

## МАРКЕТИНГОВАЯ ПОЛИТИКА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ «KORSTON ДРУГ».

Настоящая маркетинговая политика определяет порядок и условия работы Программы лояльности «Korston Друг» (далее — Программа лояльности), предполагающей использование электронных бонусных карт.

Целью Программы лояльности является объединение предприятий группы компаний «Korston» для:

- привлечения и поощрения постоянных клиентов с целью увеличения объемов продаж и прибыли;
- формирования устойчивой лояльности среди клиентов;
- создания клиентской базы данных и поддержания канала прямой коммуникации с клиентами;
- проведения рекламных акций среди работников компаний-участников Программы;
- сохранения и расширения доли рынка;
- получения существенных конкурентных преимуществ;
- предоставления права сотрудникам компаний-участников Бонусной программы на приобретение товаров и услуг группы компаний «Korston».

В рамках настоящей маркетинговой политики программы лояльности «Korston Друг» группа компаний «Korston» означает:

- ООО «Korston-Серпухов» (ИНН 5043042220);
- ООО «Korston-Казань» (ИНН 1655059173);
- ООО «Korston-Золото» (ИНН 1655116022).

### 1. ТЕРМИНОЛОГИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**1.1.** Программы лояльности «Korston Друг» — это программа поощрения клиентов организаций-участников Бонусной программы, реализуемая путем начисления бонусных баллов Korston на личные счета клиентов и предоставления возможности приобретения впоследствии товаров и услуг за начисленные бонусные баллы у организаций-участников Бонусной программы.

**1.2.** Бонусный балл Korston (далее — бонусный балл, бонус либо корстон) – условная единица учета покупательской активности Клиента, начисляемая клиенту организацией-участником Программы в момент приобретения им товаров и услуг. Начисленные на личный счет клиента бонусные баллы подразумевают обязательство любой организаций-участников Программы при обращении к ней клиента по предоставлению такому клиенту товаров и услуг в соответствии с существующей Ценовой политикой Программы и текущим количеством бонусных баллов на личном счету клиента. Клиенту бонусный бал не может быть выплачен денежными средствами.

**1.3.** Ценовая политика Программы лояльности — совокупность установленных организациями-участниками Программы лояльности сумм списания бонусных баллов с личных счетов клиентов при приобретении ими товаров и услуг у организаций-участников Программы лояльности. Сумма списания бонусных баллов за определенный товар или услугу может в

маркетинговых целях обозначаться как «Цена в Корстонах». Ценовая политика Бонусной программы определяется организациями-участниками Программы лояльности может быть как независимой для каждого участника и/или групп товаров и услуг, так и согласованной между организациями-участниками с целью проведения скоординированных акций и других маркетинговых мероприятий.

- 1.4. Участник** – физическое лицо, правомерно владеющее Бонусной картой, зарегистрированное в Бонусной программе и имеющее право на начисление бонусных баллов в момент приобретения товаров и услуг за рубли после их оплаты.
- 1.5. Электронная Бонусная карта** – электронный документ, содержащийся в Wallet мобильного устройства, предназначенный для идентификации предъявителя (Участника-клиента), реализации операций в инфраструктуре Программы лояльности, обслуживания личного счёта клиента и учёта проведённых операций. Данная карта может быть выпущена только на физическое лицо.
- 1.6. Лицевой счет** – программный модуль, связанный с ID, номером бонусной карты клиента, предназначенный для учета и хранения бонусных баллов клиента – держателя данной карты и отражения операций с применением бонусной карты.
- 1.7. Компания-участник Программы лояльности** – организация, участвующая в Программе лояльности путем начисления бонусных баллов на личные счета клиентов при приобретении товаров и услуг, предоставления клиентам возможности приобретения впоследствии товаров и услуг за начисленные бонусные баллы, а также участвующая в коллективном формировании Фонда Бонусной Программы.
- 1.8. Начисление бонусных баллов** – операция, в результате которой на Лицевом счете Клиента производится увеличение количества бонусных баллов в соответствии с Программой лояльности.
- 1.9. Списание бонусных баллов** – операция, в результате которой на Лицевом счете Клиента производится уменьшение количества бонусных баллов в соответствии с Программой лояльности.
- 1.10. Фонд Программы лояльности** – это денежный фонд, формируемый за счет авансовых средств Клиентов при осуществлении ими покупок товаров (работ, услуг) за рубли у Компаний-участников бонусной программы и служащий для оплаты ими последующих покупок товаров (работ, услуг), что учитывается как списание бонусных баллов Клиента. Фонд находится под управлением ООО «Корстон - Золото».
- 1.11. Привилегированный статус карты участника** – Серебряный, Золотой, Платиновый, Бриллиантовый статус карты – дает участникам Программы лояльности дополнительные баллы и привилегии. Перечень и размер привилегий утверждается фирмами-участниками программы приказом.
- 1.12. Покупка за бонусные баллы** – это покупка Клиентом товаров (работ, услуг) у Компаний-участников бонусной программы, которая оплачивается за счет денежных средств этого Клиента, поступивших в Фонд Бонусной программы и учтенных как бонусные баллы.
- 1.13. Ценовая политика Программы лояльности** – совокупность установленных организациями-участниками Программы лояльности сумм списания бонусных баллов с личных счетов Клиентов при приобретении ими товаров и услуг у организаций-участников Программы лояльности. Сумма списания бонусных баллов за определенный товар или услугу может в маркетинговых целях обозначаться как «Цена в Корстонах». Ценовая политика Программы лояльности определяется организациями-участниками Программы лояльности и может быть как независимой для каждого участника и/или групп товаров и услуг, так и согласованной между организациями-участниками с целью проведения скоординированных акций и других маркетинговых мероприятий.

## **2. КОМПАНИИ-УЧАСТНИКИ БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ**

**2.1.** Компанией–участником Бонусной программы может стать любая организация, заключившая соглашение о взаимном сотрудничестве между организациями–участниками и принимающая участие в совместной маркетинговой политике по Бонусной программе.

## **3. РАСХОДЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ**

**3.1.** Держателем Бонусной программы является ООО «Корстон-Золото».

**3.2.** Организация и обслуживание Бонусной программы в части рекламно-маркетинговых мероприятий, формирования персонифицированной базы информационно-аналитических данных по Клиентам и её техническое и информационное обслуживание возлагается на ООО «Корстон-Золото».

**3.3.** ООО «Корстон-Золото» за организацию и обслуживание Бонусной программы получает вознаграждение от Компаний–участников.

**3.4.** Компании-участники бонусной программы ежемесячно до 3-го числа месяца , следующего за отчетным, обязаны перечислять в ООО «Корстон-Золото» денежные средства Клиентов, полученные в виде авансовых платежей при приобретении товаров (работ, услуг) за рубли.

**3.5.** Ежемесячно до 3-го числа месяца, следующего за отчетным, Компании-участники Бонусной программы формируют и представляют в ООО «Корстон-Золото» отчет по проданным товарам (работам, услугам) за бонусные баллы. На основании этих отчетов ООО «Корстон-Золото», производит оплату за проданные товары (работы, услуги) Компаниям-участникам из сформировавших Фонд Бонусной программы, денежных средств соответствующего Клиентов путем перечисления на расчетные счета Компаний-участников бонусной программы либо путем зачета взаимных требований.

## **4. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЭЛЕКТРОННЫХ БОНУСНЫХ КАРТ**

**4.1.** Электронные бонусные оформляются путем заполнения анкеты на сайте <https://www.korston.ru/bonus>, или при обращении к уполномоченным лицам Компаний-участников Программы лояльности.

**4.2.** Электронные бонусные карты оформляются на основании заполненной анкеты и подписании оферты на участие в Программе лояльности.

**4.3.** Все поля анкеты участника Программы лояльности являются обязательными для заполнения (кроме поля номер пластиковой карты, данный пункт заполняется участником только в случае наличия пластиковой карты), в противном случае электронная бонусная карта не оформляется.

**4.4.** Оформление Анкеты участника Программы лояльности осуществляется в соответствии с Приложением 2 к настоящей Бонусной программе.

**4.5.** Компанией партнёром по выдаче Электронных бонусных карт является Prime Hill.

**4.6.** Для стимулирования покупок участников существует несколько статусов карт, присваиваемых при совершении Клиентом определенных условий:

- **Standart** выдается на основании заполненной анкеты (см. Приложение 2).
- **Silver** присваивается при условии совершения покупок на сумму более 30 000 руб. и до 100 000 руб. с применением Электронной бонусной карты за 1 (один) календарный год. Срок действия уровня карты 1 (один) календарный год.
- **Gold** присваивается при совершении покупок более 100 000 руб. и до 1 000 000 руб. с применением Электронной бонусной карты за 1 (один) календарный год. Срок действия уровня карты 1 (один) календарный год.
- **Platinum** присваивается при условии совершения покупок на сумму более 1 000 000 руб. с применением Электронной бонусной карты за 1 (один) календарный год. Срок действия уровня карты 1 (один) календарный год.

4.7. Для подтверждения уровня карты на новый срок, необходимо за период действия карты совершить покупок с применением Электронной бонусной карты на сумму соответствующую статусу карты. Для повышения статуса карты необходимо за последний календарный год с даты последней смены статуса совершить покупок с применением данной карты на сумму соответствующую условиям выдачи карты нового уровня. Если не выполняются первые два условия, то уровень карты снижается до того статуса, условия перехода на который были выполнены.

4.8. В случае, если установленная ставка начисления бонусов за определенный товар или услугу составляет менее базовой единицы (< 5%), то повышение статуса не производится (см. раздел 6. Начисление бонусов за мероприятия»).

## 5. ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ И ПЕРИОД АКТИВАЦИИ БОНУСОВ

5.1. В рамках общей маркетинговой политики все компании-участники Бонусной программы начисляют Клиентам Бонусной программы бонусные баллы за осуществление покупок любых товаров (работ, услуг) за рубли. Бонусные баллы начисляются от общей суммы оплаты товаров (работ, услуг) за рубли.

5.2. Бонусные баллы начисляются за все виды оплат, за исключением специальных тарифов на проживание и случаев, указанных в разделе п.б.\*

- Начисление бонусов по типам карт осуществляется согласно Таблице 1

Статус карты	Сумма разовой покупки				
	До 1000 р	от 1000 до 10 т.р.	От 10 до 30 т.р.	От 30 до 100 т.р.	Свыше 100 т.р.
<b>Standart</b>	5%	5%	6%	7%	8%
<b>Silver</b>	5%	6%	7%	8%	9%
<b>Gold</b>	5%	7%	8%	9%	10%
<b>Platinum</b>	5%	8%	9%	10%	11%

Действие таблицы не распространяется на начисление бонусов за мероприятия (правила начислений бонусов за мероприятия указаны в разделе б).

5.3. Стандартное начисление по базовой карте составляет 5% от общей суммы оплаты.

- Начисление осуществляется в корстонах. При этом, не целая часть начисленных корстонов округляется до второй цифры после запятой, по стандартным математическим правилам.
- Данные 5% принимаются за основу для расчетов дополнительных начислений.

**Например: гость, приобретая товар оплатил сумму 1000 рублей. В этом случае, из оплаченной суммы выделяется 5% в виде аванса на предстоящие покупки этого Гостя, то есть на его бонусную карту будет начислено 50 Корстонов.**

**5.4.** Дополнительные начисления служат для стимулирования покупательской активности в определенных ситуациях и периоды времени.

**5.4.1.** Максимальный размер начисления бонусов не ограничен.

**5.4.2.** Перечень Дополнительных начислений и их размер, перечислен в Приложении к настоящей Политике. Дополнительный перечень начислений утверждается отдельными приказами.

**5.5.** Все компании-участники Программы лояльности могут начислять Клиентам Бонусной программы бонусные баллы как вознаграждение за предоставленные услуги. Размер вознаграждения и процедура начисления определяются заключенным договором между Участником и Компанией участником Программы лояльности.

**5.6.** При начислении бонусов клиент обязан предоставить электронную бонусную карту на смартфоне либо указать номер карты. При отсутствии бонусной карты клиент должен подтвердить свою личность сотруднику центра обслуживания Программы лояльности назвав – последние 4 (четыре) цифры своего мобильного, указанные при оформлении карты. Также подтверждением может служить документ удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение, военный билет). При несовпадении данных баллы не могут быть начислены.

**5.7.** Период активации Корстонов составляет:

- 14 дней — для торгующих организаций, где клиент имеет право на возврат товара;

- 0 дней (немедленно)- для всех остальных компаний-участников, не имеющих ограничений.

В случае предоставления скидок в рамках проведения акций на какие либо товары/услуги бонусные баллы не начисляются.

**5.8.** Бонусные баллы начисляются на Электронную бонусную карту в момент осуществления оплаты покупки товаров (работ, услуг) на кассе. Исключение составляют бонусные баллы, начисляемые в клиентском центре обслуживания клиентов на основании заявления Клиента с приложением чеков и служебных записок от менеджеров Компаний-участниц.

**5.9.** Бонусные баллы не начисляются сотрудникам ГК Корстон при оплате услуг, на которые предоставляется скидка, например:

- Номер в отеле по цене для сотрудников;
- Химчистка по цене для сотрудников
- Шведский стол (Бизнес ланч) по цене для сотрудников;
- Покупка кондитерских изделий по цене для сотрудников.

**5.10.** Ручное начисление бонусов (для любых товаров и услуг).

- Доступ к ручному начислению бонусов строго ограничен (IT отдел)
- Ручное начисление бонусов возможно ТОЛЬКО на основании служебной записки на имя Генерального директора комплекса с приложением скана этой подписанной служебной записки в поле примечания к операции ручного начисления в NAV.

## **6. НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСОВ ЗА МЕРОПРИЯТИЯ**

- 6.1.** Начисление бонусных баллов за мероприятие возможно, если в рамках мероприятия не были предоставлены какие-либо скидки.
- 6.2.** Размер начисления бонусных баллов за мероприятия для физических лиц (заказчиков, лиц принимающих решение, секретарей и пр.) устанавливается в размере 1% от суммы мероприятия и производится в ручном режиме с обязательной привязкой к наличию оплаты.
- 6.3.** Размер начисления бонусных баллов за мероприятия для агентов (не работников компании) составляет 7% от суммы мероприятия и сопровождается служебной запиской.\*
- 6.4.** Размер суммы за мероприятие не влияет на повышение статуса бонусной карты клиента.
- 6.5.** Оплата мероприятий бонусами невозможна.

\* - при начислении 7% бонусами, агент не получает агентское вознаграждение за привлечение мероприятия (7% нетто, согласно действующей системе мотивации);

## **7. НАЧИСЛЕНИЕ БОНУСНЫХ БАЛЛОВ ЗА ГРУППОВОЕ ПРОЖИВАНИЕ**

- 7.1.** Начисление бонусных баллов организаторам группового проживания происходит как 1 % от суммы за отдельное групповое бронирование (от 10 номеров). По открытым тарифам бонусы начисляются по Таблице 1. \*
- 7.2.** За спец тарифы (менее 10 номеров) бонусы организаторам проживания не начисляются;\*\*
- 7.3.** Оплата группового проживания бонусами невозможна.

\* - при соблюдении условия п. 1.4., в противном случае бонусные баллы не начисляются.

\*\* - если иное не согласовано генеральным директором отеля на основании служебной записки.

## **8. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БОНУСОВ В РАМКАХ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ**

- 8.1.** В рамках общей маркетинговой политики все компании-участники Программы лояльности, в качестве поощрения наиболее активных и лояльных покупателей предоставляют Клиентам возможность приобретения товаров (работ, услуг) за начисленные бонусные баллы Корстон.
- 8.2.** Одну единицу товара или услугу возможно либо полностью оплатить рублями, либо получить в обмен на списание бонусов (таким образом, оплата одного товара услуги рублями и списанием Бонусных баллов одновременно невозможна).
- 8.3.** При обмене накопленных корстонов на товары и услуги устанавливается курс:

**1 корстон = 1 рублю.**

**Таким образом, чтобы получить товар стоимостью 100 рублей, со счета клиента должно быть списано 100 корстонов.**

## **9. ПОРЯДОК СПИСАНИЯ НАЧИСЛЕННЫХ БОНУСОВ И НАЧИСЛЕНИЯ СПИСАННЫХ ПРИ ВОЗВРАТЕ ТОВАРОВ**

- 9.1.** При возврате товаров, купленных за наличный расчет или с применением платежной (кредитной) банковской карты, при приобретении которых Клиенту были начислены Бонусы, производится списание этих бонусов с Лицевого счета Клиента.
- 9.2.** В случае возврата Клиентом товаров, приобретенных в обмен на списание бонусных баллов Корстон, происходит обратное начисление на Лицевой счет Клиента Бонусных баллов в количестве, использованном для приобретения возвращаемого товара. За исключением случаев, когда клиент имеет отрицательный баланс.
- 9.3.** В случае возврата товаров, при отрицательном балансе на лицевом счету, Клиент должен докупить необходимое количество бонусов.
- 9.4.** В случае возврата аванса/отказа от мероприятия, при отрицательном балансе на лицевом счету, Клиент должен докупить необходимое количество бонусов.
- 9.5.** Если в течение 365-ти дней после проведения последней операции с бонусными баллами по бонусной карте Клиентом не совершалось ни одной операции по начислению или списанию бонусных баллов со своего лицевого счета, то такие действия клиента считаются отказом клиента от договора участия в бонусной программе, в этом случае баланс по данной бонусной карте аннулируется по истечении указанного срока. При таком расторжении договора Клиент не вправе требовать возврата оставшегося неиспользованным аванса, учитываемого как остаток неиспользованных бонусных баллов. При этом обязательство держателя бонусной программы «Корстон-Золото» перед клиентом по оплате за клиента товаров, работ, услуг на соответствующую сумму прекращается. В течение 730-ти дней с момента проведения последней операции клиент вправе восстановить аннулированные бонусные баллы при личном обращении в Корстон.

## **10. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ БОНУСНОЙ КАРТЫ**

- 10.1.** Восстановление электронной бонусной карты возможно при условии обращения клиента в пункт выдачи карт и наличия информации о клиенте в базе данных (номер телефона, адрес электронной почты). Клиенту отправляется СМС о восстановлении бонусной карты на мобильный номер телефона.

## **11. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ**

- 11.1.** В рамках Программы лояльности возможно возникновение трех ситуаций, имеющих различное документальное оформление:
- Обычные покупатели, еще не участники Бонусной программы: фискальный чек;
  - Участники программы, при начислении Корстонов: фискальный чек + дополнительный чек о начислении Корстонов;
  - Участники программы, при приобретении товара или услуги за Корстоны: фискальный чек (на сумму 0) + чек о списании Корстонов.

## **12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

- 12.1.** Компании-Участники Программы лояльности обязуются сохранять строгую конфиденциальность информации, полученной в ходе участия в бонусной программе Korston Club, и принять все возможные меры, чтобы предохранить полученную информацию от разглашения.

**12.2.** Передача конфиденциальной информации третьим лицам, опубликование или иное разглашение такой информации, могут осуществляться только с письменного согласия участников Программы лояльности и Клиента независимо от причины прекращения действия Программы лояльности.

**12.3.** Компании-Участники Программы лояльности не несут ответственности в случае передачи информации государственным органам, имеющим право ее затребовать в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**12.4.** ООО "Корстон-Золото" поручает обработку персональных данных Клиентов Компаниям-Участникам Программы лояльности, в рамках заключенных договоров и соглашений, в свою очередь которые обязаны обеспечить конфиденциальность и безопасность персональных данных Клиентов.

**12.5.** Компании-Участники Программы лояльности обеспечивают конфиденциальность полученной информации и персональных данных Клиентов, за исключением следующих случаев: 1) в случае обезличивания персональных данных Клиентов; 2) в отношении общедоступных персональных данных.

**12.6.** В случае нарушения Компанией-Участником Программы лояльности условий конфиденциальности полученной информации и персональных данных Клиентов, в рамках настоящей программы Компании-Участники Программы лояльности несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и обязуются возместить ООО "Корстон-Золото" все причиненные убытки.



**Приложение 1**  
**ТИП И РАЗМЕР ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ НАЧИСЛЕНИЙ И ПРИВИЛЕГИЙ**  
**В РАМКАХ БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ «KORSTON CLUB»**

**1. Перечень дополнительных начислений:**

Категория	Тип	Размер*	Цель	Описание
Персональные	День рождения гостя	%Ставка +5 %	Мотивация гостей к тому, чтобы отпраздновать День рождения у нас	За покупки в течение 3-х дней до и 7-ми дней после Дня рождения

**2. Перечень дополнительных привилегий:**

Статус карты	Цель	Привилегия
Silver	Мотивация гостей к большему объему трат по карте	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upgrade при наличии номеров</li> </ul>
Gold		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Один бесплатный номер категории «Superior» на 1 ночь</li> <li>• Upgrade при наличии номеров</li> </ul>
Platinum		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Один бесплатный номер категории «Club Studio» или «Club Suite» на 1 ночь</li> <li>• Upgrade при наличии номеров</li> <li>• Один билет на Новогоднее мероприятие</li> </ul>

Привилегии предоставляются один раз в год согласно статусу карты.

**Заполните форму и получите электронную бонусную карту!**

Фамилия
Имя
Телефон
E-mail
Дата рождения
Номер пластиковой карты
<b>Получить карту</b>

Нажимая "Получить карту" Вы соглашаетесь с условиями  
оферты .