

REGOLAMENTO PROGRAMMA FEDELTA' COMER SUD & D-SERVICE

Il presente Regolamento definisce i presupposti, le modalità di funzionamento e di erogazione dei benefici connessi all'accesso da parte dei clienti al Programma denominato "Fedeltà" erogato da Comer Sud e D – Service in modalità trasversale ai servizi di vendita e manutenzione veicoli e di assistenza sui programmi di mobilità.

1. OGGETTO E STRUTTURA DEL PROGRAMMA

1.1. il Programma Fedeltà Comer Sud/D-Service rappresenta una evoluzione dei servizi di fidelizzazione che si sviluppa attraverso una integrazione di offerta di prodotti e servizi che possa consentire al cliente di vedere valorizzata la propria fedeltà non solo con prodotti e servizi di qualità ma anche con esperienze personalizzate e vantaggi concreti. Il cuore del **Programma Fedeltà Comer Sud/D-Service** si definisce, pertanto, attraverso un sistema innovativo, disegnato per costruire un rapporto sempre più forte e gratificante con i clienti.

Il Programma Fedeltà tiene conto di ogni aspetto legato all'esperienza dei clienti con Comer Sud e D-Service, il nostro brand dedicato alla mobilità. Ogni interazione genera punti, permettendo al cliente di avanzare in un percorso che offre benefici progressivi.

L'acquisizione di punteggio è trasversale a tutti i servizi aziendali e potrà avvenire, pertanto, tramite:

- **Acquisto veicoli:** Scegliendo un'auto Comer Sud, si acquisirà non soltanto il veicolo, ma anche l'ingresso al sistema di vantaggi dedicati connessi all'acquisto e alla manutenzione dello stesso.
- **Manutenzione e interventi in officina:** Per ogni intervento di manutenzione, revisione o riparazione, si acquisiscono punti utili alla progressione ai livelli successivi del programma.
- **Servizi D-Service:** Ogni servizio abbinato al veicolo, dai contratti di manutenzione programmata agli accessori personalizzati, contribuisce alla progressione del punteggio Loyalty.

1.2. Il Programma Fedeltà si sviluppa su **quattro livelli**, pensati per premiare la fiducia dei clienti con vantaggi sempre più esclusivi. Ogni livello si definisce per benefit ed esperienze progressivamente maggiori finalizzati alla tutela crescente del cliente e alla sua fidelizzazione, per il tramite di:

1. Offerte e promozioni riservate
2. Servizi prioritari
3. Eventi e iniziative personalizzate
4. Sconti su prodotti e servizi post-vendita

L'accumulo di punti fedeltà, inoltre, al di là dell'accesso ai livelli e ai relativi vantaggi dedicati, consente inoltre di poter spendere i suddetti punti all'interno di un catalogo dedicato (vedasi § 4.).

Il punteggio accumulato, pertanto, offrirà il doppio vantaggio dell'accesso ai livelli di tutela dedicata e al marketplace specifico del Programma.

Il Programma Fedeltà Comer Sud, pertanto, si caratterizza in termini ben superiori rispetto a un classico "sistema di premi", esso infatti è stato pensato e predisposto come varco di accesso a una Community di eccellenza, basata su un rapporto fiduciario che definisce un nuovo livello di fidelizzazione reciproca Cliente/Azienda.

2. REQUISITO DI BUSINESS:

il processo di creazione di un programma di Fedeltà è una strategia commerciale business to consumer e di marketing volta a creare delle sinergie tra le business units di Comer Sud (vendita veicolo nuovo usato, riparazione veicoli in officina, vendita servizi D-Service) con lo scopo di creare engagement verso il marchio D-Service.

Creare un programma fedeltà rappresenta un'occasione strategicamente rilevante di fidelizzazione dei clienti che ottengono dei benefici per la frequenza con cui creano dei touch point transazionali con il mondo Comer Sud e D-Service.

3. SOFTWARE INTEGRATOR:

Il programma di Fedeltà è motorizzato da un modulo in piattaforma Crm Salesforce di Comer Sud Spa, integrato, sviluppato e varato con la consulenza di Ernst & Young Tech

4. REGOLE E FUNZIONAMENTI GENERALI:

4.1. Destinatari del programma Fedeltà 2025

- Clienti Comer Sud (vendita auto, officina, ricambi).
- Clienti Comer Sud per acquisti D-Service generici (tutti i prodotti, servizi e soluzioni).

La matrice del programma di Fedeltà si prefigge, pertanto, di avere un approccio B2C puro.

4.2. Checkpoint ed ingresso al programma (Scenari):

- Chi acquista un veicolo all'interno del circuito Comer Sud S.p.A. con o senza D-Service in abbinato;
- Chi effettua lavorazioni in officina del circuito Comer Sud S.p.A. (con esclusione di acquisti spot di ricambi al banco);
- Clienti che acquistano un prodotto/servizio D-Service (Vendita telefonica, web, agenzia).

4.3. Classificazioni di punteggio; qualificanti e non qualificanti:

Il programma di Fedeltà si suddivide in due classi di punteggio

- Punti qualificanti, di seguito nominati DS-Coins.
- Punti non qualificanti, di seguito nominati DS-Points.

4.4. Classificazione e natura dei DS-Coins:

i DS-Coins concorrono al raggiungimento di uno "status" ad appannaggio del cliente che intende aderire al programma loyalty, questi status sono scalabili, in appositi cluster di appartenenza, chiamati TIERS. La scalabilità dei tiers permette al cliente di accedere a sconti e premialità spot come gift card (vd sezione apposita catalogo).



4.5. Classificazione dei Tiers in capo a DS-Coins:

- **Starter pilot:** Clienti con DS-Coins da 0 a 49 → con relativi benefici espressi:
 1. Voucher Sconto 5% su kasko pneumatici
 2. Gift card valore € 5,00 su assistenza guasti veicolo D-Service
- **Co-pilot:** Clienti con DS-Coins da 50 a 299 → con relativi benefici espressi:
 1. Voucher Sconto 10% su Manutenzione programmata light
 2. Gift card valore € 10,00 su Wefox.auto.CVT
- **Pro-pilot:** Clienti con DS-Coins da 300 a 500 → con relativi benefici espressi:
 1. Voucher sconto 20% su difesa grandine
 2. Gift card € 15,00 su Assistenza alla guida DS Easy con tag satellitare incluso
- **Master-pilot:** Clienti con DS-Coins da 500 a 1000 → con relativi benefici espressi:
 1. Voucher sconto 25% su Assistenza alla guida DS Full con Gps (36 mesi)
 2. Gift card € 20,00 su card autocristalli

****Il rilascio dei voucher e delle gift card nella categoria dei benefici, nella natura dello sconto e degli importi resta esplicitamente discrezionale a requisiti di business, stagionalità, strategia marketing e strategia commerciale. Il cliente dev'essere edotto rispetto alla possibilità di ricevere il voucher con apposita comunicazione**

Essi vengono attribuiti secondo questi criteri logico matematici:

- **Ricorrenza compleanno:** 5 DS Coins, attribuiti alla data di compleanno del membro del programma.

- **Iscrizione programma Loyalty:** 5 DS Coins, attribuiti alla data di ingresso del membro al programma.
- **Acquisto vettura in circuito Comer Sud:** 50 DS Coins (unica soluzione)
- **Acquisto prodotto/servizio D-Service:** 50 DS Coins (unica soluzione)
- **Intervento Officina D-Service/ Comer Sud:** 50 DS Coins (unica soluzione)
- **Chilometraggio annuo 5.000 con score maggiore di 8 (per i clienti DS Smart-etag-Sat):** 10 DS Coins (unica soluzione)
- **Chilometraggio annuo 10.000 con score maggiore di 8 (per i clienti DS Smart-etag-Sat):** 20 DS Coins (unica soluzione)
- **Chilometraggio annuo 15.000 con score maggiore di 8 (per i clienti DS Smart-etag-Sat):** 30 DS Coins (unica soluzione)
- **Cliente inattivo 12 mesi:** -50 DS Coins e declassamento status.

EVENTO	DS-Coins assegnati
Ricorrenza compleanno	+5 DS-Coins
Iscrizione al programma Loyalty	+5 DS-Coins
Acquisto vettura in circuito Comer Sud	+50 DS-Coins
Acquisto prodotto/servizio D-Service	+50 DS-Coins
Intervento Officina D-Service/Comer Sud	+50 DS-Coins
Guida Top Sicura 5.000 km (Almeno 5.000 km percorsi con punteggio guida superiore a 8) *	+10 DS-Coins
Guida Top Sicura 10.000 km (Almeno 10.000 km percorsi con punteggio guida superiore a 8) *	+20 DS-Coins
Guida Top Sicura 15.000 km (Almeno 15.000 km percorsi con punteggio guida superiore a 8) *	+30 DS-Coins
Cliente inattivo per 12 mesi	-50 DS-Coins e declassamento status

*Per clienti con dispositivi D-Service inclusi (DS eTAG e DS Sat).

4.6. Classificazione e natura dei DS-Points:

I DS-Points sono cumulabili, riscattabili e “spendibili” all’interno del programma di loyalty, **si differenziano dai DS-Coins** poiché **non concorrono** al raggiungimento di uno status/tier ma attribuiscono attraverso un criterio logico-matematico dei punti che possono essere spesi per il riscatto di premialità messe a catalogo. **Sono sottoposti a scadenza (1 anno) ovvero sono soggetti a reset ogni 12 mesi dall’avvio del programma.**

Essi vengono attribuiti secondo questi criteri logico matematici:

- **Acquisto vettura in circuito Comer Sud:** 1 DS Point ogni 1000€ spesi con massimale di 20 DS Point annuali.
- **Acquisto prodotto/servizio D-Service:** 1 DS Point ogni 100€ spesi non è previsto alcun massimale annuale.
- **Intervento Officina D-Service/Comer Sud:** 1 DS Point ogni 100€ spesi con massimale di 5 DS Point annuali.
- **Guida top sicura 5.000 km con score maggiore di 8:** 5 DS Points (1 volta ogni 12 mesi)
- **Guida top sicura 10.000 km con score maggiore di 8:** 10 DS Points (1 volta ogni 12 mesi)

- **Guida top sicura 15.000 km con score maggiore di 8: 15 DS Points (1 volta ogni 12 mesi)**

I CRITERI LOGICI DI ATTRIBUZIONE PUNTI DS POINTS

EVENTO	DS-Points assegnati	Massimale annuale
Acquisto vettura in circuito Comer Sud	1 DS-Point ogni 1.000€ spesi	20 DS-Points
Acquisto prodotto/servizio D-Service	1 DS-Point ogni 100€ spesi	Nessun limite
Intervento Officina D-Service / Comer Sud	1 DS-Point ogni 100€ spesi	5 DS-Points
Guida Top Sicura 5.000 km (Almeno 5.000 km percorsi con punteggio guida superiore a 8)*	5 DS-Points	1 volta ogni 12 mesi
Guida Top Sicura 10.000 km (Almeno 10.000 km percorsi con punteggio guida superiore a 8)*	10 DS-Points	1 volta ogni 12 mesi
Guida Top Sicura 15.000 km (Almeno 15.000 km percorsi con punteggio guida superiore a 8)*	10 DS-Points	1 volta ogni 12 mesi

*Per clienti con dispositivi D-Service inclusi (Ds eTAG e DS Sat).

IL CATALOGO PREMI PROGRAMMA FEDELTA'

CATALOGO PREMI D-SERVICE	DS POINTS
GIFT CARD 5€	*10
GIFT CARD 10€ (utilizzabile su acquisto minimo 50€)	*15
GIFT CARD 15€ (utilizzabile su acquisto minimo 75€)	*25
GIFT CARD 20€ (utilizzabile su acquisto minimo 100€)	*40
GIFT CARD Soluzione DS1 Kasko pneumatici - 12 mesi di servizio incluso	*100
GIFT CARD Soluzione DS2 Urto contro veicolo non assicurato - 12 mesi di servizio incluso	*100
GIFT CARD Soluzione DS3 Bonus RCA - 12 mesi di servizio incluso	*100
GIFT CARD Soluzione DS4 Urto contro animale selvatico - 12 mesi di servizio incluso	*100
GIFT CARD Soluzione DS SMART SOLUTION - 12 mesi di servizio incluso	*200
GIFT CARD Soluzione DS TAG ADVANCE - 12 mesi di servizio incluso	*250
GIFT CARD AUTOCRISTALLI - Autovetture - 1 anno	*250

5. MODALITA' DI ACCESSO AL PROGRAMMA

- Il cliente che effettua una transazione tra quelle individuate come touch point di accredito punti al programma, riceve una DEM (direct email marketing) che lo invita ad aderire al programma, iscrivendosi ad un relativo web form correlato, in cui verranno acquisiti i consensi per le comunicazioni marketing.
- Il cliente che lo desidera può accedere al programma fedeltà iscrivendosi gratuitamente in apposito webform dedicato ricevendo sin da subito +5 punti DS Coins.

6. VISUALIZZAZIONE E CONSULTAZIONE DEL DATO PER L'UTENTE CHE ACCEDE AL PROGRAMMA

Il cliente riceverà una mail all'attivazione dei trigger di fatturazione tra quelli elencati (in virtù del legittimo interesse) e, qualora decida di aderire al programma fedeltà, riceverà comunicazioni periodiche (mezzo mail o whatsapp) per l'accredito/saldo/movimentazione dei punteggi in entrambe le versioni disponibili.

7. TOUCH POINT E COMUNICAZIONI

Il cliente iscritto riceve delle comunicazioni che lo informano sul saldo punti ogni qual volta esso viene coinvolto in azioni che ne determinano l'attribuzione. Il cliente non ancora iscritto al programma Fedeltà (il cui consenso verrà acquisito con congrui flags privacy e marketing) riceverà una comunicazione informativa rispetto alla possibilità di iscriversi al programma ogni qual volta viene staccata una fattura che rientra nei casi di attribuzione.

8. ASSEGNAZIONE BADGE & GAMIFICATION

La presente Appendice regola l'assegnazione e la gestione dei Riconoscimenti Digitali (di seguito "Badge") nell'ambito del Programma Fedeltà Comer Sud/D-Service I Badge sono riconoscimenti di natura virtuale e non conferiscono un valore monetario diretto.

Art. 1 - Tipologie e Criteri di Assegnazione dei Badge

L'assegnazione dei Badge avviene in modo automatico al verificarsi delle condizioni specificate di seguito. Il periodo di rilevazione per ciascun criterio è specificato e vincolante per l'assegnazione nel termine dei 3 anni di durata del suddetto programma fedeltà.

1.1. Badge "Road Master": Riconoscimento per chi dimostra una guida controllata ed efficiente.

- **Criterio di Assegnazione:** Avere mantenuto uno *Scoring* di stile di guida rilevato da dispositivi Octo superiore al livello 8 (otto) per un periodo di riferimento che copra gli ultimi tre (3) anni dalla data di verifica.

1.2. Badge "D-Service Insider": Riconoscimento per il cliente più fedele che mantiene un rapporto continuativo con i servizi.

- **Criterio di Assegnazione:** Il Cliente deve rientrare in almeno una delle seguenti condizioni contrattuali/di servizio al momento della verifica:
 - Contratto di "soluzione DS" con stato servizi attivi; **oppure**
 - Contratto di "prodotto intermedio DS" con stato polizza attiva; **oppure**
 - Contratto di rinnovo in stato servizi attivi o polizza attiva; **oppure**
 - Asset DS in stato attivo.

1.3. Badge "Comer Sud Insider"

Riconoscimento per i membri del Network Esclusivo Comer Sud/D-Service

- **Criterio di Assegnazione:** Il Cliente deve soddisfare entrambe le seguenti condizioni:
 1. Avere un contratto veicolo in stato "chiuso" (risalente agli ultimi cinque (5) anni); **E**
 2. Avere almeno un ordine di lavoro (ODL) di tipo RT CS (riparazione) presso un'officina in stato "chiuso" all'anno.

1.4. Badge "Safe Pilot"

Riconoscimento per chi adotta una guida sicura e responsabile.

- **Criterio di Assegnazione:** Non aver avuto alcun evento di "crash" (incidente o impatto significativo) rilevato da dispositivi (Octo o equivalenti) nell'ultimo triennio

1.5. Badge "Explorer" Riconoscimento per chi viaggia spesso e accumula determinati chilometri su strada.

- **Criterio di Assegnazione:** Aver percorso un chilometraggio di almeno 20.000 km (ventimila chilometri) negli ultimi 365 giorni.

Art. 2 - Durata e Revoca dei Badge

1. **Durata:** L'assegnazione dei Badge è valida fino a quando permangono i criteri di assegnazione specificati nell'Art. 1.
2. **Revoca:** Qualora il Cliente non soddisfi più i requisiti (es. lo *Scoring* scende sotto il livello richiesto, il contratto non è più attivo, l'aggiornamento dei km non è avvenuto nei termini, o si verifica un crash), il Badge corrispondente sarà immediatamente revocato.
3. **Mantenimento di Vantaggi:** La revoca di un Badge comporta la perdita immediata dei vantaggi specifici ad esso collegati, salvo diversa disposizione del Regolamento Principale.

Art. 3 - Gestione Tecnica e Aggiornamento

1. La verifica dei criteri di assegnazione avverrà periodicamente (es. giornalmente, settimanalmente, mensilmente, in base alle specifiche tecniche).
2. L'Azienda si riserva il diritto di modificare i criteri di assegnazione per motivi tecnici, normativi o di adeguamento del Programma Fedeltà. Tali modifiche saranno comunicate tempestivamente agli iscritti.