

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 КПП;
- увеличение объема реализации сопутствующих товаров и услуг;
- привлечение внимания широкой общественности к использованию КПП в качестве моторного топлива;
- формирование адресной клиентской базы физических лиц;
- формирование и расширение парка газомоторной техники, использующей КПП в качестве моторного топлива;
- популяризация газомоторной техники среди широких групп целевой аудитории.

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.

Правила – единые правила ПЛ опубликованные на Сайте.

Карта – карта лояльности «Ecogas КЛУБ», выпущенная в продажу Организатором, и применяемая для идентификации Участника при совершении операций в Торговых точках Организатора.

Торговая точка – объект газомоторной инфраструктуры, АГНКС/модуль КПП, 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.

Личный кабинет – раздел Сайта, в котором (после самостоятельной регистрации) Участник может ознакомиться с перечнем транзакций по Карте, состоянием Бонусного баланса и др. информацией, управлять информационными уведомлениями от Организатора.

ПШТО – пункт переоборудования и технического обслуживания.

Период действия ПЛ – с даты утверждения по 31.12.2019 г. Период действия ПЛ может быть продлен по решению Организатора. Информация о периоде действия ПЛ публикуется на Сайте.

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

СТО – станция технического обслуживания

Товар – сжатый 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 КПП 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;

Реализация концепции, заложенной в ПЛ, имеет три вектора развития:

- формирование единой партнерской сети состоящей из АГНКС, ПАГЗ, ППТО, СТО, шиномонтажных мастерских, автомобильных моек, пунктов по освидетельствованию ГБО и пр., на которых Участник сможет получить те или иные преференции в обслуживании, скидки, оплатить услуги накопленными ЭкоБонусами (в перспективе, соответствующие изменения будут внесены в ПЛ);
- построение уверенного двухстороннего канала коммуникации с Участником через Личный кабинет (возможность оперативного целевого информирования, получения обратной связи, управление мотивацией покупателя и т.д.);
- формирование целевой аудитории для сбыта сопутствующих Товаров (промо товары, сувенирная продукция, фаст-фуд и пр.) и услуг (диагностика ГБО, освидетельствование баллонов и тд.).

МЕХАНИКА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

1. Организатор осуществляет выпуск Карт и передает их в Филиалы Организатора для реализации на Торговых точках.

1.1. Розничная цена на Карту устанавливается Приказом Организатора.

1.2. Организатор публикует на Сайте Правила ПЛ, размеры скидок, порядок начисления ЭкоБонусов.

2. Физическое лицо приобретает Карту на Торговой точке Организатора за собственные средства.

2.1. Карта готова к приему на АГНКС с момента приобретения Участником.

3. Порядок предоставления скидок на Товар и получение скидки за счёт накопленных ЭкоБонусов.

3.1. При предъявлении Карты перед оплатой Товара на Торговой точке Организатора Участник выбирает один из двух вариантов:

– копить ЭкоБонусы – для дальнейшего получения скидки на Товар и накопления ЭкоБонусов;

– получение скидки за счёт накопленных ЭкоБонусов – получения скидки за счет накопленных ЭкоБонусов (частично, в размере 50 % от стоимости Товара), при этом происходит списание ЭкоБонусов с Бонусного баланса Участника.

3.2. Скидка на Товар предоставляется Участнику согласно Приказа Организатора.

3.3. Расчет скидки происходит следующим образом: При покупке КПП с карты Клиенты списываются накопленные ЭкоБонусы (из расчета 1 ЭкоБонус = 0,5 руб., в т.ч. НДС. Таким образом можно оплатить 50% стоимости покупки КПП)

3.4. накопление ЭкоБонусов и получение скидки происходит только при предъявлении карты лояльности «Ecogas КЛУБ»

4. Порядок и объем начисления ЭкоБонусов за покупку Товара Участником определяется порядком начисления ЭкоБонусов, размещенном на Сайте.

4.1. 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.

4.2. Проверить состояние Бонусного баланса Участник может запросив информационный чек у оператора (наполнителя баллонов) Торговой точки, а так же в Личном кабинете Участника на розничном сайте Организатора.

5. Условия ПЛ могут меняться Организатором в одностороннем порядке.

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

В рамках ПЛ информирование Участников осуществляется:

- через розничный сайт Организатора: www.gazprom-agnks.ru;
 - по телефону коммерческого отдела Филиалов Организатора;
 - в рекламно-информационных материалах, распространяемых Организатором в Торговых точках и через Партнерские ППТО;
- посредством каналов коммуникации Партнерских ППТО.