**Программа лояльности розничных клиентов**

**«Ecogas КЛУБ+»**

**ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ**

* формирование лояльности потребителя к бренду розничной сети АГНКС «Газпром газомоторное топливо» в условиях растущей конкуренции;
* увеличение объема реализации КПГ;
* формирование адресной клиентской базы физических лиц.

**ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Программа лояльности (ПЛ)** –программа лояльности розничных клиентов «Ecogas КЛУБ+».

**Организатор** – ООО «Газпром газомоторное топливо» (ИНН 3905078834,
КПП 781301001, юридический адрес: 197046, г. Санкт-Петербург, Петроградская набережная, дом 20, литер А).

**Территория действия ПЛ** – субъекты Российской Федерации, где Организатор осуществляет эксплуатацию Торговых точек.

**Участник** – физическое лицо, достигшее 18 лет, владелец Карты.

**Карта Ecogas КЛУБ+ (далее – Карта)** – техническое средство, выпущенное Организатором на базе процессинга «АйТи-Ойл», представляющее собой носитель информации и применяемая для идентификации Участника
при совершении операций в Торговых точках Организатора. Карта лояльности
не является платежным средством и не предназначена для получения наличных денежных средств. Передача Участником Программы Топливной Карты третьим лицам запрещена. В случае нарушения данного условия со стороны Участника Программы в обслуживании по Топливной Карте может быть отказано,
а Топливная Карта будет заблокирована без уведомления.

**Торговая точка / объект газозаправочной инфраструктуры** – автомобильная газонаполнительная компрессорная станция (далее – АГНКС), передвижной автомобильный газовый заправщик (далее – ПАГЗ), криогенная автозаправочная станция (далее – КриоАЗС), блок компримирования природного газа (далее – БКПГ), модуль компримирования природного газа (далее – МКПГ), находящийся в эксплуатации Организатора, на котором осуществляется продажа Товара, а также имеется техническая возможность приема Карты. Перечень Торговых точек, на которых действует ПЛ публикуется на Сайте Организатора
в открытом доступе.

**Скидка** – размер возможного уменьшения цены Товара на Торговых точках Организатора. Размер скидки устанавливается в процентном отношении
к действующей цене Товара и/или услуги с учетом НДС.

**ЭкоБонусы** – условные расчетные единицы, применяемые в рамках ПЛ, позволяющие Участнику получить скидку на товары и услуги на Торговых точках Организатора в пределах накопленной на Карте суммы бонусов.

**Акция** – специальное мероприятие, в рамках которого Участник, как владелец Карты, получает определенное преимущество (скидку и/или преференции) перед прочими покупателями на Торговых точках Организатора.

**Бонусный баланс** – количество доступных к расходованию бонусов.

**ГБО** – газобаллонное оборудование.

**ППТО** – пункт переоборудования и технического обслуживания.

**Период действия ПЛ** – по 31.12.2022. Период действия программы лояльности может быть изменен по решению Организатора, но не может быть менее 30 дней. Информация об изменении периода действия Программы размещается на сайте розничной сети Организатора.

**Сайт** – сайт розничной сети Организатора http://www.gazprom-agnks.ru.

**Товар** – компримированный природный газ (КПГ), реализуемый на Торговых точках Организатора, где Организатор осуществляет собственную эксплуатацию.

**ОПИСАНИЕ КОНЦЕПЦИИ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ**

Программа лояльности – это не только инструмент привлечения новых потребителей КПГ и сохранения лояльности уже существующих, но также мощный инструмент маркетинговой коммуникации. Статистические данные полученные в результате реализации ПЛ позволят более эффективно реализовывать другие маркетинговые программы Организатора, продвигать
на рынке сопутствующие Товары и услуги. Прямой канал коммуникации
с Участниками позволит в перспективе снизить валовые затраты на рекламу, направленную на широкие группы целевой аудитории, повысить
ее эффективность.

Карта в руках Участника программы должна стать мощным инструментом взаимодействия с участниками газомоторного рынка, который позволит держателю:

* получать скидки на Товар на Торговых точках Организатора;
* накапливать ЭкоБонусы за покупку Товара и тратить их на Торговых точках Организатора;
* участвовать в Акциях, розыгрышах, конкурсах Организатора.

**МЕХАНИКА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ**

1. Филиал Организатора осуществляет выпуск Карт и передает
их для реализации на Торговые точки.
	1. Розничная цена на Карту устанавливается Приказом Организатора.
	2. Организатор публикует на Сайте Правила ПЛ, размеры скидок, порядок начисления ЭкоБонусов.
	3. Торговые точки, на которых проводится реализация Карт, определяются Организатором.
2. Физическое лицо приобретает Карту на Торговой точке Организатора за собственные средства, заполняет Заявление на выдачу Карты
(Приложение 1 к Программе лояльности розничных клиентов

«Ecogas КЛУБ+») и передает его кассиру-оператору.

* 1. Оригиналы заявлений заполненные Участниками передаются
	в Коммерческий отдел филиала не позднее чем в срок в 30 календарных дней.
	2. Карта готова к приему на Торговых точках с момента приобретения Участником.
1. Порядок предоставления скидок на Товар и получение скидки за счёт накопленных ЭкоБонусов:
	1. При предъявлении Карты перед оплатой Товара на Торговой точке Участник выбирает один из двух вариантов:
* накопление экобонусов для дальнейшего получения скидки на Товар;
* получение скидки в размере 30 % от общей стоимости Товара (заправки), при этом происходит уменьшение стоимости Товара на сумму скидки и списание экобонусов с Бонусного баланса Участника в размере скидки;

При этом накопление и списание экобонусов в рамках программы лояльности доступно на всех объектах собственной эксплуатации Общества,
где обеспечена возможность приема и обработки операций по картам лояльности Ecogas КЛУБ+.

* 1. Скидка на Товар предоставляется Участнику согласно Приказу Организатора.
1. Порядок и объем начисления ЭкоБонусов за покупку Товара Участником определяется порядком начисления ЭкоБонусов, согласно Приказу Организатора.
2. ЭкоБонусы начисляются за покупки Товара на Торговых точках
при предъявлении Участником Карты при оплате Товара наличными денежными средствами или банковской картой. ЭкоБонусы, накопленные за текущую покупку, могут быть использованы только при следующей покупке.
3. Проверить состояние Бонусного баланса Участник может запросив информационный чек у оператора (наполнителя баллонов) Торговой точки.
4. Условия ПЛ могут меняться Организатором в одностороннем порядке.
5. Участникам программы запрещено передавать Карту лояльности «Ecogas КЛУБ+» прочим лицам. В случае обнаружения мошеннических действий, в том числе попыток участия в прочих стимулирующих Программах Организатора, со стороны Участника Карта лояльности «Ecogas КЛУБ+» может быть заблокирована в любой момент по решению Организатора без уведомления Участника.
6. Топливная карта «Ecogas КЛУБ+» (далее – Карта) подлежит перевыпуску или замене на следующих условиях:

9.1. Ответственный сотрудник Торговой точки проверяет Карту
на работоспособность, в случае если Карта действительно вышла из строя не
по вине клиента, выдает клиенту новую Карту.

9.2. Замена Карт, вышедших из строя по вине клиента производиться путем реализации Карты с АГНКС по цене 150,00 (Сто пятьдесят рублей) 00 копеек с НДС. К вине клиента относят физические повреждения Карты (сколы, царапины, поломка), а также утеря Карты.

9.3. Замена Карт, вышедших из строя не по вине клиента, производится без взимания дополнительной платы. Стоимость новой Карты включена в стоимость Товара.

9.4. В обоих случаях указанных в п.п. 9.2.,9.3., Клиент предоставляет неработоспособную карту на АГНКС вместе с Заявлением (Приложение № 2
к Программе лояльности розничных клиентов «Ecogas КЛУБ+»), в котором описывает проблемы/причины выходы из строя Карты.

9.5. Заявление (Приложение №2 к Программе лояльности розничных клиентов «Ecogas КЛУБ+») с неработоспособной Картой в течение 2 (Двух) рабочих дней сотрудник АГНКС передает в коммерческий отдел Филиала. Ответственный сотрудник Филиала в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты получения Заявления (Приложение № 2 к Программе лояльности розничных клиентов «Ecogas КЛУБ+») осуществляет перенос остаточного лимита бонусных баллов на новую карту клиента».

**КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ**

В рамках ПЛ информирование Участников осуществляется:

* через розничный сайт Организатора: [www.gazprom-agnks.ru](http://www.gazprom-agnks.ru);
* по телефону единой клиентской горячей линии Организатора.