

Условия «Единой Программы Лояльности «Вместе и Навсегда»».

Программа «Единая Программа Лояльности «Вместе и Навсегда» (далее – «программа») является бонусной и накопительной и действует для физических лиц в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург». При этом клиент, который до старта программы принимал участие в дисконтной системе одного из юридических лиц, входящих в программу, имеет право выбора: продолжить участие в дисконтной системе ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» или закончить участие в дисконтной системе и присоединиться к программе. Накопительная система программы зависит от количества и класса приобретённых новых автомобилей в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», учет купленных клиентом автомобилей ведется с момента подключения дилерского центра к программе.

Коэффициент бонуса в Программе зависит от уровней лояльности, по которым также предоставляются определенные привилегии, или определяется индивидуально в размере от 0,05 до 0,10 при предъявлении клиентом карты другого дилера или иной карты ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» ранее выданной клиенту.

Термины и определения:

- Клиент – физическое лицо, участник программы.
- Накопительная система - это программа, направленная на продвижение товаров/работ/услуг, основанная на начислении баллов/привилегии при покупках товаров/работ/услуг, которые в свою очередь могут быть предоставлены или зачтены при последующих обращениях или покупках товаров/работ/услуг в ООО «РОЛЬФ»,

ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».

- Династия – это клиентская группа, в состав которой входят ближайшие родственники главы династии: родители, дети, супруги, братья, сестры, дяди, тети, племянники, племянницы. Все участники программы относятся к своей династии. Каждая династия имеет свой уровень лояльности.
- Глава династии - это организатор клиентской группы, первый из участников династии, кто вошел в программу. Глава династии определяется один раз и неизменно остается им до выхода из программы или завершения программы.
- Участники династии - все участники династии, кроме главы династии.
- ID – личный код участника, состоящий из двух частей. Первая часть – код «династии», вторая часть – личный код «участника династии». У всех участников династии и главы одинаковый код династии, у каждого участника и главы разный личный код.
- Уровень лояльности – это этап, на котором находится участник программы, который определяет коэффициент для начисления баллов и привилегии, предоставляемые ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург». Уровень зависит от количества звезд династии. У каждого участника и главы одной династии уровень одинаковый.
- Звезда - это единица измерения уровня династии, который зависит от количества и класса приобретённых в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» автомобилей, при соблюдении условий п. 7 Положения.
- Балл - это единица измерения бонуса, предоставляемого участнику программы. 1 балл равен 1 рублю РФ.
- Привилегии – это предоставляемые участнику программы преимущества.

- Коэффициент лояльности для начисления бонуса – это число, которое определяется уровнем династии или определяется индивидуально в размере от 0,05 до 0,10 при предъявлении клиентом карты другого дилера; которое влияет на сумму баллов при их зачислении на счет участника программы.
- Бонус - условная единица, предоставляемая ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» участнику программы в соответствии с условиями программы и дающая Участнику право на получение баллов, и/или привилегий, и/или коэффициентов лояльности.
- Архитектор созвездий/друг привел друга – это условие начисление баллов, при котором физическое лицо может получить баллы за то, что привело в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», нового участника программы, ранее не покупавшего автомобиль в данном дилерском центре ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург». При этом физическое лицо, которое привело нового участника вступает в программу и получает определение «архитектор созвездий» / «друг привел друга», при этом «архитектор созвездий» / «друг привел друга» мог никогда не покупать автомобили и не обслуживаться в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».
- Конкурс - это соревнование среди участников программы, основанное на выборе победителя.
- Нулевой уровень / «Black» - уровень участника программы, который может получить клиент ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» при выполнении условий предоставления нулевого уровня.
- Первый уровень / «Black» - уровень участника программы, который может получить клиент ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» при выполнении условий предоставления первого уровня.
- Второй уровень/ «Silver» - уровень участника программы, который может получить клиент ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» при выполнении условий предоставления второго уровня.
- Третий уровень/ «Gold» - уровень участника программы, который может получить клиент ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» при выполнении условий предоставления третьего уровня.
- Личный кабинет - это привилегия, данная участникам программы, выраженная в возможности посещения сайта www.rolf.ru с использованием логина и пароля (логином является номер телефона участника, который указывает участник при заполнении Анкеты – заявления (форма Анкеты – заявления определена в Приложении №1.1, Приложении №1.2, Приложении №1.3, Приложении №1.4), пароль клиент создает сам, используя регистрацию на сайте www.rolf.ru).
- Счет участника - открытый в информационной системе Компании электронный реестр персонального учета накопления и расхода баллов.
- Движение по счету - это факт начисления и/или списания баллов со счета участника программы.
- Сгорание баллов - это обнуление счета участника в случае отсутствия движений по счету в течение срока, указанного в п. 15 настоящего Положения
- Дисконтная 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.

- Единая Программа Лояльности «Вместе и Навсегда» - 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 ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».
- Карта – это информационный носитель данных клиента.
- модель 1 уровня спроса – модель автомобиля, имеющая на момент покупки клиентом данного автомобиля низкий спрос и требующая максимальной стимуляции продаж.
- модель 2 уровня спроса – модель автомобиля, которая на момент покупки клиентом данного автомобиля имеет средний спрос и требует активной стимуляции продаж.
- модель 3 уровня спроса – модель автомобиля, которая на момент покупки клиентом данного автомобиля имеет средний спрос и требует дополнительной стимуляции продаж.
- модель 4 уровня спроса – модель автомобиля, которая на момент покупки клиентом данного автомобиля имеет спрос, но требует применение активных действий для реализации и продвижения данного товара.
- модель 5 уровня спроса - модель автомобиля, которая на момент покупки клиентом данного автомобиля имеет спрос, но требует применение усиленных действий для реализации и продвижения данного товара.
- модель 6 уровня спроса - модель автомобиля, которая на момент покупки клиентом данного автомобиля имеет спрос, но требует применение действий для реализации и продвижения данного товара.
- Спрос - это уровень востребованности модели автомобиля на рынке.
- Акция – это мероприятие, направленное на продвижение товаров/работ/услуг на рынке, заключающееся в изменении стандартных условий реализации товаров/работ/услуг в ООО «РОЛЬФ» /ООО «РОЛЬФ МОТОРС» /ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».
- Рекламация - это претензия, предъявленная Клиентом компании ООО «РОЛЬФ» / ООО «РОЛЬФ МОТОРС» /ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» в отношении переданного товара/оказанной услуги/выполненной работы.
- Лояльность – это характеристика отношения/приверженность клиента к марке, бренду, компании ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», характеризующая удовлетворенность потреблением товаром/услугой/работой, проведенной ООО «РОЛЬФ» / ООО «РОЛЬФ МОТОРС» / ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» и вероятность повторной покупки товара/услуги/работы.
- Compliment – это любезность, предоставленная клиенту, выраженная в баллах.
- Дилерские центры премиального сегмента - это дилерские центры ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», которые являются участниками Программы, реализуют и обслуживают автомобили Премиум сегмента: Audi, Mercedes-Benz, Lexus, Toyota, Land Rover, Porsche, Jaguar.
- Дилерские центры массового сегмента - это дилерские центры ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», которые являются участниками Программы, реализуют и обслуживают автомобили Массового сегмента: Hyundai, Mitsubishi, Alfa-Romeo, Jeep, Chrysler, Dodge, Ford, Mazda, Renault.
- Другой дилер – это дилерские центры, продающие или обслуживающие автомобили премиум или массового сегмента (Audi, Mercedes-Benz, Lexus, Toyota, Land Rover, Porsche, Jaguar, Hyundai, Mitsubishi, Alfa-Romeo, Jeep, Chrysler, Dodge, Ford, Mazda, Renault, Skoda), не входящие в состав ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» или которые не являются участниками Программы.
- Профильный автомобиль – автомобиль марок Audi, Mercedes-Benz, Lexus, Toyota, Land Rover, Porsche, Jaguar, Hyundai, Mitsubishi, Alfa-Romeo, Jeep, Chrysler, Dodge, Ford, Mazda,

Renault, Skoda который можно приобрести и обслуживать в дилерских центрах Премиального или Массового сегмента ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», участвующих в Программе.

- Анкета дистрибьютора – форма анкеты, которая может быть передана и составлена дистрибьютором для заполнения клиентами на дилерских центрах, позволяющая создать «портрет клиента»: хобби клиента, интересы, предпочтения, анкета не является обязательной к заполнению клиентом.
- Опрос NPS - опрос клиентов на предмет выявления удовлетворённости клиентов качеством обслуживания в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».
- Приложение MyMercedes - приложение для смартфонов, разработанное дистрибьютором Mercedes-Benz.
- Приложение M-Drive – приложение для смартфонов, разработанное дистрибьютором ММС Рус.

1. Требования к участнику программы.

Участником Программы «Единая программа Лояльности «Вместе и Навсегда» (далее - «Программа») может стать физическое лицо, которому исполнилось 18 лет.

2. Основанием для участия в программе является хотя бы одно из условий:

2.1. Приобретение нового автомобиля в дилерских центрах ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» которые являются участниками Программы.

2.2. Приобретение услуг/работ или товаров в сервисе или отделе запасных частей в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» которые являются участниками Программы.

2.3. Участие в проекте «архитектор созвездий» / «друг привел друга» который работает на территории дилерских центров, которые являются участниками Программы.

2.4. Обмен карты другого дилера в дилерских центрах участниках программы.

3. Требования к оформлению карты участника программы:

Для оформления карты, которая позволит участвовать в программе, необходимо заполнить и подписать Анкету-заявление на участие в Программе в одном из юридических лиц, входящих в программу (ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» (форма Анкеты-заявления определена в Приложении № 1.1, Приложении №1.2., Приложении №1.3, Приложении №1.4) и дать согласие на использование своих персональных данных для целей участия в Программе (форма согласия определена в Приложении № 1.1, Приложении №1.2., Приложении №1.3, Приложении №1.4). При этом сама карта является собственностью ООО «РОЛЬФ» / ООО «РОЛЬФ МОТОРС» / ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» и не переходит в собственность клиенту.

Подписывая Анкету – заявление участника программы на одном из дилерских центров, клиент становится участником Программы всех юридических лиц, входящих в программу (ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург»).

4. Правила пользования картой:

4.1. Электронная карта выдается участнику программы при соблюдении условий п.2 Положения на основании подписанной клиентом Анкеты-заявления и внутренних учетных данных ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».

4.2. Карта хранит данные VIN номеров автомобилей, приобретённых в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» данной династией, количество накопленных участником баллов и накопленных династией звезд.

4.3. Баллы начисляются каждому участнику династии индивидуально. Накопленные баллы участник программы может зачесть на сервисные работы или на оплату запасных частей или аксессуаров.

4.4. При помощи личного кабинета, который создан на сайте www.rolf.ru, участник программы может посмотреть свое количество баллов.

4.5. При утере карты клиентом ему создается электронная карта для загрузки в смартфон клиента.

4.6. ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» не несут 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).

4.7. Карта является накопительной. Накопительная система зависит:

4.7.1 От количества и класса приобретённых автомобилей в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».

4.7.2. Наличия специальных условий на подключение к программе, прописанных в соглашении о сотрудничестве с партнерами программы.

5. Правила программы:

5.1. Все участники династии имеют одинаковый уровень, следовательно, одинаковое количество звезд.

5.2. Если кому-либо из династии добавляется звезда, то она добавляется всем участникам династии.

5.3. В ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» существует единая система накопления звезд по дилерским центрам Премиального и Массового сегмента, участвующим в Программе.

5.4. Если у династии появляется новый участник, ему добавляются все звезды династии и присваивается уровень его династии. При этом вхождение его в династию на предмет родства заверяет глава династии в Анкете-заявлении (форма определена в Приложении № 1.1, Приложении №1.2, Приложении №1.3, Приложении №1.4 к настоящему Положению).

5.5. Основания для участия в программе вступают в силу с момента начала программы. Автомобили приобретенные в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» до старта данной программы не учитываются.

5.6. Участник может поменять династию в случае выявления принадлежности к другой династии. При этом звезды за приобретенные участником автомобили присваиваются новой династии и забираются у династии, к которой он принадлежал ранее.

5.7. Династия перестает существовать, если в ней не остается участников, звезды династии пропадают.

6. Принцип бонусной программы:

Бонус участника программы выражается в начисленных ему баллах. Звезды, присвоенные династии в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» определяют ее уровень лояльности.

7. Условия получения звезд:

7.1. Одна звезда присваивается участнику: При покупке одного нового автомобиля в дилерских центрах ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» участниках программы.

7.2. Две звезды единовременно присваивается участнику при покупке нового автомобиля марок и моделей: Audi: A8; Mercedes-Benz: S класса, G класса, G кабриолет; Lexus: RX450H, CT200H, IS250; Jaguar: Jaguar XJ, Jaguar XK, Jaguar F-Type; Porsche: 911, Panamera; Hyundai: Genesis.

7.3. Три звезды единовременно присваиваются участнику при покупке нового автомобиля Audi: RS-модели, R8, S, TT, TTRS, TTS; Mercedes-Benz: CLS класс, AMG-версий, SL класс, SLK класс, SLS класс; Toyota: GT 86; Lexus: LS460, LS460 AWD, LS460 AWD L, LS460I, LS600H L, LS600Hi; Hyundai: Equus.

8. Условия получения баллов:

8.1. Баллы начисляются при покупке нового автомобиля в дилерских центрах Премиум сегмента ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» по принципу: $\text{Стоимость автомобиля}/1000 = \text{количество баллов}$, но не менее 3000 баллов. Исключение составляют:

ООО «РОЛЬФ» филиал «АЦ-Север», где баллы не начисляются, если при покупке нового автомобиля клиенту была предоставлена скидка на автомобиль.

ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ» филиал «Порше Ясенево» и филиал «Ягуар Ленд Ровер Ясенево» где за покупку нового автомобиля баллы не начисляются.

ООО «РОЛЬФ» Звезда Столицы и Звезда Столицы Каширка, где баллы начисляются при покупке нового автомобиля Mercedes-Benz при условии загрузки приложения «My Mercedes» или при подписании участником заявления-отказа от загрузки приложения «My Mercedes» (форма определена в Приложении № 5,6).

Баллы начисляются при покупке нового автомобиля в дилерских центрах Массового сегмента ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» участвующих в Программе, по принципу: $\text{Стоимость автомобиля}/1000 = \text{количество баллов}$, но не менее 2000 баллов.

8.2. Баллы начисляются при оплате услуг и/или товаров сервиса и/или отдела запасных частей по принципу: $\text{стоимость оплаченных услуг и/или товаров без скидки умножается на коэффициент лояльности} = \text{количество баллов}$, но не более 30000 баллов.

8.3. Баллы начисляются «архитектору созвездий» / «другу, который привел друга» при вводе нового клиента в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» за покупку нового автомобиля. Клиент может быть новым клиентом, если он ранее покупал автомобиль в другом юридическом лице или в другом филиале юридического лица, входящим в Единую программу лояльности. Новым клиентом может быть только физическое лицо. Баллы начисляются после подписания собственником акта приема-передачи нового автомобиля. При этом начисление количества баллов в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» определяются индивидуально по каждому случаю в зависимости от востребованности на рынке проданного нового автомобиля по следующему алгоритму:

- модель 1 уровня спроса – 20 000 баллов.
- модель 2 уровня спроса – 12 000 баллов.
- модель 3 уровня спроса – 10 000 баллов.
- модель 4 уровня спроса – 7 000 баллов.
- модель 5 уровня спроса – 5 000 баллов.
- модель 6 уровня спроса – 3 000 баллов.

Баллы начисляются в соответствии с причастием модели уровню спроса на момент заключения договора купли-продажи.

8.4. Баллы могут начисляться участнику программы индивидуально сотрудниками ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» как «комплимент» для сохранения лояльности участника.

8.5. Участник может использовать свои баллы для оплаты товаров и/или услуг сервиса или отдела запасных частей за автомобили, собственниками которых являются члены его династии и другие клиенты. При этом при оплате деньгами товаров/услуг сервиса/отдела запасных частей баллы начисляются участнику династии, который является плательщиком.

8.6. Баллы начисляются единовременно в размере 300 баллов при заполнении участником Анкеты-опросника участника в Анкете-заявлении (форма определена Приложении №1.1, Приложении №1.2, Приложении №1.3, Приложении №1.4 к настоящему Положению).

8.7. Баллы начисляются единовременно в размере 1000 баллов при заполнении участником Анкеты дистрибьютора на дилерских центрах ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», продающих и обслуживающих автомобили брендов Jaguar / Land Rover, где действует данный тип начисления баллов. Баллы начисляются единовременно в размере 5 000 баллов при заполнении участником Анкеты дистрибьютора на дилерских центрах ООО «РОЛЬФ», продающих и обслуживающих автомобили брендов Porsche, где действует данный тип начисления баллов. Форма анкеты определяется приказом по дилерским центрам каждого юридического лица входящего в программу, который производит начисления при заполнении анкеты дистрибьютора.

8.8. Баллы начисляются участнику Программы при участии в акции. Акция может определяться и действовать как индивидуально на одном дилерском центре с целью повышения покупательской способности для конкретного бренда или конкретного дилерского центра, территориальное расположение которого требует дополнительных мер по привлечению и удержанию клиентов, так и во всех дилерских центрах, участвующих в Программе. Размер начисления баллов по каждой Акции утверждается руководством дилерского центра и

определяется приказом по дилерским центрам каждого юридического лица, входящего в Программу, а также указывается в Правилах проведения Акции.

8.9. Баллы могут быть начислены клиенту по итогу оценки по опросу NPS в дилерских центрах ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», сумма баллов зависит от оценки, бренда и определяется приказом по дилерским центрам.

8.10. Для каждого дилерского центра возможны персональные настройки начисления баллов клиентам.

9. Условия, при которых баллы не начисляются:

9.1. В случае покупки бывших в эксплуатации автомобилей по различным схемам работы (договоры комиссии, договоры поручения, агентские договоры).

9.2. За рекомендацию покупки бывших в эксплуатации автомобилей по различным схемам работы (договоры комиссии, договоры поручения, агентские договоры).

9.3. Если на товар или/и услугу распространяется скидка или иная акция, проводимая ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».

9.4. Если клиент не является участником программы или обслуживается по дисконтной системе.

9.5. Если участник программы оплачивает товар и/или услугу полностью баллами.

9.6. Если участник программы оплачивает товар /работу/услугу частично баллами, частично деньгами, то баллы на часть, которая оплачивается накопленными ранее баллами, не начисляются.

10. Применение баллов:

Участник программы может использовать накопленные баллы на сервисе или в отделе запасных частей ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», на свое усмотрение в рамках применения баллов по следующим позициям:

10.1. Оплачивать до 30% от стоимости товаров /работ /услуг, если в заказ-наряде нет работ с признаком «ТО», а так же отсутствуют скидки.

10.2. Оплачивать до 20% от стоимости товаров /работ /услуг, если в заказ-наряде есть работы с признаком «ТО», а так же отсутствуют скидки.

10.3. Оплачивать до 100% товаров по АКЦИИ, если таковой есть в наличии в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», список товаров участвующих в акции определяется дилерским центром самостоятельно.

10.4. Хранить на счету.

10.5. Накопление суммы баллов не подлежит обмену на наличные деньги.

10.6. Баллы не могут быть списаны со счета участника программы для оплаты того же заказа-наряда / договора купли-продажи, с которого они были начислены, т.е. они могут быть списаны при открытии следующего заказа-наряда или покупке следующего товара.

10.7. Баллы не могут быть использованы участниками программы для оплаты по договору купли – продажи автомобиля.

10.8. Баллы не могут быть использованы участниками программы в качестве предоплаты товаров/услуг/работ.

10.9. Участники Программы не могут оплачивать баллами договоры хранения.

10.10. Участники Программы не могут оплачивать баллами договоры по оказанию финансовых услуг (договоры страхования и кредитования).

10.11. Для каждого дилерского центра возможны персональные настройки списания клиентских баллов.

11. Условия взаимодействия юридических лиц входящих в программу при расчетах Клиентами баллами:

11.1. Клиент вправе накапливать и использовать накопленные баллы в любом дилерском центре юридического лица, входящего в Программу, с учётом условий настоящей программы.

11.2. Ежемесячно не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за отчётным, юридические лица, входящие в программу, формируют единый отчёт по использованным баллам, указывая информацию о наименовании дилерского центра юридического лица, в котором использованные баллы были начислены. Форма отчёта утверждается сторонами в Приложении № 4 к настоящему Соглашению.

11.3. Отчёт, указанный в п.11.2 настоящего Соглашения, является основанием для проведения взаиморасчётов между юридическими лицами, входящими в Программу, по накопленным и использованным Клиентами баллам.

12. Классификация уровней. Зависимость предоставляемого уровня от количества звезд. Присвоение коэффициента лояльности в зависимости от уровня:

12.1. Нулевой уровень / «Black» - 0 звезд, коэффициент лояльности 0,05;

12.2. Первый уровень / «Black» - 1 звезда (включительно), коэффициент лояльности 0,05;

12.3. Второй уровень / «Silver» - от 2 до 4 звезд (включительно), коэффициент лояльности 0,07;

12.4. Третий уровень / «Gold» - от 5 и более звезд, коэффициент лояльности 0,10;

12.5. Третий уровень / «Gold» - может быть предоставлен клиенту вне зависимости от количества звезд, по согласованию с руководителем дилерского центра, директором по маркетингу;

12.6. При предъявлении карты другого дилера, при наличии соглашения с партнёрами или иной карты ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» коэффициент любого уровня определяется индивидуально в размере от 0,05 до 0,10.

13. Предоставление привилегий в зависимости от уровня лояльности.

При обращении Участника Программы в дилерские центры Массового сегмента ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» привилегии не действуют.

При обращении Участника Программы в дилерские центры Премиум сегмента ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС»:

13.1. Первый уровень («Black») / нулевой уровень («Black»):

13.1.1. Первоочередное информирование об акциях и новинках по средством смс-рассылки / e-mail / push рассылки в зависимости от пожеланий клиента, указанных в Анкете-заявлении.

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

13.1.3. Специальные условия при покупке товаров/услуг у компаний – партнёров Программы, при наличии действующего соглашения Компании с партнером.

13.2. Второй уровень («Silver»):

13.2.1. Первоочередное информирование об акциях и новинках по средством смс-рассылки / e-mail рассылки в зависимости от пожеланий клиента, указанных в анкете-заявлении.

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

13.2.3. Специальные условия при покупке товаров/услуг у компаний – партнёров Программы, при наличии действующего договора Компании с партнером.

13.2.4. Приоритет при записи на станцию в слесарный цех (в течении 3-х дней).

13.3. Третий уровень («Gold»):

13.3.1. Прием на сервис без записи в слесарный цех.

13.3.2. Первоочередное информирование об акциях и новинках посредством смс-рассылки / e-mail / push рассылки в зависимости от пожеланий клиента, указанных в Анкете-заявлении.

13.3.3. Возможность участвовать во всех акциях и мероприятиях дилерского центра каждого из юридических лиц, входящих в программу.

13.3.4. Специальные условия при покупке товаров/услуг у компаний – партнёров Программы, при наличии действующего соглашения Компании с партнером.

13.3.5. Приоритет при записи на станцию в слесарный цех (в день обращения).

При обращении Участника Программы в дилерские центры Премиум сегмента ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург»:

13.4. Первый уровень («Black») / нулевой уровень («Black») / второй уровень («Silver»):

13.4.1. Оповещение обо всех мероприятиях и специальных акциях путем смс и E-mail рассылок в зависимости от пожеланий клиента, указанных в Анкете-заявлении.

13.4.2. Возможность участвовать во всех акциях и мероприятиях дилерского центра каждого из юридических лиц, входящих в программу.

13.4.3. Мойка автомобиля при каждом посещении станции технического обслуживания.

13.4.4. Специальные условия при покупке товаров/услуг у компаний – партнёров Программы, при наличии действующего договора Компании с партнером.

13.5. Третий уровень («Gold»):

13.5.1. Оповещение обо всех мероприятиях и специальных акциях путем смс и E-mail рассылок в зависимости от пожеланий клиента, указанных в Анкете-заявлении.

13.5.2. Возможность участвовать во всех акциях и мероприятиях дилерского центра каждого из юридических лиц, входящих в программу.

13.5.3. Мойка автомобиля при каждом посещении станции технического обслуживания.

13.5.4. Специальные условия при покупке товаров/услуг у компаний – партнёров Программы, при наличии действующего договора Компании с партнером.

14. Условия предоставления нулевого уровня клиентам, которые не приобретали автомобиль в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».

14.1. Приобретение услуг/работ или товаров в сервисе или отделе запасных частей в ООО «РОЛЬФ» /ООО «РОЛЬФ МОТОРС» /ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».

14.2. Участие в проекте «архитектор созвездий» / «друг привел друга» при условии, если клиент не покупал новый автомобиль или бывший в эксплуатации автомобиль.

14.3. Обмен карты другого дилера.

15. Условия обнуления счета участника программы.

Информация по счету (количеству бонусных баллов) хранится в программном продукте ООО «РОЛЬФ» /ООО «РОЛЬФ МОТОРС» /ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», срок действия бонусных баллов равен 210 календарным дням с момента их начисления. По окончании срока действия, бонусные баллы обнуляются без возможности их восстановления.

16. Возврат товара:

16.1. При возврате купленного товара по любым причинам, оплаченного без использования баллов, баллы, начисленные за покупку этого товара, списываются с карты.

16.2. В случае возврата товара, частично или полностью оплаченного баллами, израсходованные на его покупку баллы возвращаются на карту клиента.

16.3. Если при возврате товара/работы/услуги, баллы начисленные за приобретение данного товара/работы/услуги уже потрачены клиентом и на счету недостаточно баллов для списания, то счет клиента становится отрицательным. При последующих начислениях баллы добавляются к отрицательному счету.

16.4. При частичном возврате товара, оплаченного как баллами, так и деньгами, возврат производится в соответствии с процентным соотношением между данными видами платежа.

17. Редакция от 23.11.2017 прекращает своё действие с даты вступления данной редакции в силу – 05.12.2017 г.

18. Завершение программы.

Срок действия Программы не ограничен. ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» имеют право в любой момент прекратить действие Программы с

размещением информации об ее прекращении за 6 (шесть) месяцев до предполагаемой даты прекращения на сайте www.rolf.ru.

19. Изменение условий программы.

ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» имеют право в любой момент в одностороннем порядке изменять условия Программы. Условия Программы с изменениями публикуются на сайте Программы www.rolf.ru за 1 (один) день до даты их вступления в силу.

20. 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) ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» имеют право временно приостановить выполнение операций по карте, с соответствующим информированием Участников на сайте www.rolf.ru