

---

## **Положение о проведении стимулирующей акции «Офис в кармане» (далее – Акция)**

### **1. Организатор Акции:**

1.1. ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» в лице:

- Кировского филиала на территории Кировской области;
- Оренбургского филиала на территории Оренбургской области;
- Свердловского филиала на территории Свердловской области;
- Удмуртского филиала на территории республики Удмуртия;
- Владимирского филиала на территории Владимирской области.

1.2. ООО «ЭСК Гарант» на территории Ивановской области.

(далее – Организаторы).

### **2. Участники Акции:**

2.1. Участниками Акции становятся физические лица, проживающие на территории Кировской, Оренбургской, Свердловской, Ивановской, Владимирской областей, республики Удмуртия, являющиеся гражданами Российской Федерации и потребителями коммунальной услуги по электроснабжению, ХВС и ГВС, расчет стоимости потребленного коммунального ресурса для которых осуществляют Организаторы и удовлетворяющие одновременно следующим условиям:

2.1.1. Возраст – от 18 лет и старше;

2.1.2. Исполнение условий Акции, описанных в пп. 9.4-9.5 настоящего Положения.

2.1.3. В личном кабинете Клиента имеется не более 5 дополнительных лицевых счетов

2.2. Действие Акции не распространяется на:

2.2.1. Сотрудников ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» и ООО «ЭСК Гарант»;

2.2.2. Участников, не отвечающих условиям Акции.

### **3. Цели проведения акции:**

3.1. Увеличить количество клиентов, использующих удаленные каналы обслуживания посредством совершения операций по лицевому счету через «Личный кабинет» Клиента;

3.2. Снизить количество обращений, поступающих через офисы продаж и обслуживания клиентов отделений Компании;

3.3. Повысить лояльность клиентов к Компании.

### **4. Задачи акции:**

4.1. Продемонстрировать клиентам преимущества использования дистанционных каналов обслуживания;

4.2. Стимулировать клиентов передавать показания индивидуальных приборов учета (далее – ИПУ) в «Личном кабинете», производить онлайн платежи за коммунальные услуги, расчет стоимости которых производит Организатор, в «Личном кабинете»;

4.3. Поощрить клиентов, активно использующих удаленные каналы обслуживания.

#### **5. Территория проведения Акции:**

Кировская, Оренбургская, Свердловская, Ивановская, Владимирская области и республика Удмуртия.

#### **6. Период проведения Акции:**

с 01 октября 2017 г. по 15 января 2018 г.

6.1. Период проведения Акции может быть ограничен количеством призов.

6.2. Изменение срока (сокращение и продление) проведения Акции возможно по усмотрению Организаторов с обязательным информированием потенциальных участников об изменении сроков проведения Акции на Интернет-сайте Организатора, в средствах массовой информации.

#### **7. Призовой фонд Акции:**

7.1. Призовой фонд формируется за счет средств Организаторов.

7.2. Призы Участникам предоставляются Организаторами.

7.3. Количество призов ограничено.

#### **8. Этапы проведения Акции:**

8.1. 1 октября 2017 г. – Организатор уведомляет офисы продаж и обслуживания клиентов о порядке проведения Акции и их участии в ней.

8.2. К 1 октября 2017 г. – Организатор обеспечивает наличие в ОПиОК отделений материалов рекламного характера, информирующих клиентов о старте Акции.

8.3. 1 октября 2017 г. – Организатор анонсирует старт Акции в региональных и местных СМИ, на сайте Организатора.

8.4. С 1 октября по 30 ноября 2017 г. – Организатор согласно Медиа-плану осуществляет информирование клиентов об Акции, о порядке проведения и условиях участия.

8.5. С 1 октября по 15 декабря 2017 г. – специалисты ОПиОК при очном обращении клиентов осуществляют информирование об Акции, о порядке проведения и условиях участия.

8.6. С 1 октября по 15 декабря 2017 г. – специалисты Контакт-центра при заочном обращении клиентов осуществляют информирование об Акции, о порядке проведения и условиях участия.

8.7. Октябрь 2017 – ноябрь 2017 г. – Клиенты, физические лица получают счета-квитанции с информацией о проведении Акции.

8.8. С 1 октября до 15 декабря 2017 г. – специалисты ОПиОК при очном обращении клиентов, специалисты Контакт-центра при заочном обращении клиентов осуществляют информирование о количестве баллов, начисленных клиенту за период.

8.9. В период с 01.11.2017 по 15.11.2017 и в период с 01.12.2017 по 15.12.2017 – Организатор в лице специалистов ОПиОК организует и проводит выдачу призов участникам акции согласно принципам пп. 9.10 настоящего Положения.

#### **9. Процедура начисления баллов и их обмен на Призы:**

9.1. Определение Участников, удовлетворяющих условиям Акции, производится Организатором в лице специалистов Контакт-центра и специалистов ОПиОК отделений.

9.2. Количество баллов за операцию, произведенную Участником в Личном кабинете, определяется согласно нижеприведённой таблице.

**Таблица начисления баллов**

<b>№</b>	<b>Операция</b>	<b>Сумма баллов</b>
1	Регистрация в ЛКК в период проведения Акции	50
2	Подписка на электронную квитанцию в период проведения Акции	40
3	Добавление дополнительного лицевого счета в период проведения Акции	20
4	Передача показаний ПУ через «Личный кабинет» в период проведения Акции	10
5	Оплата счета через «Личный кабинет» в период проведения Акции	10

9.3. Баллы начисляются за действие Участника акции по л/сч (и дополнительному л/сч, при наличии), произведенное Участником в «Личном кабинете» в период проведения Акции с 1 октября по 15 декабря 2017 г.

9.4. По Операциям:

- Передача показаний ПУ через «Личный кабинет» в период проведения Акции
- Оплата счета через «Личный кабинет» в период проведения Акции

начисление баллов производится только за факт совершения операции по л/сч (или дополнительному л/сч, при наличии), но не более одного раза по каждому л/сч, в отчетном периоде - «месяц».

Передача показаний по нескольким приборам учета по л/сч (или дополнительному л/сч, при наличии), учитывается как единичный факт передачи показаний ПУ через «Личный кабинет», но не более одного раза по каждому л/сч, в отчетном периоде - «месяц».

9.5. По Операциям:

- Регистрация в ЛКК в период проведения Акции
- Подписка на электронную квитанцию в период проведения Акции
- Добавление дополнительного лицевого счета в период проведения Акции

начисление баллов производится только за факт совершения операции по л/сч (или дополнительному л/сч, при наличии) в период проведения Акции с 1 октября по 15 декабря 2017 г., но не более одного раза по каждому л/сч, за период проведения Акции.

9.6. Специалисты ОПиОК и специалисты Контакт-центра определяют количество баллов, начисленных Клиентам посредством входа в Личный кабинет Клиента через Фронт офисное ПО.

9.7. При определении суммы баллов, начисленных клиенту, количество баллов за операции по основному лицевому счету не суммируются с количеством баллов за операции по дополнительному лицевому счету (наличии дополнительных лицевых счетов).

9.8. Сумма баллов, начисленных клиенту, обновляется в Личном кабинете клиента в режиме онлайн.

9.9. При наличии сомнений в отношении корректности начисления баллов специалисты могут обратиться за консультацией в Управление клиентского сервиса Организатора акции.

9.10. Выдача призов согласно начисленным баллам:

9.10.1. При обмене начисленных баллов на Призы, учитывается сумма накопленных Участником баллов на момент обращения.

9.10.2. В течение всего времени проведения Акции Участник может обменять накопленные баллы только один раз.

9.10.3. Участник сам выбирает Приз в пределах начисленных ему баллов, но не более одного Приза.

9.10.4. Выбор Приза в меньшей категории допускается, в большей – нет.

9.10.5. В случае невозможности получения Приза Участником ввиду того, что все Призы были ранее выданы другим Участникам Акции, Участник информируется о завершении Акции.

9.10.6. В момент выдачи Приза, Участник акции уведомляется о прекращении участия в Акции.

9.11. Факт выдачи Приза клиенту фиксируется специалистом ОПиОК в «Реестре выдачи призов по акции «Офис в кармане».

9.12. Факт выдачи Приза клиенту фиксируется специалистом ОПиОК в Фронт офисном ПО в разделе Акция «Офис в кармане».

9.13. По факту выдачи Приза Участнику акции, начисление баллов по Участнику прекращается, и Участник более не участвует в Акции.

9.14. По окончании Акции каждый ОПиОК в срок до 15 января 2018 г. направляет в Управление клиентского сервиса Организатора акции, на бумажном носителе «Реестр выдачи призов по акции «Офис в кармане».

## **10. Порядок и сроки получения призов:**

10.1. Выдача призов осуществляется в течение рабочих часов ОПиОК в период с 01.11.2017 по 15.11.2017 и в период с 01.12.2017 по 15.12.2017. Информацию об адресах и времени работы ОПиОК можно получить, позвонив по телефону контакт-центра Организатора или на официальном сайте Организатора.

10.2. Для получения Приза Участник акции должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ). В случае несоответствия данных о собственнике жилья, указанных в биллинговой системе, Участник обязан предъявить свидетельство о праве собственности или иной документ, подтверждающий его права. Специалист ОПиОК, производящий

выдачу приза, обязан внести исправления в данные, указанные в биллинговой системе Организатора, в соответствии с предоставленными документами.

- 10.3. Обмен баллов на Призы определяется исходя из стоимости Приза в баллах, за ед.
- 10.4. Количество Призов ограничено.
- 10.5. Обмен начисленных баллов на Призы производится до 15 декабря 2017 г.
- 10.6. Невостребованные Призы остаются в собственности Организатора.
- 10.7. Выплата денежного эквивалента стоимости Приза не производится.
- 10.8. Полученный Приз нельзя обменять или заменить.