Regulament program de fidelizare clienți

"CARDURI DE FIDELITATE ADRIA"

1. **Obiectivele programului** - fidelizarea clienților service-ului Adria, dealer autorizat ŠKODA și partener service autorizat VW, precum și a clienților magazinului de accesorii. Acest card se utilizează doar la complexul auto Adria din Suceava, Bd. Sofia Vicoveanca nr. 54.

2. **Cui se adresează cardul de fidelitate Adria SRL** - clienților de service și magazin accesorii, precum și clienților care au achiziționat un autovehicul nou ŠKODA, persoane fizice și juridice care NU au încheiate contracte de service sau alte acorduri speciale.

3. **Tipuri de carduri**

Cardul de discount 2%

- Cardul se va elibera fie la inițiativa Adria, fie la solicitarea clientului după ce acesta face ***o achiziție de minim 400 RON cu TVA*** *pe o singură factură (fie pentru achiziții din magazinul de accesorii, fie pentru manoperă și piese în service) anterioară solicitării.*
- Dacă pe perioada unui an (considerăm un an de la data emiterii cardului, respectiv de la data aniversării anuale) clientul cumulează valori de ***peste 2000 RON cu TVA*** din achiziții din Magazin și reparații în service, procentul de discount crește de la **2%** la **4%,** iar dacă valoarea achiziției este ***sub 1000 RON cu TVA, cardul își pierde valabilitatea***.

Cardul de discount 4%

Cazul 1 – pentru clienții de service

- Acest card se eliberează la ***propunerea și inițiativa SC ADRIA SRL ca urmare a unor analize semestriale/anuale*** *sau* ***poate fi solicitat de către client ca urmare a unor achiziții mai mari de 2000 RON cu TVA conform regulei prezentate la cardul cu discount de 2%***;
- Dacă la aniversarea **anuală** a cardului clientul cumulează valori între ***2000 și 1000 RON cu TVA,*** procentul de acumulare de puncte ***scade*** de la **4%** la **2**%, iar dacă valoarea de achiziție este ***sub 1000 RON cu TVA, cardul își pierde valabilitatea***.

-

<u>Cazul 2 – pentru clienții care au achiziționat un autovehicul Skoda nou de la SC ADRIA SRL</u>

- *Acest card se eliberează* ***AUTOMAT cu discount de 4% și se înmânează la livrarea autovehiculului nou achiziționat.***
- Dacă la aniversarea **bianuală** a cardului clientul cumulează valori între ***2000 și 1000 RON cu TVA,*** procentul de acumulare de puncte ***scade*** de la **4%** la **2**%, iar dacă valoarea de achiziție este ***sub 1000 RON cu TVA, cardul își pierde valabilitatea***.

4. Beneficiile cardului de fidelitate:

- clientul beneficiază de discountul stabilit în funcție de tipul de card **PE LOC**, la emiterea facturii de achiziție accesorii/ deviz reparații;
- prioritate la programări;
- informări și sfaturi utile despre utilizarea autovehiculelor;
- informare cu privire la promoțiile aflate în vigoare;
- tractare gratuită în municipiul Suceava și tarife preferențiale în afara orașului cu condiția efectuării reparațiilor la service-ul Adria.

5. Mecanismul programului de fidelizarea

Cardul de fidelitate Adria este un program prin care posesorul de card poate beneficia de discount de fidelitate **la plata cu numerar sau card bancar (plata cu filă CEC- excepții aprobate de conducere)** pentru serviciile și produsele achiziționate de la service-ul Adria și magazinul de accesorii din Suceava, Bd. Sofia Vicoveanca nr. 54.

Cardul va avea un număr de înregistrare în baza căruia clientul va fi identificat, așa încât clientul va primi discount-ul procentual stabilit pentru toate valorile achiziționate cu excepția promoțiilor/ altor programe de fidelizare.

6. Condiții de acordare a discount-ului

Acordarea discount-ului se produce în următoarele condiții:

1. reparațiile și achiziția de accesorii se fac la ***service-ul și magazinul de accesorii Adria*** din Suceava, Bd. Sofia Vicoveanca nr. 54, jud. Suceava; acest card de fidelitate și beneficiile pe care le garantează **NU** sunt valabile pentru reparațiile efectuate la Bosch Car Service Adria/ Magazinul de piese din Suceava, Str. Gheorghe Doja nr. 119A, jud. Suceava;

2. **costurile de reparații ale autovehiculelor suportate de către societățile de asigurări NU fac obiectul** acestui program de fidelizare, acestea făcând obiectul

unui alt program de fidelizare și de asigurare a satisfacție clientului de care puteți beneficia:

- *pentru valori ale devizului între **3000 RON** și **6000 RON** cu TVA – SC ADRIA SRL **suportă JUMĂTATE din valoarea franșizei, dar nu mai mult de 75 de Euro cu TVA**;*
- *pentru valori ale devizului peste **6000 RON** cu TVA – SC ADRIA SRL suportă **valoarea franșizei INTEGRAL, dar nu mai mult de 150 de Euro cu TVA.***

- *pentru clienții care au încheiate **asigurări fără franșiză**, SC ADRIA SRL **oferă clientului 3% din valoarea devizului** plătit de asigurator sub formă de compensare cu alte servicii Adria (manoperă, piese, tarife preferențiale tractare).*

3. ***acordarea discount-ului va înceta odată cu încheierea unor contracte sau altor acorduri speciale.***

4. **modalități de plată acceptate: plata cu numerar** sau **card bancar** (**plata cu filă CEC-** excepții aprobate de conducere);

5. ***NU se va acorda discount-ul stabilit pentru produse sau servicii aflate în promoție.*** De asemenea, SC ADRIA SRL va acorda discount produselor doar cu condiția ca prețul de vânzare cu amănuntul să fie mai mare decât costul de achiziție a produsului, conform reglementărilor legale în vigoare.

7. Retragerea/ invalidarea cardurilor

Dacă într-o perioadă de **12 luni** de la intrarea în posesia cardului nu se acumulează o valoare de achiziție mai mare de ***1000 RON cu TVA*** (cumulat în magazinul de accesorii și service) ***cardul va fi invalidat.***
De asemenea, cardul va fi invalidat odată ***încheierea de contracte*** sau de ***alte acorduri speciale.***

8. Protecția datelor cu caracter personal

La înmânarea cardului de fidelitate se completează un ***formular de înscriere*** care conține date cu caracter personal ale clientului. Prin semnarea acestui formular clienții beneficiari ai cardului își exprimă consimțământul expres pentru înscrierea datelor cu caracter

personal în baza de date a SC ADRIA SRL, precum și pentru prelucrarea acestor date în scopul acordării de beneficii conform politicii SC ADRIA SRL, în scop de marketing direct și/ sau scop statistic. *Clientul beneficiar este de acord cu informarea acestuia despre promoțiile SC ADRIA SRL prin e-mail, poștă sau curierat și telefonic utilizând datele furnizate de acesta în formularul de înscriere*. Dacă clientul beneficiar nu mai dorește să fie contactat în scopuri de marketing trebuie să solicite expres acest lucru în scris sau telefonic (e-mail ionela@autoadria.ro, ioana.gramada@autoadria.ro, tel. 0230 510818 int. 4, 0742 147823, 0742 147815).

9. Pierderea, furtul sau deteriorarea cardului de fidelitate

Oricare din situațiile de mai sus trebuie anunțate pe e-mail, fax sau telefon la SC ADRIA SRL. După comunicarea datelor de identificare, posesorul are dreptul la un nou card care va fi eliberat in cel mai scurt timp posibil. Începând cu al 3-lea card solicitat de client în urma pierderii, furtului sau deteriorării costurile de producție vor fi suportate de către client. Până la primirea noului card, posesorul acestuia nu va fi privat de accesul la facilitățile statutului de client beneficiar card de fidelitate ADRIA .

10. Regulamentul programului de fidelizare Card de fidelitate ADRIA

La înmânarea cardului de fidelitate clientul intră în posesia Regulamentului, iar prin acceptarea cardului și semnarea formularului de înscriere își asumă condițiile înscrise.

SC ADRIA SRL își rezervă dreptul de a aduce modificări prezentului *Regulament* ori de câte ori consideră necesar. Clientul beneficiar poate lua cunoștință despre aceste modificări accesând www.autoadria.ro sau îl poate solicita direct la SC ADRIA SRL. De asemenea, modificările prezentului regulament vor fi transmise pe e-mail către toti clienții beneficiari ai cardului de fidelitate.