**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор

АНО «ХК «Салават Юлаев»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.А. Ибрагимов

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о Программе лояльности АНО «ХК «Салават Юлаев»**

1. **Термины и определения.**

**Программа лояльности (далее по тексту – Программа) -** комплекс маркетинговых инструментов предоставления Участникам Программы индивидуальных скидок и начисления бонусов на оплату товаров и услуг в билетных кассах и магазинах Клуба, а также других специальных предложений.

**Карта Болельщика** - пластиковая идентификационная карта с  ID Участника Программы, выпущенная Клубом или партнером Программы и идентифицирующая ее держателя как Участника Программы.

**Виртуальная Карта Болельщика** – уникальный номер, присвоенный Участнику Программы при регистрации на сайтах Клуба.

**Клуб** – АНО «ХК «Салават Юлаев» или Хоккейный клуб «Салават Юлаев» (в зависимости от контекста), организатор Программы лояльности.

**Система Программы** – информационная система регистрации, учета Участников Программы, бонусных счетов, выпускаемых Карт Болельщика, действующих правил начисления и списания бонусных баллов, предоставления скидок Участникам Программы.

**Менеджер системы** – сотрудник клуба, уполномоченный вносить, изменять удалять данные в Системе Программы.

**Участник Программы –** физическое лицо, являющееся держателем Карты Болельщика, достигшее 18 лет, подтвердившее свое участие в Программе путем заполнения Анкеты Участника.

**Анкета Участника программы -** форма документа, выдаваемого Клубом лицу, желающему стать Участником Программы, которая при заполнении и подписании лицом, желающим стать Участником программы, либо электронная форма регистрации на сайтах Клуба, заполнение и акцепция которой является согласием лица на участие в Программе в соответствии с настоящим Положением.

**Бонус, Бонусные баллы** - скидка, предоставляемая Клубом Участнику программы в соответствии с настоящим Положением, которая может быть использована при оплате покупки в фирменных магазинах сувенирной продукции, точках продажи атрибутики билетной кассе клуба и на сайтах клуба. Бонус не подлежит обмену на наличные денежные средства.

**Счет Участника Программы** (бонусный счет) – электронный реестр в информационной базе данных Клуба, в котором хранится история начислений и списаний Бонусных баллов Участника Программы, а также их остаток.

**Партнер Программы -** это компании и организации, продающие товары и/или оказывающие услуги, в отношении которых Участникам Программы предоставляются определенные Партнерами Программы преимущества и привилегии. Список Партнеров Программы указывается на сайте hcsalavat.ru, в разделе «Программа лояльности».  Компании по отношении друг к другу действуют на правах и несут обязанности, определенные для Партнеров Компаний.

**Сайты Клуба –** официальные интернет-сайты АНО «Хоккейный клуб «Салават Юлаев», доступные по адресам <http://hcsalavat.ru>, а так же:

**- Сайт онлайн продаж билетов** - интернет-сайт, принимающий заказы на покупку билетов и абонементов, реализуемых Клубом, доступный по адресу <http://tickets.hcsalavat.ru>

**- Интернет-магазин** - интернет-сайт рекламирующий и принимающий заказы на покупку сувенирной продукции, реализуемой Клубом, доступный по адресу <http://shop.hcsalavat.ru>

**- Личный Кабинет –** интернет сайт, предоставляющий доступ к личному кабинету Участника Программы на сайте Клуба, доступный по адресу <http://lk.hcsalavat.ru>

**Фирменные Магазины, Точки продажи сувенирной продукции –** торговые точки Клуба, где реализуется сувенирная продукция, расположенные по адресу:

- магазин «Уфа-Арена», ул. Ленина 114;

- магазин «Дворец Спорта», ул. Зорге 35;

- точки продажи продукции в фойе «Уфа-Арена», ул. Ленина 114;

**Билетная касса Клуба –** касса, где реализуются Билеты и Абонементы на мероприятие Клуба, находящееся по адресу г. Уфа, ул. Ленина 114.

**Билет, Абонемент –** документ, дающий право на посещение хоккейных матчей.

**Сувенирная продукция –** товарно-материальные ценности, реализуемые Клубом физическимлицам.

**Специальные предложения, Акции** – определенные условия покупок, предоставления скидок и других привилегий, осуществляемых Клубом.

**Абонемент, Сезонный Абонемент** – договор, заключаемый между физическим лицом и организатором спортивных мероприятий АНО «ХК «Салават Юлаев» на право посещения спортивных мероприятий.

**Мастер-счет** – единый бонусный счет для нескольких Карт Болельщиков – Участников Программы, объединенных по желанию заявителей.

**2. Общие положения**

2.1. Цели Программы:

- поощрение Участников Программы;

- формирование и расширение круга аудитории болельщиков Клуба;

2.2. Преимущества, предусмотренные Клубом и Партнерами Программы для Участников Программы, могут быть предоставлены в виде:

- накопительной системы бонусных баллов;

- специальных ценовых предложений на товары Клуба;

- предоставления скидок при оплате товаров в соответствии с условиями Программы;

- информирования о новостях, акциях, специальных предложениях Клуба и Партнеров программы;

- доступа к участию в специальных акциях и мероприятиях, проводимых в рамках Программы.

2.3. Перечень преимуществ и привилегий Клуба и Партнеров Программы  для Участников программы может изменяться Клубом и Партнерами Программы в одностороннем порядке без предварительного и последующего уведомления Участников программы. Партнеры Программы самостоятельно определяют преимущества и привилегии для Участников Программы. Сведения о таких преимуществах и привилегиях могут размещаться на Сайтах Клуба и на сайтах Партнеров Программы.

2.4 Срок действия Программы не ограничен и распространяется на весь срок действия Программы в соответствии с настоящим Положением.

2.5. Клуб не несет ответственность за качество и срок предоставления Призов (преимуществ или привилегий) Участникам Программы Партнерами, а также за и их действия/бездействия.

**3.  Карта Болельщика – Участника Программы**

3.1. Карта Болельщика – является элементом маркетинговой политики Клуба. Выдача карты Болельщика  и последующие начисления, списание по ней бонусов, предоставление скидок или иных преимуществ является частью исполнения Компаниями публичного договора купли-продажи, предусмотренного ст.426 Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.2. Карта Болельщика выпускается в следующих вариантах:

**Карта Болельщика** - карта-идентификатор Участника Программы;

**Карта участника Фан-сектора** - карта членов фан-клуба, выступает в качестве пропуска для прохода на матчи;

**VIP- абонемент** - карта выдается держателям клубных и VIP лож;

**Карта с функцией сезонного абонемента -** карта совмещена с сезонным абонементом на посещение матчей Хоккейного Клуба  “Салават Юлаев”.

Далее по тексту Карта.

3.4. Карта имеет уникальный номер, защищена от подделок, подлинность карты проверяется сотрудником клуба до оплаты. При сомнении в подлинности карты, сотрудник клуба может отказать в использовании карты.

3.5. Карта доступна для начисления Бонусных баллов с момента выдачи Участнику программы. Списание Бонусных баллов возможно только после активации Бонусного счета Менеджером в Системе программы после внесения Анкеты в Систему.

Электронная Карта болельщика активна с момента регистрации Участника на Сайтах клуба.

3.6. Одно лицо вправе оформить только одну Карту. Если Участник Программы желает завести новую карту, замененная Карта Болельщика блокируется, операции по ней невозможны, все Бонусные баллы переносятся на новую Карту Менеджером системы.

3.7 Болельщик, прошедший регистрацию на сайтах Клуба и принявший условия участия в программе автоматически становится Участником Программы.

**4. Условия Программы.**

4.1. Карта болельщика приобретается в билетных кассах и в фирменных магазинах Клуба. Виртуальная карта закрепляется за Участником Программы бесплатно.

4.2. Карта болельщика с функцией карты-пропуска выдается при покупке сезонного абонемента.

4.3. Условия действия Программы указаны в Приложении №1 к настоящему Положению, а так же размещены на сайтах Клуба в разделе «Программа лояльности».

4.4. Начало действия Программы– 22 августа 2016 года.

**5.  Порядок получения Карты. Заполнение Анкеты Участника. Обработка персональных данных.**

5.1. Получить Карту Болельщика возможно в фирменных магазинах и билетных кассах Клуба. Для получения Карты необходимо заполнить Анкету Участника Программы, после чего передать анкету сотруднику Клуба с одновременным предъявлением паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, а так же оплатить стоимость карты. В случае если анкета Участника программы заполнена не полностью, или некорректно в части обязательных для заполнения полей Клуб вправе отказать лицу, желающему стать Участником Программы в выдаче Карты Болельщика.

Виртуальная Карта Болельщика привязывается к аккаунту пользователя в момент регистрации в личном кабинете.

Заполнение Анкеты Участника происходит при регистрации на сайтах Клуба. Виртуальная Карта выдается бесплатно. Виртуальная Карта не может быть выдана в том случае, если Участник Программы уже имеет действующую Карту Болельщика и зарегистрирован в системе клуба.

5.2. В анкете Участника программы (Приложение №2) Участник Программы обязательно указывает следующую информацию:

Фамилия

Имя

Дата Рождения

e-mail (Адрес электронной почты)

Мобильный телефон

Пол

Согласие на обработку данных

Согласие на  e-mail и СМС рассылку.

Клуб оставляет за собой право не рассматривать Анкету, если она не заполнена, заполнена не полностью, либо содержит некорректные (заведомо ложные) данные. Клуб также оставляет за собой право в любое время в одностороннем порядке изменить форму, внешний вид, содержание, порядок оформления и т.д. Анкеты Участника.

Клуб имеет право потребовать от Участника программы подтверждения корректности предоставленных персональных и контактных данных.

5.3. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе в анкете, а также при несвоевременном изменении указанных сведений на достоверные, держатель Карты болельщика несет риск любых негативных последствий, связанных с такими сведениями.

5.4. Клуб обрабатывает персональные данные – держателей Карты Болельщика, указанные в анкете Участника программы в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Участник Программы дает свое согласие на обработку персональных данных путем подписания анкеты Участника программы, либо согласием с условиями регистрации на Сайтах Клуба. Так же, обрабатываются персональные данные детей (имя, дата рождения, пол), предоставленные при заполнении профиля Участника Программы на сайте. Обработка этих персональных данных осуществляется в целях предложения детских продуктов, специальных акций, приглашения на семейные мероприятия.

5.5. Обработка персональных данных осуществляется Клубом в целях исполнения договоров розничной купли-продажи (например, для идентификации Участника Программы при начислении бонусных баллов и предоставлении скидки по Карте Болельщика, блокировке и восстановления утраченной карты), в маркетинговых и рекламных целях (например, для информирования держателей Карт Болельщика о специальных предложениях Клуба и Партнеров Программы, изменениях Программы), продвижения товаров и услуг Клуба и Партнеров. Персональные данные также могут быть использованы в статистических расчетах и для анализа истории произведенных покупок (ассортименту приобретаемых товаров, возрастной категории, и т.д.).

5.6. В целях, указанных в п. 5.5. настоящего Положения, Клуб вправе осуществлять следующие действия (операции) по обработке персональных данных держателей карт болельщика с использованием средств автоматизации или без их использования: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ, с согласия Участника Программы или в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

5.7. Клуб вправе поручить обработку персональных данных держателей карт болельщика в целях, указанных в настоящем Положении, Партнерам Программы и иным третьим лицам на основе договора с ними. При этом Партнеры и иные третьи лица обязаны соблюдать конфиденциальность персональных данных Участников Программы и обеспечивать их безопасность. В поручении на обработку персональных данных Клуба указывают перечень действий с персональными данными, которые вправе осуществлять Партнеры и иные третьи лица, и требования к защите персональных данных, которые Партнеры и иные третьи лица обязаны соблюдать. Участник программы дает свое согласие на обработку персональных данных Партнерами и иными третьими лицами, с которыми у Клуба заключены договоры, путем подписания анкете Участника программы. Наименования и адреса Партнеров и иных третьих лиц, которым Клуб поручают обработку персональных данных держателей карт болельщика, указываются на сайтах Клуба в разделе «Программа лояльности».

Участник Программы дает согласие на поручение обработки моих персональных данных ООО «Манзана ЭсЭм» и другим лицам в целях обеспечения хранения данных, обеспечения их доступности, мониторнига, управления, сопровождения и совершенствования комплекса программного обеспечения Программы.

5.8. Партнеры программы соблюдают конфиденциальность персональных данных Участников Программы и обеспечивают их защиту в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. Согласие Участника программы на обработку персональных данных действует до момента отзыва указанного согласия и остается в силе до тех, пока Участник программы не заявит об обратном. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в любой момент путем направления Участником программы письменного уведомления Компании не менее чем за 1 (один) месяц до момента отзыва согласия. Отзыв согласия также ведет к окончанию участия лица в Программе.

5.10. Для изменения данных, указанных в анкете, а также для отзыва согласия на обработку персональных данных Участнику программы необходимо передать письменное заявление в билетную кассу Клуба.

5.11. Участник Программы дает свое согласие на использование его персональных данных для продвижения Клубом и его Партнерами товаров, работ и услуг напрямую с помощью коммуникационных и телекоммуникационных средств (электронная почта, телефон, в том числе путем SMS-рассылки) путем подписания Анкеты Участника Программы.

5.12. Персональные данные, указанные в анкете Участника программы, хранятся в общей информационной системе Клуба. Информационная система Клуба представляет собой совокупность персональных данных о владельцах карт болельщика, данных о покупках, анкет и иных источников информации, а также информационные технологии и технические средства, позволяющие осуществлять обработку персональных данных.

**6. Порядок использования Карты Болельщика**

6.1.Использование Карты Болельщика при оплате в билетной кассе, в фирменных магазинах, и точках продаж сувенирной продукции.

Карта может быть использована для накопления бонусных баллов и/или оплаты ими покупок в Билетной кассе Клуба, фирменных магазинах, точках продаж сувенирной продукции и на сайтах Клуба.

Для начисления Бонусных баллов или оплаты ими товара Участнику Программы необходимо предъявить Бонусную Карту на кассе перед оплатой. За товары и услуги, приобретенные без предъявления Бонусной карты на кассе, в момент совершения покупки, Бонусные баллы впоследствии не начисляются и не списываются.

6.2.Использование Карты при оформлении заказов на сайтах Клуба.

Начисление Бонусов за совершенную покупку происходит автоматически на Электронную Карту Болельщика, привязанную к Личному кабинету Участника Программы.

Оплата Бонусными баллами при осуществлении покупки в Интернет-магазине и на Сайте онлайн продаж билетов Клуба осуществляется по выбору Участника Программы, путем выбора количества списываемых бонусных баллов, в рамках действующих условий Программы.

**7. Правила восстановления карты болельщика в случае ее утери или порчи**

7.1. При утере или порче Карта болельщика (в том числе совмещенная с сезонным абонементом) восстанавливается на основании обращения Участника Программы при предъявлении документа, удостоверяющего личность и при условии наличия анкетной информации о Держателе карты в информационной системе Клуба. Количество начисленных Бонусных баллов и условия участия в Программе по новой карте будет соответствовать количеству и условиям по утерянной/поврежденной карте.

7.2. При замене утерянной/поврежденной карты, утерянная карта блокируется, и  преимущества по ней не предоставляются. В случае предъявления заблокированной карты для получения скидки при оплате товара работник Клуба вправе отказать в предоставлении определенных Программой привилегий.

7.3. Участник Программы обязан незамедлительно уведомить Клуба об изменении своих анкетных данных (ФИО, электронной почты, телефона), а также об утрате, краже или повреждении выданной карты.

7.4. При восстановления Карты Болельщика, Участнику Программы необходимо оплатить полную стоимость новой Карты болельщика.

**8. Правила начисления Бонусных баллов на карту**

8.1. Сумма Бонусных баллов начисляется на Карту Болельщика автоматически при оплате билетов и товаров в Билетной кассе Клуба, фирменных магазинах Клуба, точках продаж сувенирной продукции и на сайтах Клуба, а также осуществлении других действий, за которые производится начисление Бонусных баллов согласно Положению - в течение суток после совершения покупки или осуществлении действия. В некоторых случаях зачисление может занять более длительный срок.

8.2. Срок действия бонусов ограничен и действует 120 дней с момента начисления.

**9. Иные условия**

9.1. Клуб вправе вносить любые изменения в настоящее Положение  или прекратить действие Программы в любое время без предварительного уведомления Участников Программы. Информация об указанных изменениях размещается на сайтах клуба в разделе «Программа лояльности» и доступна в Билетной кассе Клуба, фирменных магазинах Клуба и точках продаж сувенирной продукции. Участник Программы самостоятельно отслеживает изменения Программы.

9.2. При наличии претензий к выполнению Клубом условий Программы, Участник Программы вправе обратиться с претензией к Клубу написав заявление в любом магазине или билетной кассе клуба, или отправив на электронную почту fans@hcsalavat.ru.

Приложение №1 к Положению о программе лояльности «Салават Юлаев».

**1. Условия действия Программы лояльности**

* 1. Карта Болельщика приобретается в фирменных магазинах, точках продаж сувенирной продукции или билетной кассе клуба, стоимость карты - 150 рублей.
	2. Владелец сезонного абонемента (фан-карты, VIP абонемента) автоматически становится Участником Программы.
	3. При оформлении детского сезонного абонемента, фиксируется привязка к бонусному счету покупателя - Участника Программы.
1. **Привилегии, предоставляемые Участникам Программы.**

2.1. Возможность посещения мероприятий для Участников Программы по приглашению Клуба;

2.2. Право на участие в акциях и получение эксклюзивной продукции Клуба. Список акций, проводимых для Участников Программы доступен на сайтах Клуба в разделе «Программа лояльности»;

2.3. Получение индивидуальных привилегий на усмотрение Клуба;

**3. Правила начисления бонусов**

3.1. Начисление Бонусов с использованием Карты или Виртуальной карты Болельщика происходит только после оплаты покупки на кассе, или после оплаты на сайте Интернет-магазина, или на Сайте онлайн продаж билетов Клуба.

3.2. Бонусы начисляются в процентах от стоимости покупки при приобретении сувенирной продукции и билетов за вычетом всех примененных скидок, суммы оплаченной подарочными сертификатами и суммой Бонусов, которыми оплачена покупка и округляется к целому числу.

3.3 Бонусные баллы списываются по курсу 1 бонус - 1 рубль;

3.4 Начисление Бонусных баллов за покупку билетов на матчи Хоккейного Клуба “Салават Юлаев” проходящих в УСА “Уфа-Арена”:

|  |  |
| --- | --- |
| Категория матча | Количество Бонусных баллов в % от стоимости билета |
| СУПЕР-ТОП | 2% |
| ТОП | 2% |
| СТАНДАРТ | 8% |

3.5. Начисление Бонусных баллов за посещение матчей Хоккейного Клуба “Салават Юлаев” проходящих в УСА “Уфа-Арена” владельцами сезонных абонементов и держателями VIP лож:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория матча | Абонемент | VIP карта |
| СУПЕР-ТОП | 2% от стоимости билета\* | 50 баллов |
| ТОП | 2% от стоимости билета\* | 50 баллов |
| СТАНДАРТ | 10% от стоимости билета\* | 200 баллов |

\*сумма Бонусных баллов начисляемых за посещение матча владельцем абонемента вычисляется исходя из усредненной стоимости билета, заложенного в стоимость абонемента.

3.6. Начисление Бонусных баллов за покупку сувенирной продукции Клуба - 3%.

3.7. Бонусных баллов за покупки и посещения матчей по детскому абонементу начисляются на карту болельщика – Участника Программы, к которой была осуществлена привязка при оформлении детского абонемента.

**4. Правила оплаты** **и списания Бонусных баллов**

4.1. При покупке сувенирной продукции Участник Программы может оплатить Бонусными баллами до 20% от стоимости покупки;

При покупке Билетов и Абонементов Участник Программы может оплатить Бонусными баллами до 50% от стоимости покупки;

4.2. Начало действия правил списания Бонусных баллов:

В фирменных магазинах и точках продаж сувенирной продукции – 25 марта 2017 года;

4.3. Оплата баллами не действует на товары, участвующие в Акциях или Специальных предложениях, если это не указано в условиях Акций и Специальных предложений;

4.4. Баллами можно оплачивать специальные предложения для Участников программы по особым условиям, которые оговариваются Клубом отдельно на сайтах Клуба в разделе «Программа лояльности»;

4.5 Клуб оставляет за собой право не начислять Бонусы в случае нарушения правил Программы, а так же списывать без предупреждения Участника Бонусы, начисленные ошибочно в результате технического сбоя систем Программы или в результате недобросовестных действий со стороны Участника Программы, или по истечении срока действия бонусных баллов согласно текущему Положению.

**5. Порядок проведения возврата товара или билетов**

5.1. При возврате товаров или билетов, приобретённых с использованием бонусных баллов, денежные средства возвращаются Участнику Программы не более чем на сумму, уплаченную при совершении покупки.

5.2. При проведении возврата товаров или билетов Участнику Программы возвращаются Бонусные баллы, использованные при оплате покупки в течение 24 часов. Оставшаяся сумма будет выплачена в соответствии с тем, каким способом оплачивал покупку владелец карты.

5.3. При возврате товаров или билетов Участником Программы, в момент продажи которого производилось начисление бонусов, со счета  Участника Программы списываются бонусы в сумме ранее произведённого начисления.

**6. Передача Карты Болельщика другому лицу**

6.1. Участник Программы – держатель Карты Болельщика может передать её по своему усмотрению другим лицам.

6.2. Передавая  Карту Болельщика другому лицу, Участник Программы несёт полную индивидуальную ответственность за возможные последствия.

6.3. Бонусы, предоставленные Участнику Программы, не могут быть проданы, куплены или обменены на материальные ценности или другие бонусы. В случае использования Бонусных баллов подобным образом, бонусы аннулируются, а осуществивший указанные действия Участник Программы исключается из дальнейшего участия в Программе.

**7. Порядок восстановления Карты Болельщика в случае её утраты**

7.1. В случае утери Карты Болельщика для ограничения доступа посторонних к своим персональным данным  владелец должен поставить в известность  Клуб обратившись в билетные кассы, фирменные магазина, либо по телефону 8 (347) 276-14-90, либо по электронной почте на адрес fans@hcsalavat.ru указав в полном объёме данные, предоставленные в Анкете.

7.2. Карта восстанавливается, накопления на счетах утерянной карты переносятся на новую карту, бонусное накопление сохраняется с установленным ранее сроком возможного использования. При этом утерянная карта блокируется и не может быть использована в дальнейшем.

7.3. При восстановлении карты Анкета Участника программы подлежит повторному заполнению.

**8. Особые условия**

8.1. Клуб оставляет за собой право вносить любые изменения в условия обращения Карты Болельщика в любое время без предварительного уведомления Участников Программы.

8.2. Информация об указанных изменениях доступна на сайтах Клуба, в Билетной кассе Клуба, фирменных магазинах Клуба и Точках продаж сувенирной продукции,  а также по телефону билетных касс 8 (347) 276-14-90.

8.3. Владелец Карты Болельщика должен самостоятельно отслеживать изменения в условиях Программы.

8.4. Организатор не несёт ответственности за не информированность и незнание Участником Программы правил и условий участия.

8.5. Незнание правил и условий участия в Программе   не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участника.

8.6. Спорные вопросы взаимоотношений между Клубом и Участником Программы регулируются российским законодательством.

8.7. С момента подписания настоящего Положения, ранее утвержденное «Положение о программе лояльности АНО «ХК «Салават Юлаев» от 20.08.2016 года прекращает свое действие.