

Программа лояльности «БОНУС»



Отдел организации обслуживания
Департамент клиентского сервиса и обслуживания массового сегмента
МРФ «Волга»
Нижний Новгород, июль 2019 г.



Участники программы Бонус

Кто может стать участником Программы «Бонус»

Любые физические лица - клиенты ПАО «Ростелеком», пользующиеся Услугами:

- Домашний телефон
- Домашний Интернет
- Интерактивное ТВ
- Мобильная связь

Клиенты могут пользоваться любым тарифным планом.

Для участия в программе «Бонус» обязательна регистрация в ЕЛК



За регистрацию в Федеральной Бонусной программе клиента получает **500 бонусов**.

За заполнение анкеты и всех полей ЕЛК клиент зарабатывает **100 бонусов**.



УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ «Бонус» ИМЕЮТ СВОЙ СТАТУС!

Основные и дополнительные Бонусы зачисляются на основной баланс, статусные Бонусы – на статусный баланс.

Статус дает право на получение скидок при обмене Бонусов на подарки.

Все начисления Бонусов по всем Услугам суммируются в рамках одной учетной записи ЕЛК.

Срок действия Бонусов

Основные и дополнительные Бонусы действительны в течение **24-х месяцев** с момента их начисления. По истечении данного срока Бонусы аннулируются и не восстанавливаются.

Бонусы на деньги не обмениваются, денежные компенсации взамен Бонусов не выдаются.

Ростелеком

Начисление основных Бонусов

ЗА ЧТО	СКОЛЬКО	СРОК НАЧИСЛЕНИЯ
За регистрацию в Программе	500 Бонусов	В течение суток
За заполнение всех дополнительных полей в ЕЛК	100 Бонусов	После заполнения
В День рождения	1000 Бонусов	В День рождения
За участие в опросах, размещенных в ЕЛК	100 Бонусов В зависимости от опроса кол-во Бонусов может меняться	После заполнения анкеты
За выставленный счет на оплату по Услугам**	1 Бонус за каждые начисленные 5 рублей	В течение 15 дней после окончания месяца, в котором были оказаны Услуги
За единовременный платеж от 1000 рублей	1 Бонус за каждые полные 5 рублей платежа Например, за платеж 1000 рублей участнику начисляется 200 Бонусов	В течение 15 дней после окончания месяца, в котором были оказаны Услуги
За выбор доставки счета на e-mail в ЕЛК	300 бонусов	При подключении доставки
За настройку правил автопополнения счета	100+ бонусов	После настройки
Привязка социальной сети ВКонтакте	500+ бонусов	При привязке профиля ВКонтакте к Единому личному кабинету, подписке на группу Ростелеком и т.д.
Стаж участия в Программе Бонус	500 бонусов	Дополнительные бонусы каждые 6 месяцев

!!! Если в ЕЛК клиент привязал несколько лицевых счетов, то бонусный счет открывается один на все лицевые счета. Даже если эти лицевые счета зарегистрированы на разных клиентах.

Пример: Клиент с тарифным планом за 600 руб. вновь зарегистрировался в программе Бонус. Заполнил все поля в ЕЛК и внес на счет 1000 руб. Итого наш клиент получит 500 бонусов за регистрацию в программе, 100 бонусов за заполнение полей ЕЛК, 200 бонусов за внесение платежа и 120 бонусов за выставленный счет по услугам в конце месяца. Итого 920 бонусов

Ростелеком

Начисление основных Бонусов


Начисление Бонусов также производится за покупки в интернет-магазинах партнеров. С полным перечнем магазинов можно ознакомиться в Едином личном кабинете. Вот лишь некоторые из них:



30 бонусов за каждые 100 рублей покупки

[Подробная информация](#)


[Перейти к покупкам](#)



100 бонусов за каждые 100 рублей покупки

[Подробная информация](#)

[Перейти к покупкам](#)




Smarter Shopping, Better Living!

от 40 бонусов за каждые 100 рублей покупки

[Подробная информация](#)

[Перейти к покупкам](#)



5600 бонусов за покупку от 320 рублей

[Подробная информация](#)

[Перейти к покупкам](#)

Начисление статусных Баллов



Статус присваивается автоматически при накоплении Участником определенного количества статусных Бонусов на статусном балансе:

	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	ПРИВИЛЕГИЯ	VIP
Как получить	Регистрация в Программе	4 000 статусных Бонусов в течение 12 месяцев с момента присвоения очередного статуса	10 000 статусных Бонусов в течение 24 месяцев с момента присвоения очередного статуса	20 000 статусных Бонусов в течение 24 месяцев с момента присвоения очередного статуса
Срок действия статуса	12 месяцев	24 месяца	24 месяца	24 месяца
Размер скидки при приобретении подарков	0%	5%	10%	15%

По истечении срока действия статуса Бонусы сгорают, действующий статус сохраняется или присваивается новый статус. Если статусных Бонусов на момент сгорания хватает для обслуживания на действующем статусе – обслуживание на этом статусе продолжается, статусные Бонусы сгорают в объеме, необходимом для данного статуса. В случае нехватки Бонусов для обслуживания на действующем статусе, все статусные Бонусы сгорают, статус понижается до предыдущего.

Например: Если у Участника был Стандартный статус и в течение 24 месяцев Участник не накопил требуемое количество статусных Бонусов в соответствии с таблицей то начиная с 25 месяца, статус Участника понижается до Базового статуса.

Ростелеком



Подарки в Программе лояльности «Бонус»



- скидка 25% на абонентскую плату
- Антивирусы
- World of Tanks и World of Warships



- фильмы на 48 часов
- дополнительные пакеты каналов, услуга «Управление просмотром»
- дополнительные файловые квоты



- Пакеты минут местной, внутрizonовой и междугородной телефонной связи

- Под подарком в рамках Программы лояльности «Бонус» понимаются опции, услуги и сервисы, приобретенные участником Программы за накопленные бонусы.



Общие правила для обмена бонусов

- Сумма бонусов, необходимая для заказа подарка, списывается с основного баланса в обмен на выбранный подарок в момент заказа.
- Обмен бонусов на подарки не предоставляется: при наличии дебиторской задолженности у участника Программы; при ограничении/приостановлении оказания услуг связи (по инициативе клиента).
- Если клиент отказывается от опции/ сервиса, заказанного в качестве подарка, списанные в обмен на подарок бонусы не возвращаются.
- Обмен бонусов на денежные средства не производится.



Условия отказа от участия в программе

Отказ от участия в Программе с помощью ЕЛК (самостоятельно клиентом)

- ✓ При отказе от участия в Программе все Бонусы Участника аннулируются через 60 календарных дней без возможности их восстановления.
- ✓ В период 60-ти календарных дней после отказа от участия в Программе, при желании Участник может вернуться в Программу при условии наличия не менее одной из Услуг. Бонусы Участника восстанавливаются в полном объеме.

Отказ от участия в Программе с помощью расторжения договора

- ✓ Участник прекращает участие в Программе спустя 12 календарных месяцев с момента расторжения договора.
- ✓ Участие в Программе и Бонусы можно восстановить в течение 12 месяцев.

