких КК, получил КК нового уровня и не сдал предыдущую КК в магазин или запросил у сотрудника магазина РС дополнительную КК к своему Бонусному счету для родственников.
- 2.1.6. На всех КК, находящихся в обращении у Участников КП, произведенных после 1 января 2014 года, срок действия не указан. На КК, произведенных до 1 января 2014 года, указан срок действия. Все КК, находящиеся в обращении, без каких-либо оговорок вне зависимости от указания срока действия на карте, принимаются магазинами РС и Интернет-магазином при идентификации Клиента как Участника КП в пределах срока действия.

2.2. Уровни участия в КП и типы КК

- 2.2.1. Участники КП подразделяются по Уровням участия в КП в зависимости от Накопленной суммы КБ. Каждому Уровню участия соответствует свой тип КК:
 - Стандартный – Синяя КК;
 - Серебряный – Серебряная КК;
 - Золотой – Золотая КК.
- 2.2.2. В зависимости от Уровня участия, Участники КП имеют следующие Преференции (табл.1).

Таблица 1. Преференции Участников КП в зависимости от Уровня участия в КП

Уровень участия в КП	Стандартный	Серебряный	Золотой
Тип КК	Синяя	Серебряная	Золотая
Накопленная сумма КБ	1 – 75 000 тенге	75 001 – 750 000 тенге	свыше 750 000 тенге
Процент (количество) начисляемых Кэшбэк бонусов за каждые полные 5 000 тенге покупки	5% (250)	7% (350)	10% (500)
Начисление Бонусов на Бонусный счет и оплата Бонусами части покупок в РС*	+	+	+
Дополнительные Информационные Сервисы (личный кабинет на www.sportmaster.kz и в МП СМ, SMS- и email информирование)	+	+	+
Специальные предложения на товары, представленные в РС	+	+	+
Резервирование товара на 1 день при резерве в магазине РС, до 9 дней при оформлении заказа в Интернет-магазин	+	+	+
Выделенная линия в ДКС	–	–	+
Обмен/Возврат товара	14 дней	14 дней	14 дней
Дополнительный срок на обмен/возврат товара	–	+ 30 дней	+ 60 дней
Возврат Кэшбэк бонусами части стоимости Сервисных услуг, оплачиваемых в магазинах РС (кроме Услуг доставки), %	20	50	100

3. БОНУСЫ

3.1. Общие принципы

- 3.1.1. Существует два типа Бонусов, начисляемых на Бонусный счет Участника Программы: Кэшбэк бонусы и Промо бонусы.
- 3.1.2. Списание и начисление Бонусов производится только при осуществлении платежей из Собственных средств Участников КП. Покупки, оплаченные безналичными платежами, в Накопленной сумме покупок не учитываются, на них не начисляются Бонусы и их невозможно частично оплатить Бонусами.
- 3.1.3. Бонусы не могут быть обменяны на деньги.
- 3.1.4. Информирование Участника КП о начислении и аннулировании Бонусов может осуществляться посредством SMS, e-mail или WhatsApp рассылки уведомления при наличии его согласия на получение информационных и рекламных рассылок. Производится информирование только тех Участников КП, чьи анкеты обработаны, и данные которых занесены в БД. Информация о Бонусном балансе и сроке сгорания Бонусов также доступна Участникам КП в личном кабинете на сайте www.sportmaster.kz и в МП (после запуска услуги).

3.2. Начисление Кэшбэк бонусов

- 3.2.1. Кэшбэк бонусы начисляются на Бонусный счет в течение 1 дня после совершения покупки при наличии у магазина. Участник Программы может использовать Кэшбэк бонусы сразу после их начисления.
- 3.2.2. Кэшбэк бонусы имеют срок действия. Кэшбэк Бонусы действуют 180 дней с момента начисления. Если в течение этих 180 дней Участником КП была совершена любая покупка в магазинах РС, то срок действия Кэшбэк бонусов продлевается еще на 180 дней. Если в течение этого срока Участником КП не было совершено покупок, то Кэшбэк бонусы аннулируются.
- 3.2.3. Ставка начисления Кэшбэк бонусов зависит от Уровня участия в КП и суммы покупки. Кэшбэк бонусы начисляются за каждые полные 5 000 тенге покупки в одном чеке.
- 3.2.4. На покупки общей суммой до 5 000 тенге начисление Кэшбэк бонусов не осуществляется, но сумма покупки учитывается в Накопленной сумме КБ.
- 3.2.5. Кэшбэк бонусы начисляются на любые товары, (в том числе, на товары, на которые установлена Розничная скидка), кроме ПК.

Пример 1. Совершена покупка товара без Розничной скидки на 9 000 тенге. В чеке – одни полные 5 000 тенге. Поэтому Клиенту Золотого Уровня участия будет начислено 500 Кэшбэк бонусов, Серебряного Уровня – 350 Кэшбэк бонусов, а Стандартного Уровня – 250 Кэшбэк бонусов.

Пример 2. У Клиента нет КК. Совершена покупка товара на 122 500 тенге. Клиенту выдается Серебряная КК и начисляется 7 700 Кэшбэк бонусов (по 350 Кэшбэк бонусов за 22 полных 5 000 тенге).

Пример 3. Клиент предъявляет Серебряную КК с Накопленной суммой КБ в 760 165 тенге. В момент оформления покупки товара на 10 000 тенге КИС Лайт информирует сотрудника магазина РС о том, что Накопленная сумма КБ превысила 750 001 тенге. Сотрудник магазина РС выдает Клиенту Золотую КК, на Бонусный счет Клиента начисляется 1000 Кэшбэк бонусов (по 500 Бонусов за каждые 5000 тенге покупки).

Пример 4. Участник КП, имеющий Стандартный Уровень участия осуществил покупку на 19 800 тенге. В состав покупки входила ПК номиналом 10000 тенге. Участнику Программы будут начислены 250 Кэшбэк бонусов.

Пример 5. Участник КП Золотого Уровня участия совершил покупку на 33 000 тенге и оплатил 5000 тенге покупки ПК. Участнику программы будут начислены на Бонусный счет 2500 Кэшбэк бонусов.

3.3. Начисление Промо бонусов

- 3.3.1. В рамках маркетинговых мероприятий по стимулированию активности потребителей, продвижению товаров, верификации анкетных данных, увеличению лояльности Клиентов на Бонусный счет Участников КП могут начисляться Промо бонусы, имеющие различные сроки действия.
- 3.3.2. Действие Промо бонусов в зависимости от маркетингового мероприятия может распространяться как на все товары вне зависимости от категорий, коллекций, артикулов или иных атрибутов, так и только на определенные товары, выделяемые по категориям, коллекциям, артикулам или иным атрибутам.
- 3.3.3. Промо бонусы имеют срок действия, который указывается в описании и промо материалах соответствующего мероприятия. По истечении установленного срока действия Промо бонусы аннулируются.
- 3.3.4. Постоянно Промо бонусы начисляются на Бонусный счет Участникам КП в следующих случаях (табл. 2):

Таблица 2. Начисление и трата Промо бонусов Участникам КП

Событие	Количество Промо бонусов	Срок начисления	Срок действия с момента зачисления	Ограничения по методу траты бонусов
1)День рождения Участника КП	2500 - Стандартный, 5000 -Серебряный, 10000 - Золотой Уровень участия в КП	В День рождения Участника КП	1 месяц	Без ограничений
2)Онлайн регистрация участника в КП на: - сайте www.sportmaster.kz, - в МП СМ, - в ДКС, * при заполнении полей анкеты «телефон», «имя», «пол», «дата рождения», «e-mail»	Начисляем 1 500 бонусов	В течение 15 минут	3 месяца	Бонусами можно оплатить часть стоимости покупки (в соответствии с Правилами Клубной программы Спортмастер) только, если покупка совершается онлайн, на: - сайте - через операторов ДКС, в Мобильном приложении.
* при заполнении полей «город», «улица», «дом»	начисляем дополнительно 1000 бонусов			
3)Регистрация участника в КП в магазине РС: - электронная регистрация на кассе - в Киоске	Начисляем 1 500 бонусов	В течение 15 минут	3 месяца	Без ограничений
* при заполнении полей «город», «улица», «дом» начисляем дополнительно	начисляем дополнительно 1000 бонусов			

(Пояснение к таблице)

*заполнение полей анкеты, в том числе email с обязательным подтверждением, активной подпиской на email рассылки, согласия с Правилами Клубной программы и Пользовательским соглашением путем заполнения соответствующего поля при регистрации). Заполнение поля «фамилия» необязательно для получения каких-либо бонусов.

*если у Участника КП, зарегистрированного в КП ранее, какое-либо поле или поля анкеты не заполнены, то при заполнении их в личном кабинете на сайте или в МП СМ ему также будет начислено 2 500 Поощрительных бонусов.

3.3.5. Начисление на Бонусный счет Промо бонусов «В День рождения Участника КП» и «За регистрацию в КП» происходит после занесения в БД сведений об Участнике КП.

3.3.6. По истечении установленного срока действия Промо бонусы аннулируются.

3.4. Использование Бонусов

3.4.1. Бонусами можно оплатить часть очередной покупки из расчета 1 Бонус = 1 тенге. Бонусная скидка может составить не более 30% от стоимости товара, подлежащей оплате. При оплате Бонусами суммарная скидка (с учетом розничной скидки, указанной на ценнике, скидки по другим промоакциям и Бонусной скидки) не может превышать 50% от полной стоимости товара.

3.4.2. В магазинах, а также в Интернет-магазине Бонусами можно оплатить часть стоимости любого товара и Сервисных услуг. Бонусы не действуют для оплаты товаров, отмеченных желтыми ценниками (для магазинов розничной сети), ценниками с отметками «Лучшая цена» и «Финальная цена» (для sportmaster.kz), ПК. В магазинах формата СМ-Сток оплата Бонусами части стоимости товара невозможна.

3.4.3. При оплате товара последовательно применяются скидки в соответствии с приоритетом:

- 1) Розничная скидка;
- 2) Дополнительная скидка по акциям;
- 3) Иные скидки (например, скидка по уценке, директорская скидка и т.п.);
- 4) Бонусная скидка.

Пример 6. Товар продается по Розничной цене 5 000 тенге. Бонусами можно оплатить максимум 30% от Розничной цены, что равно использованию 1500 Бонусов.

Пример 7. На товар стоимостью 5 000 тенге введена Розничная скидка 40%. Текущая розничная цена с учетом скидки составляет 3 000 тенге. Бонусами можно оплатить не более 30% от стоимости покупки, т.е. не более 900 тенге. Однако в этом случае общая скидка составит 2 900 тенге (2000 тг + 900 тг), что превышает 50% от полной стоимости товара. С учетом ограничения в 50%, бонусная скидка максимально может составить 500 тенге (разность максимально возможной скидки в 2500 тенге и уже примененной розничной скидки в 2000 тенге). Из Собственных средств Клиенту необходимо заплатить 500 тенге.

Пример 8. Товар продается по Розничной цене 5 000 тенге. Клиент участвует в акции, позволяющей получить дополнительную скидку 15% (например, с помощью купона или по SMS). Сначала предоставляется скидка по акции в 15%. 30% от оставшихся 4 250 тенге (1 275 тг) можно оплатить Бонусами. Т.е. из Собственных средств Клиенту нужно заплатить 2 975 тенге.

Пример 9. На товар стоимостью 5 000 тенге введена Розничная скидка в 20%, т.е. Розничная цена товара составляет 4000 тенге. Клиент участвует в акции, позволяющей получить дополнительную скидку 15% по отношению к Розничной цене (например, с помощью купона или SMS). Сначала применяется скидка по акции в 15% от Розничной цены. 30% от оставшихся 3400 тг (1020 тг) можно оплатить Бонусами. Однако в этом случае общая скидка составит 2620 тг (1000 тг + 600 тг + 1020 тг), что превышает 50% от полной стоимости товара. С учетом ограничения в 50%, бонусная скидка максимально может составить 884 тенге. Из Собственных средств Клиенту необходимо заплатить 2 516 тг.

3.4.4. При оплате Бонусами с Бонусного счета Клиента в первую очередь списываются Бонусы с наименьшим оставшимся сроком действия. Такое правило действует для Бонусов одного типа.

3.4.5. При оплате Бонусами установлен приоритет Промо бонусов перед Кэшбэк бонусами.

Пример 10. На Бонусном счете у Клиента есть 2 000 Промо Бонусов для скидки на товары DEMIX и 2 000 Кэшбэк бонусов. Клиент покупает товар DEMIX стоимостью 10 000 тенге. Он имеет право получить скидку в 30% и израсходовать на это 3 000 Бонусов. При оформлении покупки с Бонусного счета будет списано 2 000 Промо бонусов и 1 000 Кэшбэк бонусов. На Бонусном счете останется 1 000 Кэшбэк бонусов.

- 3.4.6. На часть покупки, которая была оплачена Бонусами, начисление Кэшбэк бонусов не осуществляется. На часть покупки, оплаченную из Собственных средств Клиента, производится начисление Кэшбэк бонусов в соответствии с Таблицей 1. В Накопленную сумму КБ включается сумма покупки, оплаченная из Собственных средств Клиента.
- 3.4.7. Списание Бонусов при оплате Бонусами осуществляется с шагом в 1 единицу (1, 2, 3 и т.д.). Минимально возможное количество Бонусов для списания составляет 1 Бонус.
- 3.4.8. 2 500 Промо бонусов, начисленные за онлайн регистрацию в КП: на сайте, в КИОСКЕ, через ДКС, МП можно потратить только онлайн. Оплата данными промо бонусами в оффлайн-магазинах невозможна.
- 3.4.9. 1500 Промо-бонусов, начисленные за самовывоз из оффлайн-магазина онлайн-заказа на сумму свыше 5 000 тенге можно потратить только онлайн: на сайте, в КИОСКЕ, через ДКС, МП. Оплата данными промо бонусами в оффлайн-магазинах невозможна.

3.5. Перерасчет Бонусов при возврате товаров

- 3.5.1. В случае возврата покупки, частично оплаченной Бонусами, Клиенту возвращается уплаченная им денежная сумма. Потраченные Бонусы и срок их действия, (который оставался до совершения покупки), восстанавливаются на Бонусном счете Клиента в режиме онлайн, при наличии связи с Центральным офисом или по восстановлению связи с Центральным офисом. В случае возврата товара начисленные за покупку данного товара Кэшбэк бонусы аннулируются.
- 3.5.2. В случае возврата части покупки начисление Кэшбэк бонусов пересчитывается с учетом возвращенных позиций, а срок их действия не пересчитывается.

Пример 11. Клиент приобрел товары на 32 000 тенге. Ему было начислено 600 Кэшбэк бонусов по Золотой КК. Клиент производит возврат части товара из этой покупки на сумму 15 500 тенге. Начисление 600 Кэшбэк бонусов будет отменено. Остаток покупки пересчитывается и Клиенту производится новое начисление в размере 300 Кэшбэк бонусов (за полные 5 000 тенге стоимости купленного товара).

Пример 12. Клиент приобрел товаров на 10 000 тенге, оплатив 3 000 тенге Промо бонусами, которым на момент покупки до истечения срока их действия оставалось 3 дня. Через неделю Клиент совершил возврат части товара на сумму 5 000 тенге. При перерасчете Клиенту вернут 250 Промо бонусов со сроком их действия три дня.

Пример 13. Клиент приобрел две куртки стоимостью по 25 000 тенге и получил 5 000 Промо бонусов за участие в акции «Дарим 5 000 Бонусов при покупке курток от 50 000 тенге». Через день Клиент совершил возврат одной куртки. При перерасчете чека по акции сумма покупки курток получается меньше 50 000 тенге, и у Клиента отменяют начисление 5 000 Промо бонусов, так как первичный чек перестает удовлетворять условиям акции.

- 3.5.3. При расчете Накопленной суммы КБ учитываются операции возврата товара. Если в результате возврата или обмена товара Накопленная сумма КБ стала соответствовать предыдущему Уровню участия в КП, то КК не обменивается на КК предыдущего Уровня. Для начисления Кэшбэк бонусов применяется ставка, соответствующая актуальной Накопленной сумме КБ. Информирование Клиента об этом условии при оформлении возврата обязательно.
- 3.5.4. В случае если производится возврат товара, а начисленные Бонусы за возвращаемый товар уже использованы, Бонусный баланс может принять отрицательное значение. То есть при следующих покупках Клиента начисленные ему Бонусы будут сначала использованы для вывода Бонусного баланса из отрицательной зоны в положительную зону. Использовать эти Бонусы для оплаты покупки Клиент не сможет.

3.6. Взаимодействие Бонусов и Подарочных Карт

- 3.6.1. При покупке ПК начисление Кэшбэк бонусов не производится, сумма покупки не учитывается в Накопленной сумме КБ.
- 3.6.2. При покупке ПК никакие скидки, в том числе Бонусные, не предоставляются. ПК всегда оплачивается по своему номиналу.
- 3.6.3. При оплате товара с помощью ПК возможно применение Бонусной скидки. Сначала часть товара оплачивается Бонусами. А оставшаяся часть оплачивается ПК.
- 3.6.4. При оплате товара с помощью ПК на сумму, оплаченную ПК, осуществляется начисление Кэшбэк бонусов. Также, эта сумма учитывается в Накопленной сумме КБ.

4. ИНФОРМАЦИОННАЯ И СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА УЧАСТНИКОВ КП

- 4.1. При оформлении покупки Участник КП получает на Приложении к кассовому чеку (не фискальном чеке, который распечатывается одновременно с кассовым чеком) следующую информацию:
 - количество списанных Бонусов в рамках оплачиваемой корзины;
 - остаток по всем видам Бонусов.Если списания Бонусов не происходит или остаток по всем видам Бонусов равен нулю, то информация по КП в Приложении к кассовому чеку не отображается.
- 4.2. Дополнительную информацию Участник КП может получить:
 - путем непосредственного обращения к сотруднику магазина РС;
 - в форме обратной связи на сайте или мобильном приложении;
 - по телефону ДКС: 8-800-080-33-33;
 - в Личном кабинете на сайте www.sportmaster.kz и в МП СМ (после реализации).
- 4.3. При обращении в ДКС по номеру 8-800-080-33-33 Участник КП может сделать запросы по следующим темам:
 - изменение личных данных (в поле «мобильный телефон» возможно удаление из БД некорректного номера и внесения в БД нового номера мобильного телефона, при этом Клиент должен пройти авторизацию на сайте или заполнить анкету в магазине для того, чтобы его подписка на рассылки сохранилась);
 - отказ от подписки на маркетинговые рассылки по SMS;
 - подписка или отказ от подписки на email, при подписке на email Клиенту необходимо подтвердить ее ответом на электронное письмо, которое ему придет;
 - привязка чека к Бонусному счету Клиента;
 - претензия;
 - текущие промо акции;
 - Бонусный баланс.
- 4.4. Если разъяснения Директора магазина РС или исполняющего его обязанности Начальника отдела не удовлетворяют Клиента, то ему рекомендуется обращаться в КЦ.
- 4.5. Вопросы Клиента при обращении в ДКС по начислению Бонусов, изменению анкетных данных Клиента должны обязательно содержать следующую информацию:
 - Имя владельца КК;
 - Номер телефона Клиента;
 - Номер КК.