

Условия «Единой Программы лояльности».

Программа «Единая программа лояльности» (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 с 2008г. в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» новых автомобилей и бывших в эксплуатации автомобилей; а также приобретенного клиентом иного товара в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» с даты введения программы в действие.

Коэффициент бонуса в Программе зависит от уровней лояльности, по которым также предоставляются определенные привилегии, или определяется индивидуально в размере от 0,07 до 0,15 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 приобретенных в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург»» автомобилей; а также иных товаров, приобретенных в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», 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 0,07 до 0,15 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-

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 - 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 б 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), 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 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.

1. Требования к участнику программы.

Участником Программы «Единая программа лояльности» (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. При утере карты клиент может повторно подписать Анкету-заявление (форма анкеты-заявления определена в Приложении № 1.1, Приложении № 1.2, Приложении №1.3, Приложении №1.4) для восстановления карты.

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. Карта / 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 от количества и класса приобретённых автомобилей в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», а также от оплат товаров/услуг в сервисе или отделе запасных частей.

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-

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. В случае, если автомобили приобретались в ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» до старта данной программы с 2008г., они могут быть учтены и за них могут быть присвоены звезды.
- 5.6. Для добавления звезды династии за автомобиль, приобретенный до начала действия программы, участнику необходимо подтвердить этот факт путем указания данного факта в Анкете-заявлении (форма определена в Приложении № 1.1, Приложении №1.2, Приложении №1.3, Приложении №1.4 к настоящему Положению). При этом звезды добавляются после сверки данного факта в программном продукте ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».
- 5.7. 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.
- 5.8. 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 одновременно 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 одновременно присваиваются участнику при покупке нового автомобиля Audi: RS-модели, R8, S, TT, TTRS, TTS; Mercedes-Benz: CL класс, CLS класс, AMG-версий, SL класс, SLK класс, SLS класс; Toyota: GT 86; Lexus: LS460, LS460 AWD, LS46 AWD L, LS460L, LS600H L, LS600hl; Hyundai: Equus.
- 7.4. Автомобили, приобретённые в дилерских центрах ООО «РОЛЬФ» /ООО «РОЛЬФ МОТОРС» /ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», которые являются участниками программы, в период с 2008 года по дату введения программы, также учитываются при начислении звезд, при условии указания клиентом данных в Анкете-заявлении, а также последующего подтверждения этого факта покупки посредством программного продукта ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».

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 для ТО 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: $\text{стоимость оплаченных услуг и/или товаров без скидки} \times \text{коэффициент лояльности} = \text{количество баллов}$, 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 – 7 000 баллов.
- модель 4 уровня спроса - 10 000 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 единоразово в размере 600 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 единоразово 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 единоразово 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.

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 свое усмотрение в рамках применения баллов по следующим позициям:

10.1. Оплачивать до 30% от стоимости товаров /работ /услуг (в зависимости от

наличия необходимого количества баллов и желания Участника программы) на сервисе или в отделе запасных частей ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург». При покупке товаров/работ/услуг со скидкой, отсутствует возможность оплаты таких товаров/работ/услуг баллами.

- 10.2. Оплачивать до 100% товаров по АКЦИИ (в зависимости от наличия необходимого количества баллов и желания Участника программы), 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.
- 10.3. Хранить на счету.
- 10.4. Копить для участия в конкурсе.
- 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 в качестве предоплаты товаров/услуг/работ.
- 10.8. Участники Программы не могут оплачивать баллами договоры хранения.
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 0,07;
- 12.2. Первый уровень / «Black» - 1 звезда (включительно), коэффициент лояльности 0,07;
- 12.3. Второй уровень / «Silver» - от 2 до 4 звезд (включительно), коэффициент лояльности 0,1;
- 12.4. Третий уровень / «Gold» - от 5 и более звезд, коэффициент лояльности 0,15;
- 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 или иной карты ООО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург» коэффициент любого уровня определяется индивидуально в размере от 0,07 до 0,15.

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 договора 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.

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 договора Компании с партнером.

13.3.5. Химчистка автомобиля один раз в год в течение двух лет с момента выдачи автомобиля.

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. Доставка запасных частей и аксессуаров имеющихся в наличии в течение 2-х будних дней до 18:00 в пределах КАД (г. Санкт-Петербург).

13.4.5. При обращении на сервис (станцию технического обслуживания) в День Рождения – дополнительный бонус на карту лояльности (1000 баллов).

13.4.6. 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 «Люкс» автомобиля при каждом посещении станции технического обслуживания.
- 13.5.4. Доставка запасных частей и аксессуаров имеющихся в наличие в течение 2-х будних дней до 18:00 в пределах КАД (г. Санкт-Петербург).
- 13.5.5. При обращении на сервис (станцию технического обслуживания) в День Рождения – дополнительный бонус на карту лояльности (1000 баллов).
- 13.5.6. 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 хранится в программном продукте ООО «РОЛЬФ» /ООО «РОЛЬФ МОТОРС» /ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», в случае если участник программы не имеет движений по счету в течение 11 месяцев с момента последнего движения по счету, его баллы обнуляются без возможности восстановления. Баллы других участников династии при этом остаются неизменными.

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 07.04.2016 прекращает своё действие с даты вступления данной редакции в силу – 09.11.2016 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