
СПОРТМАСТЕР КАЗАХСТАН

**ПОЛОЖЕНИЕ
о клубной программе «SPORTMASTER»**

СОДЕРЖАНИЕ

1. СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
1.1. Сокращения	4
1.2. Термины и определения	4
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
2.1. Цели и задачи.....	5
2.2. Область применения.....	5
2.3. Условия и ограничения	5
3. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ, СРОК ДЕЙСТВИЯ И ЗАКРЫТИЕ КП	5
3.1. Изменение условий КП.....	5
3.2. Срок действия КП	6
3.3. Закрытие КП.....	6
4. ЦЕЛИ КП.....	6
5. УЧАСТИЕ В КП	6
5.1. Участники КП.....	6
5.2. Идентификация Участников КП	7
6. КЛУБНЫЕ КАРТЫ	7
6.1. Порядок использования КК.....	7
6.2. Уровни участия в КП и типы КК.....	7
6.3. Порядок регистрации в КП и выдачи КК.....	8
6.4. Переход на новый Уровень участия в КП	9
6.5. Порядок восстановления и замены КК	10
6.6. Объединение нескольких КК на одного Участника КП	10
6.7. SMS-авторизация Участника КП.....	10
6.8. Порядок обслуживания Участников КП, не имеющих с собой КК	11
6.9. Порядок учета, хранения и передачи КК и анкет	12
7. ПРОЧИЕ РАЗНОВИДНОСТИ КАРТ	12
7.1. Прочие карты, имеющиеся в обращении:	12
7.2. Использование карт	12
7.3. VIP Дисконтные карты	12
7.4. ПДК и Представительская карта	12
8. БОНУСЫ.....	12
8.1. Общие принципы	12
8.2. Начисление Кэшбэк бонусов.....	13

8.3.	Начисление Промо бонусов.....	13
8.4.	Индивидуальные начисления Бонусов	15
8.5.	Использование Бонусов.....	15
8.6.	Перерасчет Бонусов при возврате товаров.....	16
8.7.	Взаимодействие Бонусов и Подарочных Карт	17
9.	ИНФОРМАЦИОННАЯ И СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА УЧАСТНИКОВ КП	17
10.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	18

1. СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Сокращения

БД – База Данных системы ClubPro.

ГГЛ – Группа Горячая линия.

ГКК – Группа контроля качества и управления претензиями Департамента клиентского сервиса.

КБ – квалификационный балл.

КИС Офис – корпоративная информационная система офиса.

КИС Лайт – корпоративная информационная система магазина РС.

КК – пластиковая Клубная Карта «Спортмастер».

КП – Клубная программа Компании.

ЛЦ – товары «Лучшая цена».

МКК – мобильная Клубная Карта.

МП СМ – мобильное приложение Спортмастер.

ДКС – Департамент клиентского сервиса (тел. 8-800-080-333-33, почтовый ящик e-commerce@sportmaster.ru).

ОРКПиПМ – Отдел по развитию клубной программы и партнерскому маркетингу Департамента маркетинга СМ.

ДМиКА – Департамент маркетинговой и клиентской аналитики.

ПДК – Персональная дисконтная карта сотрудника Компании.

ПК – Подарочная Карта «Спортмастер».

РС – Розничная сеть, за исключением монобрендовых магазинов.

СМ – Операционная Компания (OK) Спортмастер.

VIP ДК – VIP Дисконтные Карты.

ОМ – Отдел маркетинга Спортмастер Казахстан.

1.2. Термины и определения

Компания – Спортмастер Казахстан.

Бонус – единица учета скидки на будущую покупку, правила начисления и применения которой устанавливаются распоряжением Генерального директора Компании и настоящим Положением.

Бонусная скидка – оплата Бонусами части покупки. При Бонусной скидке происходит списание Бонусов с Бонусного баланса.

Бонусный баланс – количество Бонусов на Бонусном счете Участника КП.

Бонусный счет – совокупность информации в системе ClubPro, содержащая сведения об Участниках КП, их Бонусном балансе и Накопленной сумме КБ.

Квалификационный балл – единица учета Накопленной суммы покупок в системе Club Pro. 1 КБ равен 1 тенге. Обычно количество КБ соответствует Накопленной сумме покупок, однако возможны маркетинговые акции, когда КБ начисляются без совершения покупки для ускорения перехода Клиента на новый Уровень участия в КП.

Клубная Программа Компании – накопительная бонусная программа, являющаяся одним из инструментов управления взаимоотношениями с Клиентами.

Мобильная Клубная Карта – изображение и/или штрих-код КК и/или другие ее атрибуты, загружаемые в компьютер, мобильный телефон, планшет или любое другое мобильное устройство Участника КП.

Мобильное Приложение СМ – мобильное приложение «Спортмастер».

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.

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

Кэшбэк бонусы – Бонусы, начисляемые при осуществлении покупки Участником КП в порядке, установленном настоящим Положением.

Розничная скидка – скидка на товар, указанная на ценнике.

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

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.com) - 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, заполнившее анкету с персональными данными, или прошедшее Электронную регистрацию в магазине РС, или прошедшее регистрацию на сайте www.sportmaster.kz, или в МП СМ, или в ДКС и зарегистрированное в системе Club Pro.

ШК – штрих-код КК или МКК, штрих-код анкеты Участника КП.

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

Электронная регистрация – процесс регистрации Клиента в КП Кассиром магазина РС путем ввода его данных на кассовом аппарате. Данные Клиента сразу попадают в БД.

ClubPro – программное обеспечение, реализующее функциональность КП.

CSM – программное обеспечение, предназначенное для работы сотрудников Компании с данными по Участникам КП, обращениями и заказами Клиентов.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Цели и задачи

2.1.1. Положение о КП описывает условия предоставления КП, правила КП, правила обслуживания Участников КП сотрудниками Компании и технологии, применяемые в КП.

2.2. Область применения

2.2.1. Положение о КП предназначено для применения сотрудниками только внутри Компании.

2.3. Условия и ограничения

2.3.1. Настоящее Положение распространяется на все магазины РС, за исключением монобрендовых магазинов.

3. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ, СРОК ДЕЙСТВИЯ И ЗАКРЫТИЕ КП

3.1. Изменение условий КП

3.1.1. Компания оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять условия КП. Все изменения условий КП утверждаются приказом Генерального директора Компании.

3.2. Срок действия КП

3.2.1. Срок действия КП устанавливается приказом Генерального директора Компании.

3.3. Закрытие КП

3.3.1. В случае принятия решения о закрытии КП:

3.3.1.1. Компания уведомляет Участников КП за один месяц до предстоящего прекращения действия КП, размещая информацию на сайте Компании, в МП СМ и в магазинах РС.

3.3.1.2. Прекращается регистрация новых Участников КП.

3.3.1.3. Прекращается начисление всех типов бонусов.

3.3.1.4. Зачисленные на Бонусные счета Участников КП Бонусы продолжают действовать.

3.3.2. Участники КП продолжают оплачивать часть покупок Бонусами до тех пор, пока все начисленные Бонусы не будут использованы, либо до тех пор, пока в соответствии с пунктами 8.2.2. и 8.3.3. настоящего Положения не истечет срок действия всех начисленных Бонусов.

3.3.3. Датой окончания действия КП будет считаться дата окончания предоставления Компанией Бонусных скидок.

4. ЦЕЛИ КП

4.1. КП преследует следующие цели:

- повышение покупательского трафика в РС и онлайн за счет привлечения новых Клиентов, стимулирования повторных покупок и увеличение таким образом оборота Компании;
- получения данных о Клиентах Компании и обеспечение мониторинга покупок в РС;
- стимулирование лояльности существующих и привлечение новых Клиентов;
- создание дополнительных точек контакта с Клиентами.

5. УЧАСТИЕ В КП

5.1. Участники КП

5.1.1. 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. КК при этом выдается только по просьбе Участника КП;
- заполнившее анкету в соответствии с условиями настоящего Положения и получившее КК. Способ регистрации с заполнением бумажной анкеты применяется только в исключительных случаях (при сбоях или отсутствии мобильной связи, при отсутствии мобильного телефона у Клиента или изменении анкетных данных Клиента);
- прошедшее регистрацию в КП на сайте www.sportmaster.kz или в МП СМ, 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 или МКК.

5.1.2. 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 МП СМ и в ДКС, используя любой доступный клиентский канал.

5.2. Идентификация Участников КП

- 5.2.1. Для совершения операций с начислением и списанием Бонусов необходимо идентифицировать Клиента как Участника КП.
- 5.2.2. Идентификация Участника КП возможна:
- по наличию у него МКК;
 - при помощи SMS-авторизации (см. п. **Error! Reference source not found.**);
 - по наличию у него КК (см. Раздел 6);
 - при помощи сообщения сотруднику магазина номера мобильного телефона Клиента, указанного в анкетных данных Клиента в КП (без SMS-авторизации). При данном способе идентификации доступно только начисление бонусов за покупки.

6. КЛУБНЫЕ КАРТЫ

6.1. Порядок использования КК

- 6.1.1. КК используется для идентификации Участников КП. Идентификация производится только при предъявлении КК. Запрещается использовать скан, фотографию или иное изображение КК для идентификации.
- 6.1.2. КК не является платежным средством.
- 6.1.3. КК является собственностью Компании. Компания оставляет за собой право на свое усмотрение без объяснения причины блокировать любую КК (или МКК) в случае возникновения подозрений о неправомерной активности по ней или нарушения условий КП Участником КП.
- 6.1.4. КК используются для учета активности Клиентов по следующим критериям: накопленная сумма КБ и количество начисленных и списанных Бонусов.
- 6.1.5. 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.
- 6.1.6. Все КК, находящиеся в обращении у Участников КП, имеют срок действия 3 (три) года с момента активации несмотря на то, что на КК, произведенных до 1 января 2014 года, указан срок действия. На КК, произведенных после 1 января 2014 года, срок действия не указан. Все КК, находящиеся в обращении, без каких-либо оговорок принимаются магазинами РС и Интернет-магазином при идентификации Клиента как Участника КП в пределах срока действия.
- 6.1.7. Внешний вид КК представлен в Приложении 1.

6.2. Уровни участия в КП и типы КК

- 6.2.1. 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.
- 6.2.2. 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	–	–	+
Дополнительный гарантийный срок на товар **	–	+30 дней	+60 дней
Обмен товара	20 дней	1 месяц	2 месяца
Возврат Кэшбэк бонусами части стоимости Сервисных услуг, оплачиваемых в магазинах РС (кроме Услуг доставки), %**	20	50	100

*В соответствии с правилами, описанными в пункте 8.2.

**Подробное описание приведено в Приложении 5.

6.3. Порядок регистрации в КП и выдачи КК

- 6.3.1. При совершении Клиентом покупки на любую сумму сотрудник магазина РС формирует корзину продажи в КИС Лайт и уточняет у Клиента, является ли он Участником КП.
- 6.3.2. Если Клиент идентифицирован как Участник КП, то покупка оформляется в соответствии с правилами начисления и списания Бонусов.
- 6.3.3. Если Клиент не является Участником КП, сотрудник магазина РС обязан кратко проинформировать его об условиях КП и предложить зарегистрироваться в КП с его помощью, используя Электронную регистрацию.
- 6.3.4. В случае отказа Клиента зарегистрироваться в КП, покупка оформляется в обычном порядке.
- 6.3.5. В случае согласия Клиента зарегистрироваться в КП, сотрудник магазина РС регистрирует его с помощью Электронной регистрации путем заполнения полей анкеты в КИС Лайт.
- 6.3.6. Заполнение всех полей анкеты при регистрации обязательно. Внесение сотрудником магазина РС некорректных данных в любое поле анкеты не допускается. При последующей проверке данных анкет в случае отсутствия данных в каких-либо полях анкеты или некорректных данных на магазин будет оформлена претензия.

- 6.3.7. В случае использования Электронной регистрации КК не выдается. В исключительном случае, каким является просьба Клиента, она может быть выдана.
- 6.3.8. При Электронной регистрации сведения, указанные в анкете, заносятся в БД в онлайн режиме.
- 6.3.9. Регистрация с помощью бумажной анкеты возможна лишь в исключительных случаях (сбои или отсутствие мобильной связи в магазине РС, отсутствие мобильного телефона у клиента). В случае такой регистрации:
- 6.3.9.1. Клиент заполняет поля анкеты аккуратным разборчивым почерком. Если в анкете не заполнены какие-либо поля, сотрудник магазина РС просит Клиента заполнить их и/или сделать уточнения. При возникновении у Клиента сложностей с заполнением анкеты и наличии очереди на кассовом узле сотрудник магазина РС, оформляющий покупку, обязан предложить ему обратиться к другим свободным сотрудникам магазина РС, а при отсутствии очереди на кассовом узле сотрудник магазина РС может заполнить анкету со слов Клиента, при этом Клиент должен самостоятельно подписать заполненную анкету. Сотрудник магазина РС несет ответственность за сохранение персональных данных Клиента.
- 6.3.9.2. Если при заполнении Клиентом анкеты бланк был испорчен, Клиент вправе обратиться к сотруднику магазина РС и получить еще один бланк анкеты. Сотрудник магазина РС должен разорвать испорченные бланки анкет таким образом, чтобы исключить восстановление указанных в них персональных данных Клиентов.
- 6.3.10. Сотрудник магазина РС выдает Клиенту КК только после того, как Клиент передаст ему анкету со всеми заполненными полями и подписью. Исключение допускается только для поля адреса электронной почты, если таковой у Клиента отсутствует. В этом случае Клиент должен написать в поле для адреса электронной почты фразу «Не имею».
- 6.3.11. В течение двух месяцев с момента заполнения анкеты сведения, указанные в ней, заносятся в БД.
- 6.3.12. Сотрудник магазина РС передает Старшему кассиру заполненные Клиентами анкеты для того, чтобы отправить их на обработку путем сканирования. Инструкция по сканированию анкет приведена в Приложении 7.
- 6.3.13. Занесение полученных в результате обработки анкет данных в БД проводится уполномоченными сотрудниками СМ. Технология занесения информации и верификации анкетных данных определяется дополнительными нормативными документами.

6.4. Переход на новый Уровень участия в КП

- 6.4.1. При достижении Накопленной суммы КБ определённого порога (табл. 1) происходит автоматический перевод Клиента на следующий Уровень участия.
- 6.4.2. КИС Лайт информирует сотрудника магазина о возможности обмена текущей КК на КК следующего Уровня участия в КП.
- 6.4.3. В случае перехода со Стандартного на Серебряный Уровень участия Сотрудник магазина РС просто информирует Участника КП об изменении его Уровня участия в КП. В этом случае Серебряная карта выдается только по инициативе/просьбе Участника КП. В случае перехода с Серебряного на Золотой Уровень участия Сотрудник магазина РС поздравляет Участника КП с достижением им Золотого уровня участия. Сотрудник магазина РС уточняет у Участника КП – хочет ли он получить Золотую КК. При положительном ответе Серебряная КК Участника КП меняется на Золотую КК.
- 6.4.4. Сотрудник магазина РС изымает старую КК у Клиента и утилизирует ее в соответствии с п. 6.5.4. По желанию Клиент может оставить КК у себя.

6.4.5. Начисление Бонусов за все последующие покупки и предоставление Преференций Участнику КП будут происходить в соответствии с условиями нового Уровня участия в КП вне зависимости от того, получил Клиент новую КК или нет.

6.5. Порядок восстановления и замены КК

6.5.1. В случаях кражи или утери КК Участник КП должен незамедлительно обратиться в ДКС для блокировки КК. Если имеющиеся на потерянной/украденной КК Бонусы были потрачены до того момента, как КК была заблокирована, то претензии по восстановлению Бонусов не принимаются и потраченные Бонусы не восстанавливаются.

6.5.2. Восстановление потерянной или украденной КК или КК, у которой не считывается ШК, производит сотрудник магазина РС.

6.5.3. Участник КП обращается к сотруднику магазина РС и называет номер мобильного телефона.

6.5.3.1. Сотрудник магазина РС производит SMS-авторизацию Клиента (п. 6.7.).

6.5.3.2. Сотрудник магазина РС выдает Клиенту бланк анкеты. После того как Клиент вернет заполненную анкету, сотрудник магазина РС выдает ему новую КК. Старая КК при этом не блокируется. Сотрудник магазина РС предупреждает Клиента, что для блокировки старой КК Клиент должен обратиться в ДКС. Накопленная сумма КБ и Бонусный баланс Клиента сохраняются. Если до момента блокировки КК по ней была предоставлена Бонусная скидка, то списанные Бонусы не восстанавливаются.

6.5.4. Сотрудник магазина РС должен привести в негодность принятые от Клиентов недействительные КК (после процедуры замены или обмена) путем надрезания ножницами поля с изображением ШК. Специальная утилизация КК не предусмотрена.

6.5.5. Если сотруднику магазина РС не удалось самостоятельно урегулировать с Клиентом конфликтную ситуацию, связанную с расчетом Накопленной суммы КБ, условиями выдачи/обмена КК, начислению и списанию Бонусов, а также необходимо совершить корректировку данных Клиента, то сотрудник должен обратиться в ДКС.

6.5.6. Новая КК становится новым идентификатором Участника КП. При этом старая КК до момента ее блокировки также будет являться идентификатором Участника КП.

6.5.7. Если Участник КП не помнит номер мобильного телефона, указанного в анкете, или он не указывал его при заполнении анкеты, то для восстановления или замены КК он должен обратиться к Директору магазина РС или исполняющему его обязанности Начальнику отдела. Директор магазина РС или исполняющий его обязанности Начальник отдела обращается в ДКС. ДКС в случае успешной проверки дополнительных данных Клиента (например, даты рождения, адреса email, последних покупок) идентифицирует Клиента и сообщает Директору магазина РС или исполняющему его обязанности Начальнику отдела номер КК Клиента. Директор магазина РС или исполняющий его обязанности Начальник отдела производит ее восстановление, и только после восстановления КК становится возможным проведение покупки по КК. При восстановлении КК необходимо внести в данные Клиента актуальный номер его телефона.

6.6. Объединение нескольких КК на одного Участника КП

6.6.1. Объединение нескольких КК на одного Участника КП с момента запуска данной редакции Положения о КП не допускается ни в каком случае – ни в случае, когда КК оформлены на одного Участника КП, ни в случае, когда КК оформлены на разных Участников КП.

6.7. SMS-авторизация Участника КП

6.7.1. SMS-авторизация позволяет Участникам КП, имеющим на Бонусном счете какое-либо количество Бонусов любого типа, или Клиентам, не участвующим в КП, но использующим для покупки Бонусы Участника КП, по согласованию с ним, тратить Бонусы с Бонусного

счета и получать Бонусы на Бонусный счет за покупки на основании авторизации по номеру мобильного телефона (без предъявления КК или МКК). Результатом, подтверждающим согласование, является сообщение Клиентом, не участвующим в КП и совершающем покупку, сотруднику магазина кода авторизации, который он получает от Участника КП, Бонусами которого он хочет воспользоваться (П.6.7.4.).

- 6.7.2. Услуга SMS-авторизации предоставляется Участникам КП или Клиентам во всех магазинах РС на территории Казахстана бесплатно. Услуга предоставляется при наличии технической возможности. Авторизация Клиента при помощи SMS становится возможна после занесения сведений из анкеты Участника КП в БД (п. 6.3.11.) при условии корректного заполнения анкеты и указания в ней мобильного номера Клиента. SMS-авторизация Клиента производится только в том случае, если на Бонусном счете Клиента есть какое-либо количество Бонусов любого типа.
- 6.7.3. Для использования услуги SMS-авторизации Участнику КП необходимо:
- иметь на Бонусном счете какое-либо количество Бонусов любого типа;
 - при совершении покупки сообщить сотруднику магазина номер мобильного телефона, зарегистрированного в БД;
 - после получения на указанный телефон SMS с кодом авторизации сообщить этот код сотруднику магазина.
- 6.7.4. По согласованию с Участником КП возможно использование его Бонусов для покупки Клиентами, не участвующими в КП. При этом получение коммерческой выгоды (продажа Бонусов) Участником КП не допускается. Для этого:
- при совершении покупки такой Клиент должен сообщить сотруднику магазина РС номер мобильного телефона Участника КП, зарегистрированного в БД;
 - после получения на указанный телефон SMS с кодом авторизации Участник КП должен сообщить этот код этому Клиенту, что является результатом согласования с этим Клиентом возможности использования Бонусов Участника КП;
 - этот Клиент должен сообщить этот код сотруднику магазина РС, оформляющему покупку.
- 6.7.5. Один код авторизации можно использовать только для одной покупки.
- 6.7.6. Сервис SMS-авторизации может быть временно недоступен при проблемах с интернет-каналом и при низком уровне сигнала или высокой загруженности сотовых сетей.
- 6.7.7. Если при SMS-авторизации Клиент назвал номер своего телефона, система идентифицировала Клиента, но SMS с кодом на него не пришло, то доступно будет только начисление Бонусов.

6.8. Порядок обслуживания Участников КП, не имеющих с собой КК

- 6.8.1. Если при оформлении покупки Клиент заявляет, что он Участник КП, но не имеет с собой КК, сотрудник магазина РС должен предложить Клиенту пройти авторизацию при помощи МКК или SMS (см. п. **Error! Reference source not found..**).
- 6.8.2. Если авторизация при помощи МКК и SMS невозможна (например, Клиент не имеет при себе телефонного аппарата, мобильная связь недоступна и т. п.), то действуют следующие правила:
- возможно начисление Бонусов. Идентификатором Участника КП будет служить названный Клиентом мобильный телефонный номер;
 - Бонусная скидка не предоставляется.
- 6.8.3. Проблемные случаи урегулируются в индивидуальном порядке путем обращения сотрудников магазина в ДКС. При этом даже если ДКС смог идентифицировать Клиента,

номер КК ни при каких условиях не передается сотрудникам магазина РС и КК не восстанавливается.

6.9. Порядок учета, хранения и передачи КК и анкет

- 6.9.1. За производство и обеспечение магазинов анкетами и КК отвечает ОМ.
- 6.9.2. Все операции по учету и движению КК ведутся в КИС Лайт и КИС Офис.
- 6.9.3. Старший кассир магазина обязан отслеживать количество анкет и КК на складе магазина. Минимальный остаток анкет и КК каждого типа в магазине должен соответствовать 2-месячной потребности. При снижении минимального остатка анкет и КК ниже указанного уровня Старший кассир магазина должен сообщить об этом в ОМ.
- 6.9.4. За организацию сохранности анкет в магазинах до отправки их на обработку отвечает Старший кассир магазина.

7. ПРОЧИЕ РАЗНОВИДНОСТИ КАРТ

7.1. Прочие карты, имеющиеся в обращении:

- 1) У Клиентов – VIP ДК;
- 2) У сотрудников Компании – ПДК;
- 3) В магазинах – Представительские карты.

7.2. Использование карт

- 7.2.1. В одном чеке допускается использование только одного вида карты.

7.3. VIP Дисконтные карты

- 7.3.1. В обращении у некоторых Клиентов Компании имеются VIP ДК нескольких образцов, выпущенных Компанией в различное время. Это дисконтные карты, по которым предоставляется фиксированная скидка 15%. Правила предоставления скидок по VIP ДК и макет выпускаемых в настоящее время VIP ДК представлен в Приложении 8.
- 7.3.2. Выдача VIP ДК осуществляется в представительских целях уполномоченными сотрудниками Компании.

7.4. ПДК и Представительская карта

- 7.4.1. Участие сотрудников Компании в КП и правила предоставления скидок по Представительской карте регламентируются документами: «Правила предоставления корпоративной скидки сотрудникам Компании» и «Правила работы с Представительскими дисконтными картами Компании».

8. БОНУСЫ

8.1. Общие принципы

- 8.1.1. Существует два типа Бонусов, начисляемых на Бонусный счет Участника Программы: Кэшбэк бонусы и Промо бонусы.
- 8.1.2. 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.
- 8.1.3. Бонусы не могут быть обменяны на деньги.
- 8.1.4. 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).

8.2. Начисление Кэшбэк бонусов

- 8.2.1. Кэшбэк бонусы начисляются на Бонусный счет в течение 1 дня после совершения покупки при наличии у магазина связи с Центральным офисом. В противном случае они начисляются после восстановления связи с Центральным офисом. Участник Программы может использовать Кэшбэк бонусы сразу после их начисления.
- 8.2.2. 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.
- 8.2.3. Ставка начисления Кэшбэк бонусов зависит от Уровня участия в КП и суммы покупки (п. 6.2.2.). Кэшбэк бонусы начисляются за каждые полные 5 000 тенге покупки в одном чеке.
- 8.2.4. На покупки общей суммой до 5 000 тенге начисление Кэшбэк бонусов не осуществляется, но сумма покупки учитывается в Накопленной сумме КБ.
- 8.2.5. 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.

8.3. Начисление Промо бонусов

- 8.3.1. 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.
- 8.3.2. 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.

- 8.3.3. Промо бонусы имеют срок действия, который указывается в описании и промо материалах соответствующего мероприятия. По истечении установленного срока действия Промо бонусы аннулируются.
- 8.3.4. 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • сайте • через операторов Колл-центра, в Мобильном приложении.
* при заполнении полей «город», «улица», «дом»	начисляем дополнительно 1000 бонусов			
3) Регистрация участника в КП в магазине РС: <ul style="list-style-type: none"> • электронная регистрация на кассе • в Киоске * при заполнении полей «город», «улица», «дом» начисляем дополнительно	Начисляем 1 500 бонусов	В течение 15 минут	3 месяца	Без ограничений
	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.

8.3.5. 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 (см. п.6.3.11).

8.3.6. По истечении установленного срока действия Промо бонусы аннулируются.

8.4. Индивидуальные начисления Бонусов

8.4.1. Индивидуальные случаи начисления Бонусов применяются для сохранения лояльности Участников КП при урегулировании конфликтных ситуаций с ними и/или мотивации Участника КП к дальнейшим покупкам при работе с возражениями.

8.4.2. Для начисления таких Бонусов Директор магазина РС отправляет заявку-запрос в CSM претензии. В заявке обосновывается причина начисления Бонусов, срок их действия, сумма начисления Бонусов.

8.4.3. Начисление Бонусов производится менеджерами ГКК в особых случаях в режиме онлайн, если претензионный Участник КП находится в магазине, в противном случае от одного до трех дней. Для проведения начисления Директор магазина РС должен зарегистрировать обращение в CSM, для проведения онлайн начисления продублировать обращение в CSM телефонным звонком в ГКК. По результату рассмотрения или начисления Бонусов ГКК предоставляет обратную связь Директору магазина РС.

8.4.4. В случае начисления Бонусов SMS информирование не предусмотрено, Директор магазина РС должен самостоятельно проинформировать Участника КП о проведенном начислении и пригласить использовать начисленные Бонусы.

8.4.5. Обычно при стандартной конфликтной ситуации при покупке Участником КП товара на сумму до 25 000 тенге начисляется 1500 Бонусов, при покупке товара на сумму от 25 000 до 50 000 тенге – 2500 Бонусов, при покупке товара на сумму от 50 000 до 75 000 тенге – 5 000 Бонусов, при покупке товара на сумму выше 75 000 тенге – до 7 500 тысяч Бонусов. В сложных ситуациях может быть начислено и более 7 500 Бонусов. Такое начисление в обязательном порядке согласуется с руководителем ГКК.

8.5. Использование Бонусов

8.5.1. 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.

8.5.2. В магазинах форматов СМ-Супер, СМ-Гипер и СМ PRO, 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.com), ПК. В магазинах формата СМ-Сток оплата Бонусами части стоимости товара невозможна.

8.5.3. 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.

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

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

Пример 10. На Бонусном счете у Клиента есть 50 Промо Бонусов для скидки на товары DEMIX и 50 Кэшбэк бонусов. Клиент покупает товар DEMIX стоимостью 1000 тенге. Он имеет право получить скидку в 30% и израсходовать на это 60 Бонусов. При оформлении покупки с Бонусного счета будет списано 50 Промо бонусов и 10 Кэшбэк бонусов. На Бонусном счете останется 40 Кэшбэк бонусов.

8.5.6. 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.

8.5.7. 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.

8.5.8. 2 500 Промо бонусов, начисленные за онлайн регистрацию в КП: на сайте, в КИОСКе, через Колл-центр, МП можно потратить только онлайн. Оплата данными промо бонусами в офлайн-магазинах не возможна.

8.5.9. 1500 Промо-бонусов, начисленные за самовывоз из офлайн-магазина онлайн-заказа на сумму свыше 5 000 тенге можно потратить только онлайн: на сайте, в КИОСКе, через Колл-центр, МП. Оплата данными промо бонусами в офлайн-магазинах не возможна.

8.6. Перерасчет Бонусов при возврате товаров

8.6.1. 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.

- 8.6.2. 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.

- 8.6.3. 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.

- 8.6.4. 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.

8.7. Взаимодействие Бонусов и Подарочных Карт

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

9. ИНФОРМАЦИОННАЯ И СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА УЧАСТНИКОВ КП

- 9.1. 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.

9.2. 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).

9.3. 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.

9.4. Если разъяснения Директора магазина РС или исполняющего его обязанности Начальника отдела не удовлетворяют Клиента, то ему рекомендуется обращаться в КЦ.

9.5. 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;
- Тип КК.

10. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

№ п/п	Наименование документа
1	Правила предоставления корпоративной скидки сотрудникам Компании
2	Правила работы с Представительскими дисконтными картами Компании