

Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «Северо-Восток»

Патракеева А.В.

«01» апреля 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О БОНУСНОЙ ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ
«Toyota-i бонус»
Балашиха 2021 г.

*Редакция №7 Программы лояльности (Положение) от 12.05.2020г. прекращает свое действие с 01.04.2021г. – даты вступления данной Редакции №8 Программы лояльности (Положения) в силу.

Оглавление

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения программы	4
3. Процедура регистрации участника.....	5
4. Правила начисления, списания и сгорания бонусов.....	6
5. Информация о текущем балансе и истории начисления\списания\сгорания	10
6. Иные условия.....	10
7. Приложения.....	12

1. Термины и определения

Программа – программа лояльности «Toyota-i бонус», проводимая Организатором, порядок и условия действия которой изложены в настоящем Положении.

Компания – ООО «Северо-Восток» (ОГРН: 1057711014195, ИНН: 7716854038), являющаяся организатором Программы и обладающая исключительными правами по управлению и развитию Программы.

ТТЦ – торгово-технический центр по продаже и техническому обслуживанию автомобилей марки «Тойота».

Клиент (или Участник Программы) – физическое лицо, достигшее на момент регистрации в Программе возраста 18 лет, прошедшее процедуру регистрации в Программе и выполняющее ее условия.

Участником Программы может стать только Клиент, который до момента регистрации для участия в Программе, приобрел в ТТЦ товары, работы, услуги.

Карта – физическая или виртуальная карта, выдаваемая Клиенту после регистрации и позволяющая ему накапливать и распоряжаться накопленными бонусами в соответствии с условиями Программы. Карта является собственностью Компании и служит также для идентификации Участника в Программе. Карта не является товаром, ценной бумагой или каким-либо иным средством платежа.

Счет Клиента – открытый в корпоративной информационной системе Компании электронный реестр персонального учета накопления и расходования баллов.

Баланс Карты или Баланс Счета Клиента – сумма оплат Клиентом товаров, работ или услуг, произведенных после регистрации в Программе.

Бонус или балл – условная единица, предоставляемая ТТЦ Участнику Программы в соответствии с условиями Программы. Один бонус (балл) эквивалентен одному рублю.

Единый бонусный счет – счет Клиента, на котором накапливаются и расходуются баллы нескольких Участников Программы.

Доверенное лицо – физическое лицо, указываемое Клиентом, имеющее право от имени Участника Программы накапливать и расходовать бонусы со Счета Клиента.

Анкета – регистрационная форма Компании для заполнения Клиентом. Анкета считается корректно оформленной только в случае заполнения всех обязательных полей* Участником Программы.

ТС – транспортное средство марки Тойота/Лексус

ТО – техническое обслуживание

ПД – персональные данные Участника

2. Общие положения программы

- 2.1. Настоящее положение определяет условия участия в Программе.
- 2.2. Программа действует в отношении ТТЦ, список указан в Приложении № 6.
- 2.3. Программа представляет собой систему правил по накоплению баллов и их последующее использование на оплату приобретаемых товаров, работ или услуг Участниками Программы только в том ТТЦ, где было произведено подключение к программе (создан Бонусный счет).
- 2.4. Клиент вправе присоединиться к Программе в течение всего срока её действия. Участие Клиентов в Программе является бесплатным. Для регистрации в программе Клиент должен заполнить Анкету (Заявление) по форме, указанной в Приложении № 1.
- 2.5. Клиент может отказаться от участия в Программе в любое время после регистрации, заполнив Заявление по форме, указанной в Приложении № 2. При этом все накопленные на счете Клиента бонусы на момент отказа аннулируются и не подлежат возврату Участнику Программы в денежной или иной форме.
- 2.6. Срок действия Программы – бессрочно, от даты запуска программы (дата утверждения Генеральным директором Организатора, указанная на титульном листе настоящего Положения). Организатор оставляет за собой право отменить Программу в любое время без предварительного уведомления Участников Программы. Датой отмены Программы является дата размещения уведомления о прекращении Программы на сайте:
www.toyota-i.ru
- 2.7. Бонусы, накапливаемые Участником Программы, не являются:
 - подарком,
 - перечисленными денежными средствами,
 - предварительными оплатами (авансами), а также не подлежат обналичиванию или переводу на какой-либо счет Клиента.
- 2.8. Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Положение. Сообщения об изменениях и дополнениях к настоящему положению Компания размещает на информационных стендах ТТЦ, на сайте: **www.toyota-i.ru** или в других информационных источниках по своему выбору.

3. Процедура регистрации участника

3.1. Основанием для участия в Программе является выполнение хотя бы одного из условий:

- покупка нового ТС в ТТЦ;
- покупка ТС после эксплуатации в ТТЦ;
- приобретение товаров, работ или услуг в ТТЦ.

3.2. Для регистрации в Программе Клиент должен предоставить удостоверяющий личность документ, а именно: паспорт гражданина РФ, временное удостоверение личности гражданина РФ, паспорт иностранного гражданина или иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ удостоверениями личности, и заполненную Анкету, форма которой установлена Приложением № 1. В Анкете все обязательные поля должны быть заполнены.

3.3. В случае отказа Клиента от заполнения всех обязательных полей Анкеты, Организатор вправе отказать в регистрации в Программе.

3.4. Сведения, указанные Клиентом в Анкете, могут быть изменены им в любое время на протяжении всего срока действия Программы. Участник Программы обязуется уведомить об этом Компанию в письменной форме в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с момента изменения. В случае не уведомления Участником Программы об изменении анкетных данных, Компания не несет ответственности за не предоставление или несвоевременное предоставление дополнительной информации о Программе, правильности начисления бонусов и т.д.

3.5. Для более быстрого накопления баллов в Программе предусмотрена возможность ведения Единого бонусного счета, на который Участники Программы могут объединиться (имея свой бонусный счет или подключиться к счету владельца как доверенное лицо), и пользоваться им не более 3-х (трех) Участников, но не более 5-ти (пяти) Участников (по согласованию с руководством Программы). При этом количество обслуживаемых автомобилей в рамках Единого бонусного счета не ограничено. Каждый распорядитель, использующий Единый бонусный счет имеет право на начисление и списание баллов, в соответствии с правилами проведения Программы.

3.6. Распорядителями Единого бонусного счета являются:

- Владелец счета – Участник Программы, выразивший желание создать Единый бонусный счет, определяется один раз и остается им до выхода из Программы или завершения Программы. Владелец счета имеет

единоличное право требования информации о балансе Единого бонусного счета и транзакциях, производимых с ним.

- Доверенные лица – другие Участники Программы, список которых указывает Владелец счета при заполнении анкеты. Редактирование списка доверенных лиц, прикрепление новых Участников, изменение их ролей в Едином бонусном счете, возможно только по письменному заявлению Владельца счета.

4. Правила начисления, списания и сгорания бонусов

4.1. Бонусы начисляются на Счет Клиента в соответствии с таблицей 1 в течение 1 (одного) рабочего дня с момента оплаты работ, услуг и в течение 15 (пятнадцати) дней с момента передачи Клиенту товаров (новых автомобилей, автомобилей с пробегом, запасных частей, аксессуаров и пр. товаров).

Таблица 1. Правила начисления бонусных баллов.

	Основания для начисления бонусов	% начисления или кол-во баллов начисления
1	<p>Приобретение (передача и оплата) Участником Программы нового автомобиля в зависимости от модели:</p> <p>Corolla, RAV4, Camry, C-HR, LC Prado, Hilux, Fortuner, LC 200, Highlander, Supra, Hiace, Prius, Alphard</p> <p>Другие модели</p>	<p>1 000 баллов</p> <p>0 баллов</p>
2	<p>Приобретение (передача и оплата) Участником Программы автомобиля с пробегом в зависимости от его стоимости:</p> <p>- Стоимость автомобиля до 1 млн. рублей,</p> <p>- Стоимость автомобиля свыше 1 млн. рублей</p>	<p>2 000 баллов</p> <p>3 000 баллов</p>

3	Выполнение и оплата технического обслуживания и ремонта ТС Участника Программы <ul style="list-style-type: none"> - Автомобили до 3-х лет - Автомобили старше 3-х лет При ТО 1 месяц = При ТО 10 000 км = При ТО 30 000км (в период апрель, май, июнь)= При записи на ТО 40 000км =	3% от оплаченной стоимости работ/услуг и товаров 3% от оплаченной стоимости работ/услуг и товаров 1 000 баллов 1 000 баллов + 3% 1000 баллов +3% 1 000 баллов
4	Приобретение (передача и оплата) товаров в ТТЦ, в частности, запасных частей, аксессуаров, дополнительного оборудования (кроме автомобилей)	3% от стоимости приобретенных товаров
5	Выполнение и оплата клиентом малярно-кузовных работ ТС, включая использованные в процессе ремонта запасные части и расходные материалы <ul style="list-style-type: none"> - Автомобили до 3-х лет - Автомобили старше 3-х лет 	2% от оплаченной стоимости работ и услуг 2% от оплаченной стоимости работ и услуг

4.2. Бонусы не начисляются на ту часть товаров, работ и услуг, которая оплачивается ранее накопленными баллами.

4.3. Бонусы не начисляются в следующих случаях:

- Если ремонт транспортного средства производился по гарантии производителя (включая использованные в ремонте запасные части и расходные материалы);
- Если производился технический осмотр транспортного средства;
- Если приобретение и установка аксессуаров происходит совместно с покупкой нового автомобиля.
- Если обслуживание производится безвозмездно для клиента: ТО в подарок, Гарантия производителя, Рекламация бесплатная.
- За обслуживание по договору комплексного сервисного обслуживания (Пакетное ТО), приобретенное по специальной цене в момент покупки автомобиля.
- За приобретение услуги Помощь на дорогах «САРА».

4.4. В случае если по условиям заключенного договора, товар передается Клиенту в течение определенного срока после оплаты, Компания имеет

право отложить начисление Бонусов до момента передачи товара Участнику Программы.

4.5. Компания по своему усмотрению может установить иные основания (случаи) начисления и/или не начисления Бонусов, в том числе для отдельных категорий Участников Программы или товаров, работ или услуг.

4.6. Участник Программы и его Доверенные лица вправе оплачивать накопленными на Счетах бонусами **до 10% от общей стоимости документа заказ-наряда** в соответствии с таблицей № 2. При этом остаток баланса Счета уменьшается на соответствующее количество бонусов из расчета 1 бонус = 1 рубль РФ.

Таблица 2. Списание бонусов по видам продуктов.

	Отдел	% списания
1	Техническое обслуживание и ремонт автомобиля Участника Программы. *кроме ТО 10 000 км	не более 10%
2	Продление гарантии на автомобиль	не более 10%
3	Приобретение ТТЦ дополнительного оборудования с установкой.	не более 10%
4	Малярно-кузовные работы в части оплаты Клиентом, включая использованные в процессе ремонта запасные части и расходные материалы.	не более 10%

4.7. Бонусы не списываются в следующих случаях:

- при покупке новых автомобилей и автомобилей с пробегом;
- если приобретение и установка аксессуаров происходит совместно с покупкой нового автомобиля;
- при проведении ТО 10 000 км;
- в качестве предоплаты за товары, работы и услуги;
- за покупку запасных частей, аксессуаров, дополнительного оборудования и прочих расходных материалов без установки.

- За покупку страховки (франшизы).
- Хранение резины.
- Оплату штрафов.
- Постановку на учет в ГИБДД.
- В оплату услуги Помощь на дорогах «САРА».

4.8. В случае возврата, по любой причине, Участнику Программы денежных средств за ранее оплаченные товары, работы или услуги, начисленные на возвращенную сумму бонусы, списываются со Счета Клиента. Если на Счете Клиента недостаточно бонусов для такого списания, то баланс Счета Клиента становится отрицательным. Последующие начисления новых бонусов сначала гасят отрицательный баланс по счету.

4.9. В случае возврата Участнику Программы денежных средств, по любой причине, за оплаченные товары, работы, услуги и в случае, если часть товара, работы или услуги была оплачена Клиентом бонусами, то списанные бонусы возвращаются Клиенту. Срок действия возвращенных Бонусов продлевается на 13 (тринадцать) календарных месяцев с момента их возврата на Бонусный счет.

4.10. Компания по своему усмотрению может вводить ограничения в список товаров, работ и услуг, которые нельзя оплачивать бонусами.

4.11. Участник Программы, не вправе выполнять любое из следующих действий:

- дарить, продавать, либо иным образом отчуждать бонусы, либо права на их получение другим Участникам или иным третьим лицам;
- передавать бонусы либо права на их получение в залог, либо иным образом накладывать обременения на них и/или на права, на их получение.

Таблица 3. Сгорание бонусов (истек срок действия баллов).

Установить пролонгацию общего Бонусного счета с момента последнего машино-заезда в период 13 месяцев (т.е. сумма кол-ва бонусов предыдущего остатка на бонусном счете и начисленных бонусов за проведенное обслуживание).

1. Срок действия бонусов - 13 месяцев от даты последнего начисления:

1.1. В случае, если у участника ПЛ не было машино-заезда в ТЦ Измайлово в течение 13 месяцев с момента пролонгации бонусов, то общий бонусный счет сгорает.

1.2. В случае, если у участника ПЛ не было машино-заезда в ТЦИ в

течение 13 месяцев, и его бонусный счет ранее не был пролонгирован бонусы сгорают и не подлежат возврату Участнику Программы в денежной или иной форме.

2. Компания предварительно оповещает о сгорании бонусов на контактные данные -приоритетно E-mail-сообщением, при отсутствие электронной почты – SMS-сообщением на телефон, которые владелец бонусного счета указывает при оформлении карточки контрагента и у которых есть подписанное Согласие на обработку персональных данных (СОПД).

5. Информация о текущем балансе и истории начисления, списания и сгорания бонусов

5.1. Компания самостоятельно осуществляет ведение бонусных Счетов Клиентов Участников Программы.

5.2. Участник Программы может контролировать баланс своего Счета одним из следующих способов:

- в личном кабинете <http://my.toyota-i.ru/>;
- запросив информацию по телефону у сотрудников Компании;
- обратившись лично к сотрудникам ТТЦ.

5.3. Для получения информации по Счету Клиента Участник Программы должен сообщить свои фамилию, имя, отчество и номер мобильного телефона, указанные в Анкете при регистрации.

6. Иные условия

6.1. В случае указания ложных, недостоверных или неточных сведений о себе, а также при несвоевременном уведомлении об их изменении, Участник Программы самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с предоставлением неверных сведений.

6.2. Организатор оставляет за собой право прекратить участие в Программе любого Участника Программы, в том числе заблокировать Счет, аннулировать баланс Счета и т.п., без предварительного уведомления в следующих случаях:

- несоблюдение условий настоящего Положения;
- злоупотребление привилегиями, предоставляемыми Участнику Программы;
- предоставление Организатору ложных, недостоверных или неточных сведений о себе.

- 6.3. 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) Компания имеет право временно приостановить выполнение операций по Счету Клиента.
- 6.4. Бонусы могут быть списаны по инициативе Компании без предварительного уведомления Участника Программы в случае, если они были начислены на Счет Клиента ошибочно, в результате действий Участника Программы или иного лица, содержащих элементы недобросовестности, или по иным основаниям, определенным по решению Компании.
- 6.5. В случае если спор между Организатором и Участником Программы не может быть решен в соответствии с условиями настоящего Положения, он решается в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. Приложения

Приложение 1. Заявление о вступлении в Программу лояльности.

Приложение 2. Заявление об отказе от участия в Программе лояльности.

Приложение 3. Заявление о включении доверенных лиц в Единый бонусный счет Программы лояльности.

Приложение 4. Заявление об исключении из Единого бонусного счета Программы лояльности доверенного лица.

Приложение 5. Согласие на обработку ПД Клиента.

Приложение 6. Список ТТЦ, участвующих в Программе лояльности.

Заявление о вступлении в Программу лояльности.

Данные Участника Программы

Фамилия* _____
 Имя* _____
 Отчество _____
Контактная информация
 Телефон* +7(____) ____ - ____ - ____
 Почтовый адрес _____
 E-mail*¹ _____

Настоящим подтверждаю, что я ознакомлен(а) и согласен(на) с условиями участия в Программе лояльности, организатором которой является ООО «Северо-Восток»

Дата ____ . ____ . ____ г.

Подпись Участника Программы _____/_____

Доверенные лица²

1. Фамилия* _____
 Имя* _____
 Отчество _____

Контактная информация
 Телефон* +7(____) ____ - ____ - ____
 Почтовый адрес _____
 E-mail*¹ _____

2. Фамилия* _____
 Имя* _____
 Отчество _____

Контактная информация
 Телефон* +7(____) ____ - ____ - ____
 Почтовый адрес _____
 E-mail*¹ _____

3. Фамилия* _____
 Имя* _____
 Отчество _____

Контактная информация
 Телефон* +7(____) ____ - ____ - ____
 Почтовый адрес _____
 E-mail*¹ _____

Подпись сотрудника _____/_____

¹ Необходимо заполнить для доступа в Личный кабинет, для получения информации о начислении/списании бонусов, для списания бонусов.

² Доверенные лица имеют право начислять/списывать бонусы с Единого бонусного счёта по своему усмотрению. Владелец счёта имеет право исключить доверенное лицо из Единого бонусного счёта по собственному желанию, без предварительного оповещения доверенного лица. При этом бонусный счёт полностью принадлежит Владельцу и не подлежит разделению с доверенным лицом.

Заявление об отказе от участия / выходе из Программы лояльности

Я, _____, будучи участником Программы лояльности «Тойота-і Бонус», настоящим уведомляю ООО «Северо-Восток» о своем отказе от участия / выходе из Программы лояльности с ____ 20__г.

И проинформирован(-а), что все накопленные бонусы при выходе из Программы лояльности автоматически сгорают и не могут быть переданы третьим лицам.

____. ____ . ____ г.

_____/_____/

Заявление о включении доверенных лиц в Единый бонусный счёт Программы лояльности

Я, _____, будучи участником Программы лояльности «Тойота-і Бонус», настоящим прошу ООО «Северо-Восток» включить в Единый бонусный счёт Программы лояльности с ____ 20__г. следующих доверенных лиц:

Доверенные лица³:

1. Фамилия* _____
Имя* _____
Отчество _____

Контактная информация

Телефон* +7(____) ____ - ____ - ____
Почтовый адрес _____
E-mail*¹ _____

2. Фамилия* _____
Имя* _____
Отчество _____

Контактная информация

Телефон* +7(____) ____ - ____ - ____
Почтовый адрес _____
E-mail*¹ _____

3. Фамилия* _____
Имя* _____
Отчество _____

Контактная информация

Телефон* +7(____) ____ - ____ - ____
Почтовый адрес _____
E-mail*¹ _____

____. ____ . ____ г. _____ / _____ /

³ Владелец счёта имеет право исключить доверенное лицо из Единого бонусного счёта по собственному желанию, без предварительного оповещения доверенного лица. При этом бонусный счёт полностью принадлежит Владельцу и не подлежит разделению с доверенным лицом.

Заявление об исключении доверенного лица из Единого бонусного счёта

Я, _____, будучи участником Программы лояльности «Тойота-і Бонус», настоящим уведомляю ООО «Северо-Восток» об исключении из Единого бонусного счёта Программы лояльности доверенного лица.

ФИО доверенного лица: _____

с _____ 20__ г. _____ / _____ /

³ Владелец счёта имеет право исключить доверенное лицо из Единого бонусного счёта по собственному желанию, без предварительного оповещения доверенного лица. При этом бонусный счёт полностью принадлежит Владельцу и не подлежит разделению с доверенным лицом.

Согласие на обработку персональных данных

г. Балашиха

«_____» _____ 20____ г.

Клиент _____
 (паспорт _____,
 зарегистрирован _____),

подписывая настоящее Согласие, являясь субъектом персональных данных (далее - ПД), выражает согласие ООО «Северо-Восток» (далее - Организатор) обрабатывать свои ПД, полученные в рамках сделок, совершенных с участием Клиента, а именно (фамилию, имя, отчество, дату рождения, пол, место работы и должность, почтовый адрес; домашний, рабочий, мобильный телефоны, адрес электронной почты; марку, модель, цвет автомобиля, государственный регистрационный знак, VIN).

Под обработкой ПД понимается:

- сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление и изменение);
- использование, распространение, в том числе передача на территории Российской Федерации и трансграничная передача;
- обезличивание, блокирование, уничтожение.

Клиент выражает согласие на передачу ПД в _____ (далее - Компании) с целью их обработки Компаниями для проведения опросов и исследований, направленных на улучшение качества продукции, услуг по ремонту, обслуживанию автомобилей, исполнение гарантийных обязательств, для проведения маркетинговых программ, статистических исследований.

Клиент выражает согласие на обработку ПД Организатором и Компаниями с целью продвижения товаров, работ, услуг на рынке, путем осуществления прямых контактов с Клиентом с помощью различных средств связи, включая, но, не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон, факсимильная связь, Интернет. Также согласие на объединение ПД в информационную систему ПД и обработку ПД с помощью средств автоматизации, а также иных программных средств. Способы обработки ПД, включают, но не ограничиваются, автоматической сверкой почтовых кодов с базой кодов, автоматической проверкой написания названий улиц, населенных пунктов, действительности VIN и государственных регистрационных знаков, уточнением данных с Клиентом путем телефонной, почтовой связи или с помощью контакта через Интернет, сегментации базы по заданным критериям.

Клиент соглашается с тем, что ПД могут быть переданы Организатором, Компаниями третьим лицам, которым может быть поручена обработка ПД на основании договоров, при условии соблюдения требований законодательства РФ об обеспечении такими третьими лицами конфиденциальности и безопасности ПД при их обработке. При передаче ПД, Организатор, Компании предупреждают лиц, получающих ПД о том, что эти данные являются конфиденциальными и могут быть использованы лишь в целях, для которых они переданы, и требуют от этих лиц соблюдения этого правила. Клиент разрешает третьим лицам осуществлять обработку ПД способами, средствами и посредством действий, указанных в настоящем Согласии. Клиент проинформирован о своем праве запросить у Организатора, Компаний полную информацию о своих ПД, их обработке. А также потребовать исключения или исправления/дополнения неверных или неполных ПД в течение трех рабочих дней с даты их получения от Организатора и/или Компаний, отправив письменный запрос на следующие почтовые адреса:

129128, г. Москва, ул. Бажова, д. 17, строение 1, пом.2, ком. 3, этаж 2 (для ООО «Северо-Восток»);
 143912, Московская область, г. Балашиха, шоссе Энтузиастов, Западная коммунальная зона, вл. 2 (для ООО «Измайлово», ООО «Измайлово-Сервис», ООО «Техцентр Измайлово-Премиум», ООО «Измайлово-МКЦ»).

Данное согласие на обработку ПД является бессрчным. Клиент проинформирован о возможности отзыва согласия посредством направления письменного заявления в адреса Организатора и/или Компаний на указанные выше почтовые адреса. Стороны достигли соглашения о том, что в случае прекращения действия настоящего Договора по основаниям, предусмотренным законом и/или настоящим Договором, условия, изложенные в пункте 6.1. настоящего Договора сохраняют силу как самостоятельное соглашение до момента получения Организатором, Компаниями отзыва согласия на обработку ПД, направленного Клиентом.

_____/_____
«____» _____ 20 ____ г.

Список ТЦ, участвующих в Программе лояльности.

- **Тойота Центр Измайлово**

Наш адрес: 143912, Московская область, г. Балашиха, Западная коммунальная зона, шоссе Энтузиастов, д. 2 (1-й км от МКАД)

Режим работы: ежедневно с 7-00 до 21-00

Тел/факс: 8 (495) 730-90-00

E-mail: info@toyota-i.ru