

Программы лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта»

Клиентам компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» предлагается участие в программах лояльности «Бонус» либо «Скидка».

Программы лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» это комплекс поощрений и привилегий для клиентов компании.

1. Программа лояльности «Бонус»

1.1. Преимущества участия в программе лояльности «Бонус»

Участники программы лояльности «Бонус» получают следующие возможности:

- накапливать бонусы при оплате любых услуг компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» (за исключением таких услуг, как «доставка/приём груза по адресу клиента» и «приём международных грузов»);
- накапливать бонусы сотрудникам организации, представляющим её в операциях оплаты отправки и/или получения груза;
- оплачивать бонусами все услуги компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» (за исключением услуги «доставка/приём груза по адресу клиента» и «приём международных грузов»);
- получать информацию о специальных акциях компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» и участвовать в них;
- пользоваться сервисом «Личный кабинет» на сайте компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта»;
- пользоваться следующими преимуществами в зависимости от суммы отправок:

- складская логистика;
- информирование о получении и доставке груза;
- заказ услуги «ведение персональным менеджером процесса доставки груза»;
- проверка статуса платежа;
- проверка баланса средств;
- участие в программах лояльности партнеров компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта».

1.2 Условия программы лояльности «Бонус»

В программе лояльности «Бонус» участвуют все владельцы бонусных карточек.

Данная программа действует во всех офисах, работающих под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта».

1.2.1 Порядок получения бонусной карточки

Для получения бонусной карточки клиенту необходимо выполнить 5 простых шагов, а именно:

- 1) воспользоваться услугами компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» в объёме, указанном в примечании 1;
- 2) при оплате услуг взять «Анкету участника программы лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта»» (далее – анкета) у сотрудника компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» (оператора приема груза или оператора выдачи груза);
- 3) внести в анкету свои персональные данные;
- 4) передать заполненную анкету сотруднику офиса, работающего под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» (кассиру багажному), предъявив паспорт;
- 5) получить бонусную карточку, предъявив паспорт (предоставленные в анкете данные регистрируются в течение двух рабочих дней).

Примечание 1: для получения бонусной карточки «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» необходимо в любом из офисов, работающих под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», предъявить товарно-транспортную(-ые) накладную(-ые) оплаченных отправок груза(-ов) на сумму от 5000 гривен. Получателям грузов необходимо предъявить Накладные (ТТН) на получение грузов, где указана информация о полученных ими грузах, стоимость перевозки которых они оплатили и сумма этой оплаты не менее 5000 гривен - для каждого такого Получателя. (Также, бонусные карточки могут быть выданы клиентам по усмотрению руководителя Представительства, при личном к нему обращении, в том случае, если ТТН не сохранились, а клиент регулярно пользуется услугами компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта».)

Примечание 2: бонусная карточка, оформленная на юридическое лицо, выдаётся его представителю, данные которого использовались при её оформлении; такая выдача проводится по предъявлению паспорта этого представителя и оформленного на него данным юридическим лицом доверительного письма на получение бонусной карточки.

Примечание 3: неполученная бонусная карточка возвращается в Центральный офис компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» по истечении 2-х месяцев с момента её поступления в пункт предполагаемой выдачи, затем переоформляется на другого участника программы лояльности.

1.2.2 Порядок начисления и списания бонусов

Для начисления бонусов бонусную карточку необходимо предъявить кассиру багажному до начала оформления услуги.

Изначально карточки программы лояльности «Бонус» предоставляют преимущества по начислению бонусов первого уровня программы лояльности (см. таблицу 1). При желании участника программы лояльности «Бонус» перейти на более высокий уровень или сменить участие в программе лояльности «Бонус» на участие в другой программе лояльности «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» - необходимо выполнить требования пункта данного документа «Порядок изменения скидки в рамках программы лояльности «Бонус» и перехода к участию в другой программе лояльности».

Таблица 1

Номер уровня программы лояльности «Бонус»	Количество бонусов, начисляемых на одну оплаченную гривну	Курс обмена бонусов на гривны скидки
1	1	20 бонусов = 1 грн. скидка
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	

Пример пользования таблицей 1.

Исходя из данных третьего столбца таблицы 1 для уровня 1 верно следующее: 1бонус = 1/20 грн. = 0,05 грн., т.е. размер скидки (в гривнах), на которую обменивается 1бонус, составляет 0,05 грн., следовательно обмен бонусов на скидку, выраженную в гривнах, проводится в соответствии с такой формулой:

количество бонусов. б. × 0,05, грн./ б. = скидка, грн.

Участник программы лояльности «Бонус», оплативший услугу компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», получает на свой бонусный счёт бонусы в количестве, соответствующем соотношению, указанному во втором столбце таблицы 1, в графе, соответствующей номеру, используемого этим клиентом уровня программы лояльности. Начисление бонусов на бонусный счёт такого участника бонусной программы происходит на следующий день после оплаты услуги. Бонусы не начисляются на сумму, оплаченную бонусами.

При использовании бонусов участником программы лояльности «Бонус» их списание с его бонусного счёта происходит в соответствии с соотношением, указанным в третьем столбце таблицы 1.

Бонусы не могут быть выданы в виде денежных средств.

Доступна как полная оплата стоимости услуг бонусами, так и частичная оплата бонусами (часть стоимости услуги оплачивается бонусами, а оставшаяся часть стоимости услуги – денежными средствами, при этом на сумму, оплаченную денежными средствами, начисляются бонусы в общеустановленном для программы лояльности «Бонус» порядке). При использовании бонусов, одна гривна, из общей суммы стоимости услуги, обязательно оплачивается наличными денежными средствами (в том числе и для клиентов, которые оплачивают услуги по безналичному расчёту).

Для использования накопленных бонусов участнику программы лояльности «Бонус» необходимо заполнить соответствующее заявление, указав вид использованной услуги и сумму списания бонусов, предъявить свой паспорт и личную бонусную карточку (при этом владелец бонусной карточки, оформленной на юридическое лицо, дополнительно предъявляет оформленное на него этим юридическим лицом доверительное письмо на использование бонусов с бонусного счёта данного юридического лица).

Представитель компании вправе отказать в использовании накопленных бонусов и других привилегий в случае несоответствия данных предъявителя карточки данным владельца карточки.

Информацию о количестве бонусов на бонусном счёту можно получить в любом офисе, работающем под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» - у кассира багажного, при личном обращении, а также по номеру телефона: **0-800-505-008**.

1.2.3 Порядок изменения скидки в рамках программы лояльности «Бонус» и перехода к участию в другой программе лояльности

Возможность изменения скидки, предоставленной в рамках программы лояльности «Бонус», как и переход от участия в программе лояльности «Бонус» к участию в другой программе лояльности рассматривается по письменному заявлению участника программы лояльности при регулярно высокой средней суммарной стоимости перевозки груза, отправленного и полученного заявителем за месяц в компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», в сравнении со средней суммарной стоимостью перевозки груза, принятого и выданного за месяц в офисе, работающем под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», в котором обслуживается заявитель. Такое заявление передаётся заявителем лично Руководителю такого офиса. В этом документе указываются такие данные заявителя: Ф.И.О., номер бонусной карточки, контактный номер телефона, среднее значение суммарной стоимости перевозки груза, отправленного и полученного заявителем за месяц в офисах, работающих под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», запрашиваемые условия участия в программе лояльности. При необходимости уточнения суммарной стоимости перевозки груза, указанной в данном заявлении, Руководитель офиса, работающего под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», может потребовать у заявителя подтверждение этой информации. Такое подтверждение может быть получено при предъявлении заявителем его ТТН и Накладных (ТТН) на получение грузов за последние 3 месяца либо их копий, либо номеров отправленных и принятых им грузов за такой же промежуток времени.

Руководитель вышеуказанного офиса анализирует полученное заявление клиента, перепроверяет указанную в нём информацию. В случае указания клиентом достоверной информации, на основании заявления участника программы лояльности, этот Руководитель заполняет форму ПрЛ-01 – «Запрос-согласование условий программы лояльности, индивидуального тарифа» и передаёт для организации дальнейшего рассмотрения Директору департамента стандартизации, качества и контроля.

Решение по запросу формы ПрЛ-01 принимается специальной комиссией с учётом данных Таблицы №2 и утверждается директором компании, срок рассмотрения запроса формы ПрЛ-01 - 3 рабочих дня. Активация новой скидки или переход к участию в запрошенной программе лояльности выполняется в течение одного рабочего дня после принятия окончательного положительного решения по запрошенным клиентом условиям. Информация о принятом решении по запросу формы ПрЛ-01 предоставляется заявителю непосредственно Руководителем офиса, принявшим его заявление на соответствующее изменение.

Таблица 2

Суммарная стоимость перевозки груза	Номер уровня программы лояльности «Бонус»	Скидка, %
5000 – 25000 грн./мес.	1	5%
25001 – 100000 грн./мес.	2	10%
100001 – 250000 грн./мес.	3	15%
250001 – 400000 грн./мес.	4	20%
400001 и более грн./мес.	5	25%

При переходе к участию в другой программе лояльности - привилегии программы лояльности «Бонус» аннулируются.

1.2.4 Срок действия бонусной карточки в рамках программы лояльности «Бонус»

Период действия бонусной карточки в рамках программы лояльности «Бонус» - 1 год с момента регистрации. По окончании этого срока имеющиеся на бонусном счёту бонусы будут аннулированы. При желании дальнейшего пользования своей бонусной карточкой в рамках программы лояльности «Бонус», с сохранением используемого номера уровня данной программы лояльности, необходимо заполнить специальную форму заявления о продлении участия в этой программе лояльности в любом офисе, работающем под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», а при желании повысить номер уровня данной программы лояльности или перейти к участию в другой программе лояльности - необходимо дополнительно подать соответствующее заявление совместно с заявлением о продлении участия в программе лояльности. При продлении участия в программе лояльности «Бонус», бонусы, которые были аннулированы по причине окончания срока действия бонусной карточки, не восстанавливаются.

1.2.5 Порядок прекращения участия в программе лояльности «Бонус»

1.2.5.1 Участник программы лояльности «Бонус» может прекратить участие в программе лояльности, сообщив об этом оператору контакт-центра компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» либо подав соответствующее заявление в любой из офисов, работающих под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта».

1.2.5.2 Компания «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» имеет право, без каких-либо негативных последствий для себя, заблокировать бонусную карточку и прекратить участие любого участника без предупреждения.

1.2.5.3 В случае блокирования бонусной карточки участник программы лояльности обязан в течение 30 дней обратиться к оператору контакт-центра компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» для уточнения причины блокирования. Если после окончания данного срока этого не произошло, то прекращается участие в программе лояльности такого её участника.

1.2.5.4 В случае прекращения участия в программе лояльности бонусы на бонусном счету аннулируются.

1.2.5.5 В случае отсутствия каких-либо транзакций по бонусному счёту в течение 3-х месяцев накопленные бонусы участника программы лояльности «Бонус» аннулируются.

1.2.5.6 Компания имеет право заблокировать возможность получения преимуществ программы лояльности «Бонус», если бонусная карточка клиента используется способом, который не соответствует условиям данной программы лояльности, а именно есть обоснованное подозрение в злоупотреблениях привилегиями клиента.

1.2.5.7 Компания «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» оставляет за собой право прекратить действие программы лояльности «Бонус», предупредив об этом её участников, не менее чем за месяц до закрытия этой программы лояльности. Информация о прекращении программы лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» должна быть доступна участникам этой программы в офисах, работающих под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», и на сайте компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» www.autolux-post.com.ua

1.2.5.8 Компания «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» не несет ответственности за любые потери или убытки, возникающие в результате вышеуказанных действий.

2. Программа лояльности «Скидка»

2.1 Преимущества участия в программе лояльности «Скидка»

Участники программы лояльности «Скидка» получают возможность пользоваться постоянными скидками от 5% до 25% на стоимость перевозок груза, транспортируемого между Представительствами компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта». Размер скидки, устанавливается руководством «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» для каждого клиента в индивидуальном порядке. Такая скидка предоставляется исключительно при отправке грузов на всю сумму стоимости перевозки груза, транспортируемого между Представительствами компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», независимо от наличия оплаты за его перевозку на момент отправки. Соответственно при наличии такой скидки плательщик (Отправитель или Получатель) вносит оплату за перевозку груза меньше на размер скидки.

Также участники программы лояльности «Скидка» получают следующие возможности:

- получать информацию о специальных акциях компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» и участвовать в них;
- пользоваться сервисом «Личный кабинет» на сайте компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта»;
- пользоваться следующими преимуществами в зависимости от суммы отправки:

- складская логистика;
- информирование о получении и доставке груза;
- заказ услуги «ведение персональным менеджером процесса доставки груза»;
- проверка статуса платежа;
- участие в программах лояльности партнеров компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта».

2.2 Условия программы лояльности «Скидка»

В программе лояльности «Скидка» участвуют все владельцы дисконтных карточек.

Программа лояльности «Скидка» действует во всех офисах, работающих под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта».

2.2.1 Порядок предоставления преимуществ программы лояльности «Скидка»

Порядок получения права на участие в программе лояльности «Скидка» аналогичен порядку, установленному в пункте данного документа "Порядок изменения скидки в рамках программы лояльности «Бонус» и перехода к участию в другой программе лояльности" (т.е. Заявление клиента на участие → форма ПрЛ-01 от руководителя → решение специальной комиссии → утверждение директором решения специальной комиссии → информирование клиента об утверждённом решении).

При утверждённом положительном решении специальной комиссии соответствующий заявитель выполняет 5 шагов для получения дисконтной карточки, которые аналогичны, установленным в п.1.2.1 данного документа "Порядок получения бонусной карточки".

Для получения скидок дисконтную карточку необходимо предъявить оператору до начала оформления услуги.

2.2.2. При отправке и получении одного и того же груза владельцем одного и того же персонального номера дисконтной карточки - скидки начисляются только при отправке или получении груза.

2.2.3 Предоставление скидок

Размер *скидки* зависит от суммарной стоимости перевозки отправленного и полученного клиентом груза в компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» за месяц, предшествующий дате подачи Заявления клиента на участие в программе лояльности «Скидка» (см. таблицу 3). При этом учитываются данные по каждому из трёх последних месяцев перед этой датой. Данная скидка предоставляется при положительном решении специальной комиссии и утверждена директором компании.

Таблица 3

Суммарная стоимость перевозки груза	Скидка, %
5000 – 25000 грн./мес.	5%
25001 – 100000 грн./мес.	10%
100001 – 250000 грн./мес.	15%
250001 – 400000 грн./мес.	20%
400001 и более грн./мес.	25%

2.2.4 Порядок изменения скидки в рамках программы лояльности «Скидка» и перехода к участию в другой программе лояльности

Возможность изменения скидки, предоставленной в рамках программы лояльности «Скидка», как и переход от участия в программе лояльности «Скидка» к участию в другой программе лояльности, рассматривается по письменному заявлению участника программы лояльности «Скидка» в порядке, аналогичном порядку изменения скидки в рамках программы лояльности «Бонус».

При переходе к участию в другой программе лояльности - привилегии программы лояльности «Скидка» аннулируются.

2.2.5 Срок действия дисконтной карточки в рамках программы лояльности «Скидка»

Период действия дисконтной карточки в рамках программы лояльности «Скидка» - 1 год с момента её регистрации. При желании дальнейшего пользования своей дисконтной карточкой в рамках программы лояльности «Скидка», с сохранением используемой скидки, необходимо заполнить специальную форму заявления о продлении участия в этой программе лояльности в любом офисе, работающем под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», а при желании повысить скидку или перейти к участию в другой программе лояльности необходимо дополнительно подать соответствующее заявление совместно с заявлением о продлении участия в программе лояльности.

2.2.6 Порядок прекращения участия в программе лояльности «Скидка»

Прекращение участия в программе лояльности «Скидка» происходит аналогично порядку, установленному для прекращения участия в программе лояльности «Бонус».

3 Особенности пользования карточкой лояльности

- Об утрате карточки лояльности (бонусной либо дисконтной) следует сообщить по номеру телефона: **0-800-505-008** или в письменном заявлении, которое необходимо подать в любой офис, работающий под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта», указав данные владельца этой карточки (Ф.И.О., серию, номер паспорта) и, по возможности, номер утраченной карточки лояльности.

При поступлении такого обращения происходит следующее:

- 1) при утрате бонусной карточки - соответствующий ей бонусный счёт блокируется, а сумма накопленных на нём бонусов переносится на новый бонусный счёт, соответствующий новой бонусной карточке, оформленной для замены утраченной;
- 2) при утрате дисконтной карточки – данная карточка блокируется, оформляется новая карточка для замены утраченной, ей присваивается такой же размер скидки, какой обеспечивала утраченная карточка.

Оплата за восстановление карточки лояльности не взимается.

- Юридическое лицо может заказать переоформление своей карточки лояльности с одного своего сотрудника на другого своего сотрудника. Для этого юридическому лицу необходимо подать соответствующее письменное заявление в любой офис, работающий под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта». В этом документе должны быть указаны: номер переоформляемой карточки лояльности, причина, по которой происходит смена её владельца и данные нового владельца (Ф.И.О., серия, номер паспорта). К такому заявлению должна прилагаться анкета нового владельца данной карточки лояльности.

- Об изменениях личной информации (номера телефона либо данных паспорта, предоставленных в анкете) владельцу карточки лояльности необходимо лично сообщить в письменном заявлении, которое должно быть подано в любой офис, работающий под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта». В этом документе должен быть указан номер карточки лояльности заявителя и вся информация об изменениях. К данному заявлению заявитель должен приобщить копию документа, который подтверждает достоверность изменений. При подаче этих документов заявитель должен предъявить свой паспорт и оригинал документа, который подтверждает достоверность изменений (если этот документ не является паспортом). Если необходимым изменением личной информации является изменение телефонного номера, то не требуется никаких документов, подтверждающих достоверность такого изменения.

4 Другие условия программ лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта»

4.1 Программы лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» действуют в соответствии с Законом Украины «О защите персональных данных».

4.2 Соглашаясь на участие в программе лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» участник этой программы лояльности дает согласие на использование его персональных данных для маркетинговых целей «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» согласно Закону Украины «О защите персональных данных».

4.3 Компания «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» оставляет за собой все права по управлению своими программами лояльности, в том числе прекращение программ лояльности/смену условий программ лояльности. Оповещения участников о таких изменениях осуществляется обновлением данного документа.

4.4 Запрещается участие во всех программах лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» сотрудников офисов, работающих под торговой маркой «АВТОЛЮКС Экспресс Почта».

4.5 Допускается участие клиентов исключительно в одной программе лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта».

4.6 Все вопросы, жалобы и предложения касательно программ лояльности компании «АВТОЛЮКС Экспресс Почта» принимаются по адресу электронной почты: bonus@autolux-post.com.ua, почтовому адресу: 03062, г. Киев, ул. Чистяковская, 30, а также по тел.: 0-800-505-008.