

Клубная программа Спортмастер (курс для торгового персонала)

-30%

СКИДКИ ДО 30%
НА СПОРТИВНЫЕ
ТОВАРЫ



1Б=1Р

ОДИН БОНУС —
ОДИН РУБЛЬ



+Р :)

СУММА КАЖДОЙ
ПОКУПКИ ЗАНОСИТСЯ
НА ВАШУ КАРТУ



Сокращения:

БД – База Данных системы ClubPro.

ГГЛ – Группа Горячая линия.

ГКК – Группа контроля качества и управления претензиями Отдела клиентского сервиса Департамента интернет продаж.

КБ – квалификационный балл.

КИС Офис – корпоративная информационная система офиса.

КИС Лайт – корпоративная информационная система магазина РС.

КК – пластиковая Клубная Карта «Спортмастер».

КП – Клубная программа Компании.

ЛЦ – товары «Лучшая цена».

МКК – мобильная Клубная Карта.

МП – мобильное приложение.

ОКС – Отдел клиентского сервиса (тел. 8 800 777 777 1) Департамента интернет продаж.

ОРКПиПМ – Отдел по развитию клубной программы и партнерскому маркетингу Департамента маркетинга СМ (почтовый ящик e – commerce@sportmaster.ru).

ОМА – Отдел маркетинговой аналитики.

ПДК – Персональная дисконтная карта сотрудника Компании.

ПК – Подарочная Карта «Спортмастер».

РС – Розничная сеть.

СМ – Операционная Компания (ОК) Спортмастер.

VIP ДК – VIP Дисконтные Карты.



Клубная программа СМ Россия

Клубная программа СПОРТМАСТЕР – это накопительная бонусная программа, позволяющая ее участникам совершать выгодные покупки в магазинах СПОРТМАСТЕР и на сайте www.sportmaster.ru и пользоваться дополнительными сервисами и привилегиями.

Цели КП:

- Повышение покупательского трафика в РС и онлайн за счет привлечения новых Клиентов, стимулирования повторных покупок и увеличение таким образом оборота Компании;
- Получение данных о Клиентах Компании и обеспечение мониторинга покупок в РС;
- Стимулирование лояльности существующих и привлечение новых Клиентов;
- Создание дополнительных точек контакта с Клиентами.



Участие в Клубной программе СМ


Участником КП может стать любое физическое лицо, достигшее 14-летнего возраста и зарегистрировавшееся в качестве Участника КП одним из следующих способов:

- Пройдя Электронную регистрацию в любом магазине РС. КК при этом выдается только по просьбе Участника КП;
- Заполнив анкету и получив КК. Способ регистрации с заполнением бумажной анкеты применяется только в исключительных случаях.
- Пройдя регистрацию в КП на сайте www.sportmaster.ru или в МП СМ, либо при обращении в ОКС, либо на сайтах, посвященных маркетинговым акциям СМ. После завершения регистрации Клиент может участвовать в КП без получения КК с помощью SMS-авторизации или МКК.

Регистрация

Если у Вас уже есть клубная карта или Вы регистрировались на сайте, пожалуйста, получите [пароль](#).

Зарегистрируйтесь в Клубной программе сегодня и получите

 500 БОНУСОВ	+ 500 бонусов (1 бонус = 1 рубль)	=	 300 БОНУСОВ	+ 300 бонусов за регистрацию	+	 200 БОНУСОВ	+ 200 бонусов за подписку на email
---	--------------------------------------	---	---	---------------------------------	---	---	---------------------------------------

После регистрации Вы сможете копить и тратить бонусы, получать скидки на сервис и другие привилегии, используя Ваш номер мобильного телефона. При желании Вы сможете бесплатно получить в магазине пластиковую Клубную Карту.



Участие в Клубной программе СМ

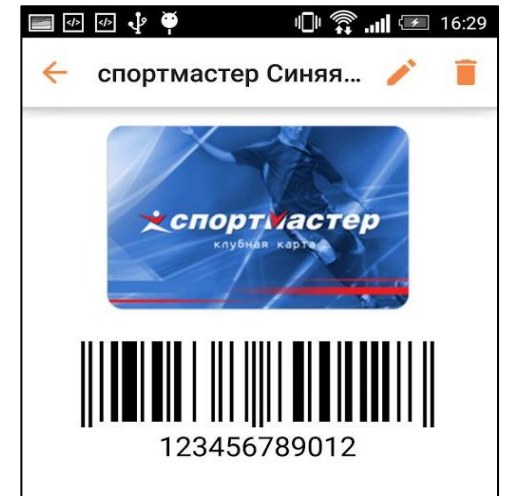
- Пройдя регистрацию в Интерактивном Киоске

Для этого Клиент заходит в пункт меню «Вступить в Клуб Спортмастер», указывает номер телефона и заполняет обязательные поля анкеты.



!!! При регистрации в Интерактивном Киоске 300 Бонусов за регистрацию будут начислены в течение 5 минут и могут быть использованы Клиентом в тот же день. 200 бонусов за подписку на e-mail Клиенту будут начислены только после подтверждения электронного адреса.

После завершения регистрации Клиент может участвовать в Клубной программе(КП) без получения Клубной карты(КК), с помощью SMS-авторизации или Мобильной клубной карты(МКК), или получить Клубную карту(КК) в любом магазине РС.

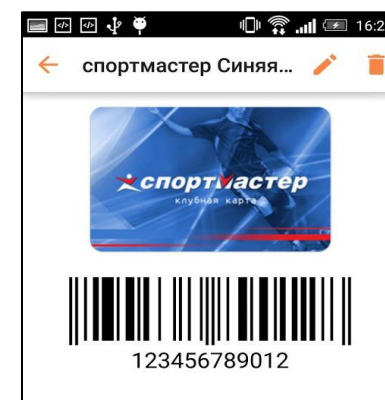
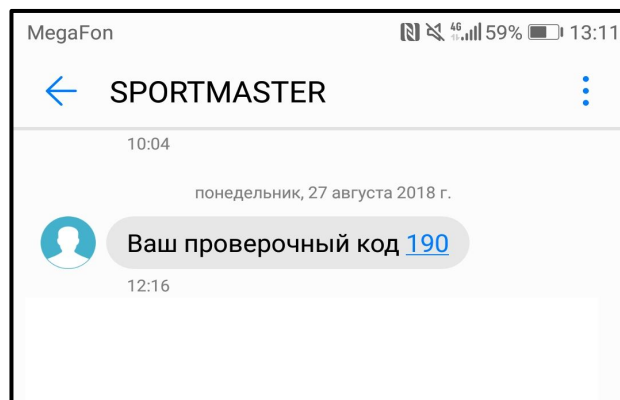


Идентификация участников КП

Для совершения операций с начислением и списанием Бонусов необходимо идентифицировать Клиента как Участника КП.

Идентификация Участника КП возможна:

- по наличию у него КК;
- при помощи SMS-авторизации;
- по наличию у него МКК;
- при помощи сообщения сотруднику магазина номера мобильного телефона Клиента, указанного в анкетных данных Клиента в КП. При данном способе идентификации доступно только начисление бонусов за покупки.

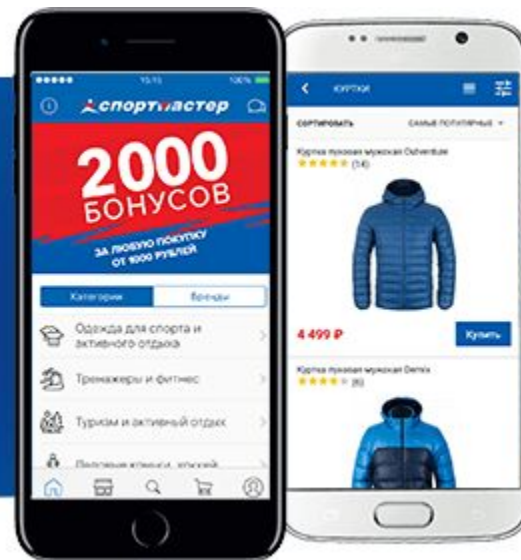


Идентификация участников КП

Необходимо информировать Клиента о возможности использовать мобильное приложение Спортмастер для проверки баланса и истории покупок, а также о возможности использования sms-авторизации для совершения покупок при отсутствии Клубной карты.



Установи Мобильное приложение Спортмастер и узнавай о наших новинках, скидках и акциях первым!



Уровни участия в Клубной программе

Уровни участия в КП и типы КП

Участники КП подразделяются по Уровням участия в КП в зависимости от Накопленной суммы КБ. Каждому Уровню участия соответствует свой тип КК:

- Стандартный – Синяя КК;
- Серебряный – Серебряная КК;
- Золотая – Золотая КК.



**Синяя
клубная карта**

От 1 до 15 000 рублей

общая сумма покупок, совершенных с предъявлением Клубной Карты.



**Серебряная
клубная карта**

От 15 000 рублей

общая сумма покупок, совершенных с предъявлением Клубной Карты, либо единовременная покупка.



**Золотая
клубная карта**

От 150 000 рублей

общая сумма покупок, совершенных с предъявлением Клубной Карты, либо единовременная покупка.



Преференции для участников КП

Таблица 1

Уровень участия в КП	Стандартный	Серебряный	Золотой
Тип КК	Синяя	Серебряная	Золотая
Накопленная сумма КБ	1 – 15 000 руб.	15 001 – 150 000 руб.	свыше 150 000 руб.
Процент (количество) начисляемых Кэшбэк бонусов за каждые полные 1 000 руб. покупки	5% (50)	7% (70)	10% (100)
Начисление Бонусов на Бонусный счет и оплата Бонусами части покупок в РС*	+	+	+
Дополнительные Информационные Сервисы (личный кабинет на www.sportmaster.ru и в МП, SMS- и email информирование)**	+	+	+
Специальные предложения на товары, представленные в РС**	+	+	+
Резервирование товара на 1 день в магазине РС, до 7 дней при оформлении заказа в Интернет-магазине, до 21 дня – для предоплаченных заказов	+	+	+
Выделенная линия в ОКС	–	–	+
Дополнительный гарантийный срок на товар **	–	+30 дней	+60 дней
Обмен товара	14 дней	1 месяц	2 месяца
Возврат Кэшбэк бонусами части стоимости Сервисных услуг, оплачиваемых в магазинах РС (кроме Услуг доставки), %**	20	50	100

Преференции для участников КП

Дополнительный гарантийный срок позволяет Участнику КП предъявить претензии на ненадлежащее качество товара в период **30 или 60 дней** после окончания основного гарантийного срока на товар (или после продажи, если на товар не был установлен гарантийный срок).

Документальное оформление дополнительного гарантийного срока не производится. Для продления гарантийного срока на 30 или 60 дней необходимы предъявление Клиентом чека на покупку и идентификация принадлежности Клиента к Серебряному или Золотому Уровню участия в КП любым способом.



При идентификации Участника КП по наличию у него КК необходимо принимать во внимание не Тип предъявляемой КК (Синяя, Серебряная, Золотая), а текущий Уровень участия в КП.

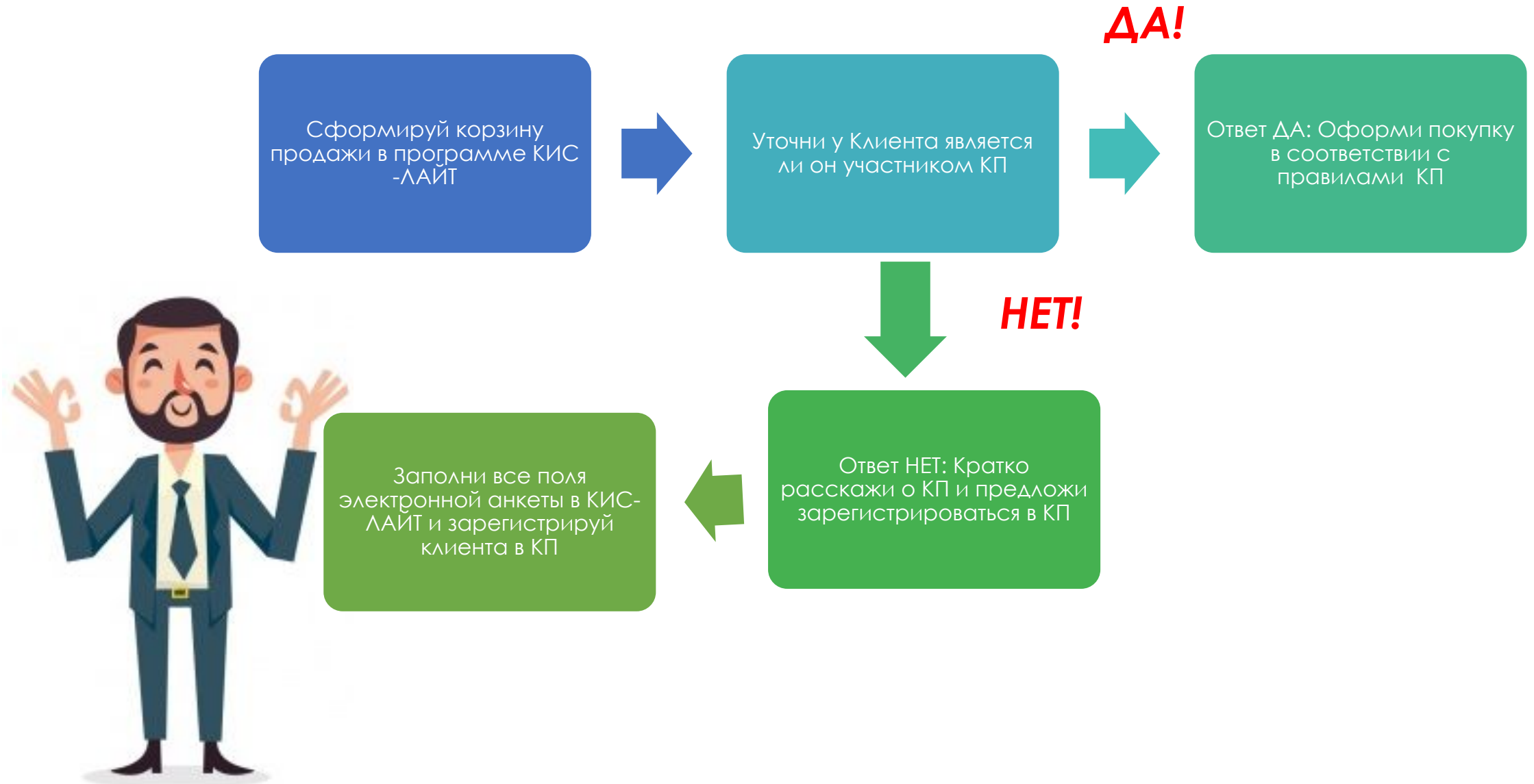
Преференции для участников КП

Оплата **Сервисных услуг** в магазинах РС (кроме услуг доставки) производится Участниками КП в полном размере, при этом **до 30%** стоимости любых Сервисных услуг, подлежащей оплате, может быть оплачена Бонусами из расчета **1 Бонус = 1 рубль**.

Часть стоимости Сервисных услуг, оплачиваемых в магазинах РС (кроме Услуг доставки), начисляется Бонусами на Бонусный счет Участника КП. Бонусы начисляются только на оплаченную **Собственными средствами** Клиента **часть**.



Порядок регистрации в КП



Переход на новый уровень участия в КП

При достижении Накопленной суммы КБ определённого порога (табл. 1), происходит автоматический перевод Клиента на следующий Уровень участия. КИС-Лайт информирует сотрудника магазина о возможности обмена текущей КК на КК следующего Уровня.



Переход со Стандартного на Серебряный Уровень:

- ✓ **сотрудник магазина информирует Участника КП об изменении его Уровня участия,**
- ✓ **Серебряная карта выдается только по инициативе/просьбе Участника КП.**

Переход с Серебряного на Золотой Уровень:

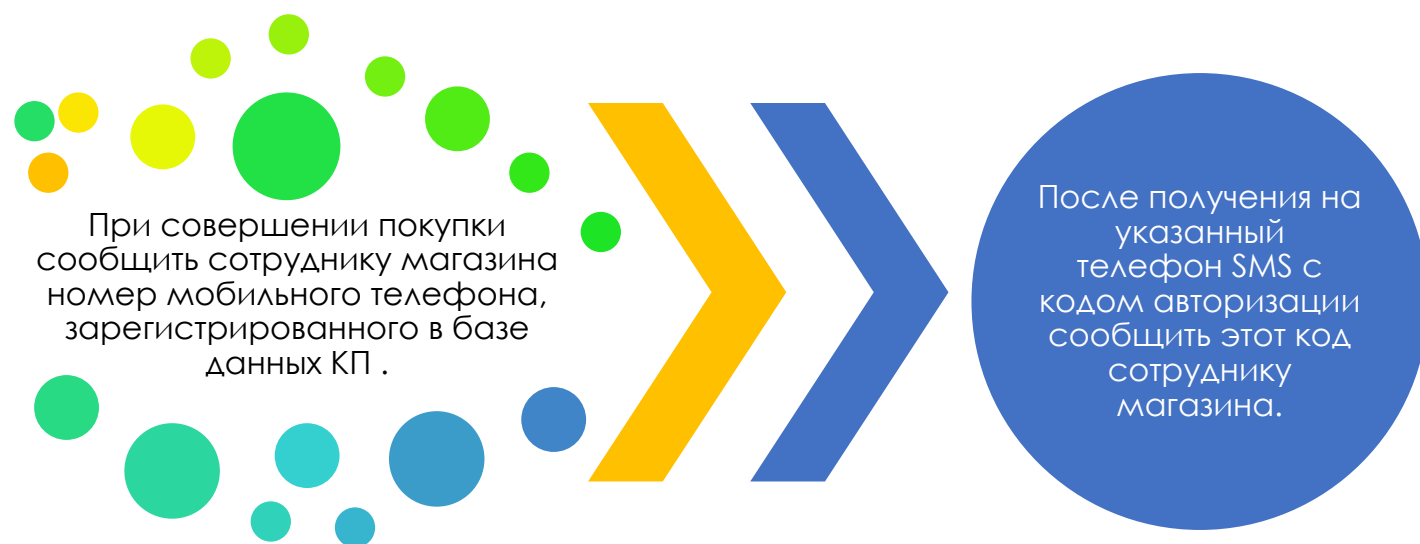
- ✓ **сотрудник магазина РС поздравляет Участника КП с достижением им Золотого уровня участия,**
- ✓ **уточняет, хочет ли он получить Золотую КК,**
- ✓ **при положительном ответе Серебряная КК меняется на Золотую КК.**

Начисление Бонусов за все последующие покупки и предоставление Преференций Участнику КП будут происходить в соответствии с условиями нового Уровня участия в КП вне зависимости от того, получил Клиент новую КК или нет.

SMS-авторизация Участника КП

SMS-авторизация позволяет Участникам КП или Клиентам, не участвующим в КП, но использующим для покупки Бонусы Участника КП по согласованию с ним, тратить Бонусы с Бонусного счета и получать Бонусы на Бонусный счет за покупки на основании авторизации по номеру мобильного телефона (без предъявления КК или МКК).

Для использования услуги SMS-авторизации Участнику КП или Клиенту необходимо:



Один код авторизации можно использовать только для одной покупки. Если при SMS-авторизации Клиент назвал номер своего телефона, система идентифицировала Клиента, но SMS с кодом на него не пришла, то доступно будет только начисление Бонусов.

Обслуживание Участника КП, не имеющего при себе КК

Если при оформлении покупки Клиент заявляет, что он Участник КП, но не имеет с собой КК, сотрудник магазина должен предложить пройти авторизацию при помощи SMS или МКК.

Если авторизация при помощи SMS и МКК невозможна (например, Клиент не имеет при себе телефона, мобильная связь недоступна и т.п.), то действуют следующие правила:

Возможно начисление Бонусов. Идентификатором Участника КП будет служить названный Клиентом мобильный телефонный номер;

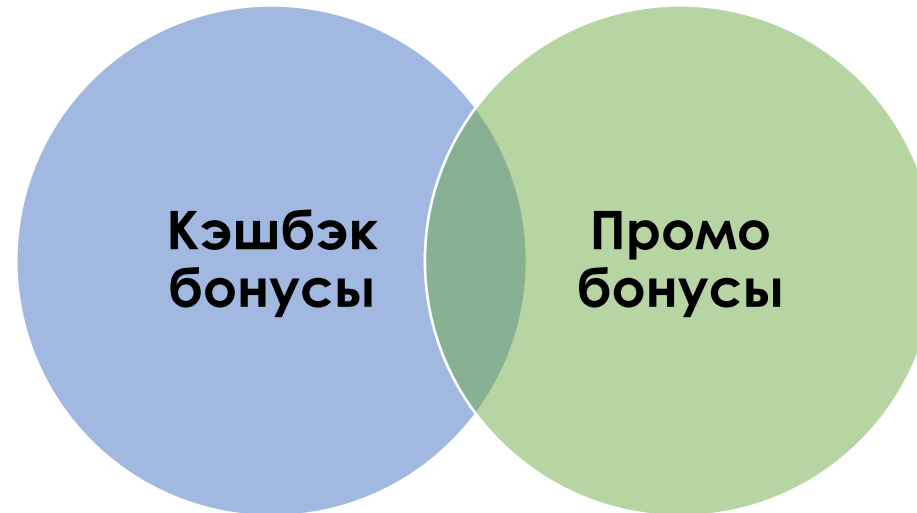
Бонусная скидка не предоставляется.

Проблемные случаи урегулируются в индивидуальном порядке путем обращения сотрудников магазина в ОКС. При этом даже если ОКС смог идентифицировать Клиента, номер КК ни при каких условиях не передается сотрудникам магазина и КК не восстанавливается.



Типы Бонусов

Существует два типа Бонусов, начисляемых на Бонусный счет Участника КП:



Списание и начисление Бонусов производится только при осуществлении платежей из Собственных средств Клиентов. Покупки, оплаченные безналичными платежами в накопленной сумме покупок не учитываются, на них не начисляются Бонусы и их невозможно частично оплатить Бонусами.

Бонусы не могут быть обменены на деньги!

Начисление Кэшбэк бонусов

Кэшбэк бонусы начисляются на Бонусный счет в течение **1 дня** после совершения покупки при наличии у магазина связи с Центральным офисом. В противном случае они начисляются после восстановления связи с Центральным офисом. Участник КП может использовать Бонусы сразу после их начисления.

Кэшбэк бонусы действуют 180 дней с момента начисления.

Если в течении этих 180 дней Участником КП была совершена любая покупка в магазинах РС, то срок действия Кэшбэк бонусов продлевается еще на 180 дней.

Если в течении этого срока Участником КП не было совершено покупок, то Кэшбэк бонусы аннулируются.

Ставка начисления **Кэшбэк бонусов** зависит от Уровня участия в КП и суммы покупки. **Кэшбэк бонусы начисляются за каждую полную 1000 рублей покупки в одном чеке.**

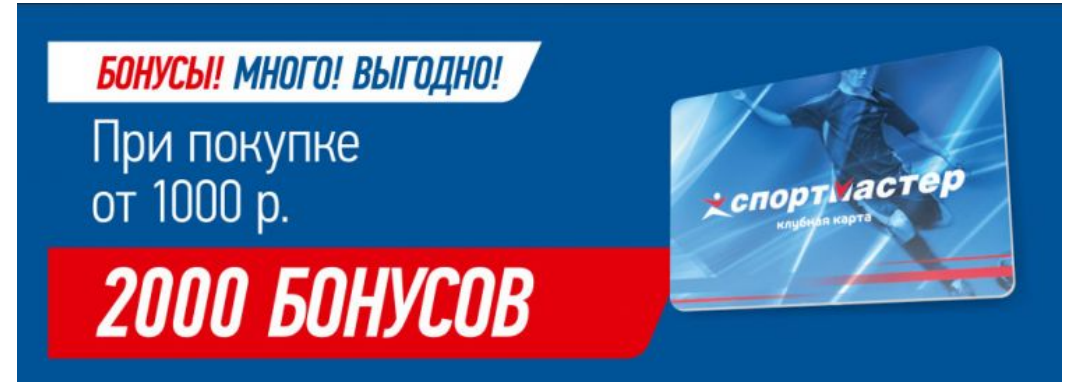
На покупки общей суммой до 1000 рублей начисление Кэшбэк бонусов не осуществляется, но сумма покупки учитывается в Накопленной сумме КБ.



Начисление Промобонусов

В рамках маркетинговых мероприятий по стимулированию активности потребителей, продвижению товаров, верификации анкетных данных, увеличению лояльности Клиентов на Бонусный счет Участников КП могут начисляться **Промобонусы**, имеющие различные сроки действия.

Действие Промобонусов распространяется на все товары вне зависимости от категорий, коллекций, артикулов или иных атрибутов, кроме ПК и товаров ЛЦ.



Срок действия бонусов указывается в описании и промо материалах соответствующего мероприятия.

По истечении установленного срока действия Промобонусы аннулируются!

Начисление Промобонусов

Начисление Промобонусов Участникам КП может производиться при проведении некоторых маркетинговых промоакций в соответствии с условиями проводимой акции, например, за авторизацию на сайте www.sportmaster.ru или заполнение какого-либо незаполненного поля в онлайн-анкете.

Постоянно Промобонусы начисляются на Бонусный счет Участникам КП в следующих случаях:

Событие	Количество Промо бонусов	Срок начисления	Срок действия с момента зачисления
День рождения Участника КП	500 – Стандартный, 1000 – Серебряный, 2000 – Золотой Уровень участия в КП	В День рождения клиента	1 месяц
Регистрация участника в КП на сайте www.sportmaster.ru , в МП СМ, в ОКС, в киоске (заполнение всех полей анкеты, в том числе email с обязательным подтверждением, активной подпиской на email рассылки, согласия с Правилами Клубной программы и Пользовательским соглашением путем заполнения соответствующего поля при регистрации). Регистрация участника в КП в магазине РС (заполнение всех полей анкеты, в том числе email).	500	2 месяца с момента заполнения анкеты (в течение 5 минут при электронной регистрации, регистрации на сайте и в МП СМ)	3 месяца

Начисление на Бонусный счет Промо бонусов «В День рождения Участника КП» и «За регистрацию в КП» происходит после занесения в БД сведений об Участнике КП!

По истечении установленного срока действия Промобонусы аннулируются!

Использование бонусов

Бонусами можно оплатить часть очередной покупки из расчета 1 Бонус = 1 рубль. Бонусная скидка может составить не более 30% от стоимости товара, подлежащей оплате. При оплате Бонусами суммарная скидка (с учетом розничной скидки, скидки по другим промоакциям и Бонусной скидки) не может превышать 50% от полной стоимости товара.

В магазинах форматов СМ-Супер, СМ-Гипер и СМ PRO, а также в Интернет-магазине Бонусами можно оплатить часть стоимости любого товара и Сервисных услуг. Бонусы не действуют для оплаты товаров, отмеченных желтыми ценниками (для магазинов розничной сети), ценниками с отметками «Лучшая цена» и «Финальная цена» (для sportmaster.ru), ПК. В магазинах формата СМ-Сток оплата Бонусами части стоимости товара не возможна.



Взаимодействие бонусов и Подарочных карт

При покупке ПК начисление Кэшбэк бонусов не производится, сумма покупки не учитывается в Накопленной сумме КБ. При покупке ПК никакие скидки, в том числе Бонусные, не предоставляются. ПК всегда оплачивается по своему номиналу.

При оплате товара с помощью ПК возможно применение Бонусной скидки. Сначала часть товара оплачивается Бонусами. А оставшаяся часть оплачивается ПК.

При оплате товара с помощью ПК на сумму, оплаченную ПК, осуществляется начисление Кэшбэк бонусов. Также эта сумма учитывается в Накопленной сумме КБ.

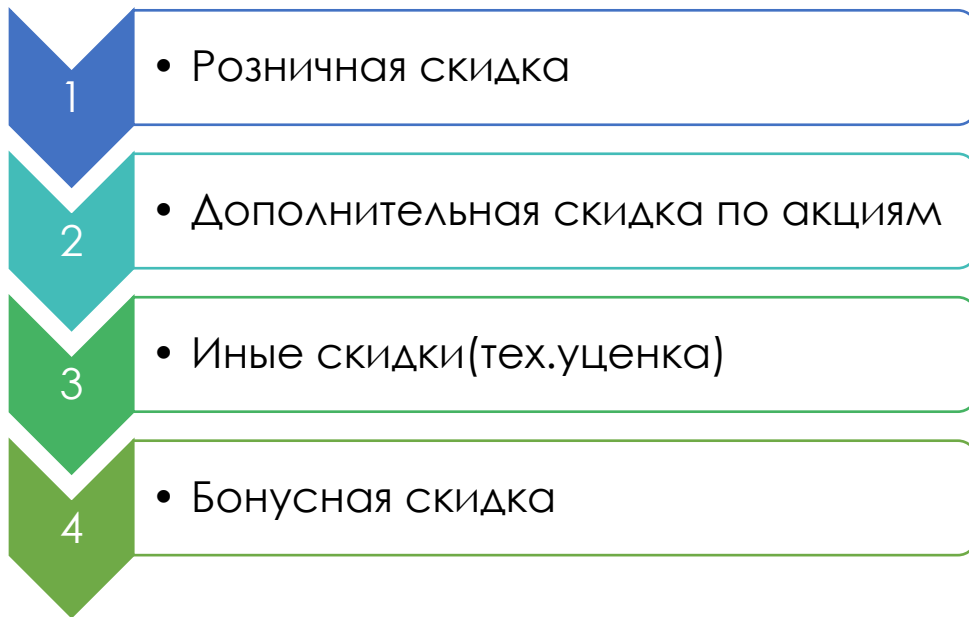


Использование бонусов

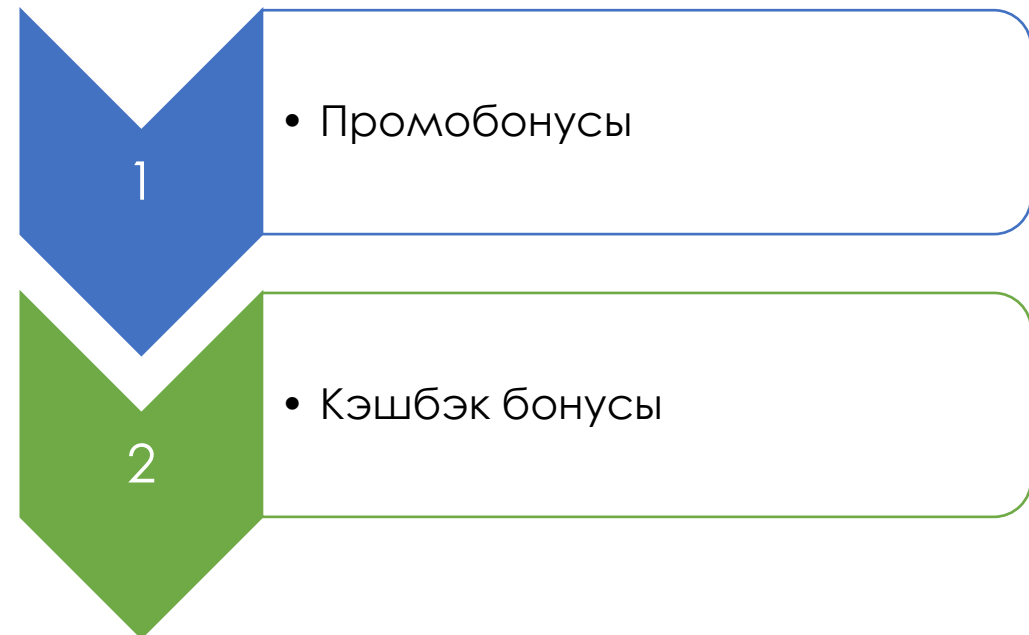
При оплате товара последовательно применяются скидки в соответствии с приоритетом.

При оплате Бонусами с Бонусного счета Клиента в первую очередь списываются Бонусы с наименьшим оставшимся сроком действия. Такое правило действует для бонусов одного вида.

Приоритеты применения скидок:



Приоритеты списания бонусов:



VIP ДК

При предъявлении при покупке в РС **VIP ДК** Клиенту предоставляется фиксированная скидка в размере 15% от стоимости покупки.

Скидка предоставляется при предъявлении **VIP ДК** любого образца и даты выпуска.

Фиксированная скидка 15 % по VIP ДК является дополнительной и суммируется со всеми другими розничными скидками, вне зависимости от их размера. Если на товар установлены розничные скидки, то скидка 15% по VIP ДК применяется последней.

Не допускается одновременное использование при покупке VIP ДК и Клубной карты Спортмастер.



Скидка действует на любые товары (включая товары Лучшая цена), кроме Подарочной карты.

Информационная сервисная поддержка участников КП

При оформлении покупки Участник КП получает **Приложение к кассовому чеку** следующую информацию:

- количество списанных Бонусов в рамках оплачиваемой корзины;
- остаток по всем видам Бонусов.

Если списания Бонусов не происходит или остаток по всем видам Бонусов равен нулю, то информация по Клубной программе в Приложении к кассовому чеку не отображается.

Дополнительную информацию Участник КП может получить:

- путем непосредственного обращения к сотруднику магазина;
- по электронной почте на адрес client@sportmaster.ru или e-commerce@sportmaster.ru;
- по телефону КЦ 8 800 777 777 1

* 000 "Спортмастер" *	
* г. Москва, ул. Варшавское шоссе 129 А *	
* Варшавское шоссе 129А *	
* ИП 772845006 тел. (495)311-33-11 *	

Серийный N: 05349	N док: 45743
08-11-2013	17:35
* НАЧАЛО ДОКУМЕНТА ПРОИЗВОЛЬНОГО ВИДА *	
131113611	

Потрачено бонусов (всего)	172
Общие бонусы	172

Доступно к использованию:	
Общие бонусы	42828
Действуют до	31.03.2014
Более детальная информация на	
www.sportmaster.ru/personal	
* КОНЕЦ ДОКУМЕНТА ПРОИЗВОЛЬНОГО ВИДА *	
