

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом Федерального
государственного бюджетного
учреждения культуры
«Государственный исторический музей»
от _____ №

КЛУБ ДРУЗЕЙ ИСТОРИЧЕСКОГО МУЗЕЯ

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет условия и порядок реализации программы лояльности Исторического музея (далее также — Музей), направленной на развитие партнерства в сфере культуры и просвещения.

1.2. Положение разработано на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) и иных нормативно-правовых актов.

1.3. Программа лояльности Музея (далее также «Программа») — система предоставления специальных условий и преимуществ физическим и юридическим лицам – участникам программы в рамках осуществляемой Музеем культурно-просветительской деятельности, выполняемых Музеем работ и оказываемых им услуг. Средства, привлекаемые Музеем в рамках реализации Программы, направляются на обеспечение его уставной деятельности.

1.4. Реализация настоящей Программы обеспечивает формирование устойчивой системы партнерских отношений посетителей и Музея.

1.5. Музей вправе привлекать к участию в реализации Программы иные организации различных сфер деятельности (далее – «Партнеры Программы»).

Музей оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Положение, заранее уведомляя участников программы. Действующая редакция Положения размещается на официальном сайте Музея и в печатном виде на стойке оформления карт Клуб Друзей Исторического музея.

II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

2.1. Программа лояльности разработана с целью расширения и укрепления общественных связей Музея, повышения доверия со стороны частных лиц и организаций, заинтересованных в продвижении бренда Музея и его деятельности на территории России и за рубежом, а также упрочения репутации Музея как открытой и дружественной по отношению к своей аудитории организации.

2.2. Целями программы лояльности являются:

- разработка, внедрение и поддержание эффективных механизмов привлечения финансовых средств на осуществление уставной деятельности Музея и его развитие;
- формирование положительного имиджа Музея в России и за рубежом;
- формирование постоянной музейной аудитории.

2.3. Задачами программы являются:

- привлечение все большего числа людей к участию в музейных программах;
- реализация различных проектов и программ Музея;
- создание любительского сообщества вокруг Музея;
- формирование и продвижение ценностей благотворительности в области культуры и сохранения культурного наследия;
- популяризация Музея, музейного собрания, а также различных видов его деятельности.

III. УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ

3.1. Участниками Программы лояльности являются лица, владеющие Картами Клуба Друзей Исторического музея – специальными абонементом, дающими право бесплатного внеочередного посещения экспозиций Музея, а также другие преимущества в зависимости от категории и номинала карт.

3.2. Участником Программы может стать любой российский или иностранный гражданин, а также любая российская, иностранная или международная организация в лице своего руководителя или делегированных им представителей.

3.3. Все участники Программы являются членами Клуба Друзей Исторического музея. Для участников Программы определены два вида членства: индивидуальное (для физических лиц) и корпоративное (для юридических).

3.3.1. Индивидуальное членство в зависимости от размера внесенного в соответствии с настоящим положением годового взноса подразделяется на четыре статуса: бронзовый, серебряный, золотой и платиновый. Статус участника подтверждается картой Клуба Друзей Исторического музея соответствующего номинала.

3.4. Срок, в течение которого участник вправе пользоваться специальными условиями и другими преимуществами, определенными для соответствующего статуса разделом IV настоящего Положения, составляет один календарный год со дня уплаты взноса в соответствующем размере.

3.5. Участие в Программе является добровольным.

IV. УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Физическое лицо, сделавшее годовой взнос в размере 5 000 рублей, получает Бронзовую Карту Клуба Друзей Исторического музея, дающую право на:

- бесплатный вход на основную экспозицию в Историческом музее (г.Москва, Красная площадь, дом 1), на постоянные экспозиции в Музее Отечественной войны

1812 г. (г.Москва, площадь Революции, дом 2/3), в Палатах бояр Романовых (г.Москва, ул. Варварка, дом 10), в Покровском соборе (Москва, Красная площадь, дом 7) и в филиале Исторического музея в Туле (Тульская обл., г.Тула, ул.Металлистов, дом 10);

- приобретение входных билетов на временные выставки Исторического музея по специальным ценам (конкретные условия в каждом случае определяются Музеем);
- получение пригласительного билета на 2 лица на вернисажи (конкретные выставки, их количество и место проведения определяются Музеем);
- получение скидок и бонусов от Партнеров Программы (конкретные скидки, бонусы, их объем и условия определяются соответствующими Партнерами Программы);
- бесплатное посещение экскурсий по предложению Исторического музея и иных музеев – Партнеров Программы (конкретные экскурсии, места и иные условия их проведения определяются соответствующими музеями);
- получение специальных предложений при совершении покупок в интернет-магазине Музея (<https://shop.shm.ru/>, специальные предложения и их условия определяются Музеем);
- поздравление от Исторического музея на Новый год (форма поздравления определяется Музеем);
- бесплатное посещение лекций (количество, тематика, место проведения и иные условия определяются Музеем);
- подарок от Музея при повторном и последующих оформлениях Карты Клуба Друзей Исторического Музея (определяется Музеем);
- получение ежемесячной рассылки о мероприятиях и акциях Музея (по адресу электронной почты, указанному в анкете участника Программы).

4.2. Физическое лицо, сделавшее годовой взнос в размере 10 000 рублей, получает Серебряную карту Клуба Друзей Исторического музея, дающую право на:

- бесплатный вход на основную экспозицию в Историческом музее, на постоянные экспозиции в Музее Отечественной войны 1812 г., в Палатах бояр Романовых, в Покровском соборе и в филиале Исторического музея в Туле;
- бесплатное посещение временных выставок Исторического музея;
- получение пригласительного билета на 2 лица на вернисажи (конкретные выставки, их количество и место проведения определяются Музеем);
- бесплатное посещение закрытых фондов Музея (конкретные фонды, дата и время посещения определяются Музеем);
- бесплатное посещение экскурсий по предложению Исторического музея и иных музеев – Партнеров Программы (конкретные экскурсии, места и иные условия их проведения определяются соответствующими музеями);
- получение специальных предложений при совершении покупок в интернет-магазине Музея (<https://shop.shm.ru/>, специальные предложения и их условия определяются Музеем);

- получение скидок и бонусов от Партнеров Программы (конкретные скидки, бонусы, их объем и условия определяются соответствующими Партнерами Программы);
- поздравление от Исторического музея на Новый год (форма поздравления определяется Музеем);
- бесплатное посещение лекций (количество, тематика, место проведения и иные условия определяются Музеем);
- бесплатное посещение концертов по предложению Музея (количество, тематика, место проведения и иные условия определяются Музеем);
- подарок от Музея при повторном и последующих оформлениях Карты Клуба Друзей Исторического Музея (определяется Музеем);
- получение ежемесячной рассылки о мероприятиях и акциях Музея (по адресу электронной почты, указанному в анкете участника Программы).
- приглашение на 2 лица на Вечер Друзей Музея (время, место и другие условия мероприятия определяются Музеем);
- возможность приоритетной покупки минимум 1 абонеента на детские занятия (количество, тематика, сроки проведения и другие характеристики мероприятий определяются Музеем).

4.3. Физическое лицо, сделавшее годовой взнос в размере 25 000 рублей, получает Золотую Карту Клуба Друзей Исторического музея, дающую право на:

- бесплатный вход в сопровождении 1 гостя на основную экспозицию в Историческом музее, на постоянные экспозиции в Музее Отечественной войны 1812 г., в Палатах бояр Романовых, в Покровском соборе и в филиале Исторического музея в Туле;
- бесплатное посещение в сопровождении 1 гостя временных выставок Исторического музея;
- получение пригласительного билета на 2 лица на вернисажи (конкретные выставки, их количество и место проведения определяются Музеем);
- бесплатное посещение закрытых фондов музея в сопровождении 1 гостя по предложению Музея (конкретные фонды, дата и время посещения определяются Музеем);
- бесплатное посещение экскурсий в сопровождении 1 гостя по предложению Исторического музея и иных музеев – Партнеров Программы (конкретные экскурсии, места и иные условия их проведения определяются соответствующими музеями);
- получение специальных предложений при совершении покупок в интернет-магазине Музея (<https://shop.shm.ru/>, специальные предложения и их условия определяются Музеем);
- получение скидок и бонусов от Партнеров Программы (конкретные скидки, бонусы, их объем и условия определяются соответствующими Партнерами Программы);

- поздравление от Исторического музея на Новый год (форма поздравления определяется Музеем);
- подарок от Исторического музея ко Дню рождения (определяется Музеем);
- бесплатное посещение лекций в сопровождении 1 гостя (количество, тематика, место проведения и иные условия определяются Музеем);
- бесплатное посещение концертов в сопровождении 1 гостя по предложению Музея (количество, тематика, место проведения и иные условия определяются Музеем);
- подарок от Музея при повторном и последующих оформлениях Карты Клуба Друзей Исторического Музея (определяется Музеем);
- получение ежемесячной рассылки о мероприятиях и акциях Музея (по адресу электронной почты, указанному в анкете участника Программы).
- приглашение на 2 лица на Вечер Друзей Музея (время, место и другие условия мероприятия определяются Музеем);
- возможность приоритетной покупки минимум 2 абонементов на детские занятия (количество, тематика, сроки проведения и другие характеристики мероприятий определяются Музеем).

4.4. Физическое лицо, сделавшее взнос в размере 50 000 рублей, получает Платиновую Карту Клуба Друзей Исторического музея, дающую право на:

- бесплатный вход в сопровождении 2 гостей на основную экспозицию в Историческом музее, на постоянные экспозиции в Музее Отечественной войны 1812 г., в Палатах бояр Романовых, в Покровском соборе и в филиале Исторического музея в Туле;
- бесплатное посещение в сопровождении 2 гостей временных выставок Исторического музея;
- получение 2 пригласительных билетов (каждый на 2 лица) на все вернисажи Музея (конкретные выставки, их количество и место проведения определяются Музеем);
- бесплатное посещение в сопровождении 2 гостей закрытых фондов музея по предложению Музея (конкретные фонды, дата и время посещения определяются Музеем);
- бесплатное посещение в сопровождении 2 гостей экскурсий по предложению Исторического музея и иных музеев – Партнеров Программы (конкретные экскурсии, места и иные условия их проведения определяются соответствующими музеями);
- получение специальных предложений при совершении покупок в интернет-магазине Музея (<https://shop.shm.ru/>, специальные предложения и их условия определяются Музеем);
- получение скидок и бонусов от Партнеров Программы (конкретные скидки, бонусы, их объем и условия определяются соответствующими Партнерами Программы);
- поздравление от Исторического музея на Новый год (форма поздравления определяется Музеем);

- подарок от Исторического музея ко Дню рождения (определяется Музеем);
- бесплатное посещение лекций в сопровождении 2 гостей (количество, тематика, место проведения и иные условия определяются Музеем);
- бесплатное посещение концертов в сопровождении 2 гостей (количество, тематика, место проведения и иные условия определяются Музеем);
- подарок от Музея при повторном и последующих оформлениях Карты Клуба Друзей Исторического Музея (определяется Музеем);
- получение ежемесячной рассылки о мероприятиях и акциях Музея (по адресу электронной почты, указанному в анкете участника Программы).
- приглашение на Вечер Друзей Музея с возможностью приглашения 2 гостей (время, место и другие условия мероприятия определяются Музеем);
- возможность приоритетной покупки минимум 3 абонементов на детские занятия по предложению Музея (количество, тематика, сроки проведения и другие характеристики мероприятий определяются Музеем);
- получение трех новых изданий Музея (определяются Музеем).

4.5. Условия Корпоративного членства определяются в каждом случае на основании соглашения между Музеем и соответствующим юридическим лицом - участником Программы.

V. ПРИОБРЕТЕНИЕ КАРТ

5.1. Продажа индивидуальных Карт Клуба Друзей Исторического музея осуществляется в кассовой зоне Музея (г. Москва, Красная площадь, д. 1), а также онлайн на официальном сайте Музея: shm.ru.

5.2. При покупке индивидуальной Карты Клуба Друзей Исторического музея в кассовых зонах или онлайн на официальном сайте Музея необходимо заполнить анкету (Приложение № 1 к настоящему Положению).

5.3. После оплаты Карты онлайн необходимо лично получить именную пластиковую карту в Главном здании Музея (Красная площадь, д. 1).

5.4. Для приобретения корпоративной Карты Клуба Друзей Исторического музея представителю компании (уполномоченное лицо) необходимо направить письмо на электронный адрес loyalty@shm.ru, а затем заполнить форму электронной заявки.

Срок рассмотрения и обработки входящих электронных заявок — не более двух рабочих дней.

5.5. Приобретение Карты «Клуб Друзей Исторического музея» в подарок третьему лицу доступно только в виде не персонализированного подарочного сертификата. Данное положение действует согласно следующим статьям 152-ФЗ «О персональных данных»: ст. 6 «Условия обработки персональных данных», п. 1.1. «Обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных»; ст. 7 «Конфиденциальность персональных данных» «Операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не

распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом», а также ст. 3 Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе», 152-ФЗ «О персональных данных», в которой прописано, что под персональными данными понимается «любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных)».

5.6. Приобретение подарочного сертификата возможно как в кассе Музея, так и онлайн на официальном сайте Музея.

5.7. В случае приобретения подарочного сертификата в кассе Музея покупатель сертификата после оплаты получает сертификат в конверте вместе с инструкцией по пользованию.

5.8. В случае приобретения подарочного сертификата на официальном сайте Музея покупатель обязан указать адрес электронной почты, на который будет отправлен сертификат. После оплаты сертификата на указанный адрес направляется сертификат в электронном формате.

5.9. В случае наличия сертификата на бумажном носителе будущий член Клуба Друзей Исторического музея обязан предоставить менеджеру программы сертификат для обмена на карту. После выдачи карты бумажный сертификат не возвращается. В случае наличия сертификата на электронном носителе (смартфон или другое устройство) необходимо показать сертификат на экране или в распечатанном виде.

5.10. Обладателю подарочного сертификата необходимо в течение двух месяцев обратиться к менеджеру программы для обмена сертификата на пластиковую карту.

5.11. Если обладатель сертификата обращается за получением карты по истечению указанного срока, то срок действия карты будет ограничен на то количество дней, которые признаны истекшими.

VI. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ

6.1. Музей оставляет за собой право проверки удостоверения личности владельца индивидуальной Карты Друга Музея на входе, в торговых и кассовых зонах Музея.

6.2. В случае если держатель индивидуальной или корпоративной Карты Клуба Друзей Исторического музея и (или) его гость попадает под возрастное ограничение проводимого мероприятия, лицо, не достигшее соответствующего возраста, на мероприятие не допускается.

6.3. Индивидуальные и корпоративные Карты Клуба Друзей Исторического музея действительны в течение одного календарного года со дня активации, которым считается день первого прохода по ней в Музей.

6.4. На одно физическое лицо может быть оформлена только одна индивидуальная или корпоративная Карта Клуба Друзей Исторического музея определенного вида.

6.5. Каждая индивидуальная Карта Клуба Друзей Исторического музея персонализирована, обладает уникальным QR-кодом.

6.6. Каждая корпоративная Карта Клуба Друзей Исторического музея имеет наименование организации, обладает уникальным QR-кодом. Корпоративные Карты могут передаваться внутри организации.

6.7. К каждой индивидуальной и корпоративной Карте Клуба Друзей Исторического музея прилагается инструкция по использованию, включающая перечисление всех льгот и преимуществ, а также условий прохода и способов связи с менеджером Программы лояльности Музея.

6.8. В целях предварительного бронирования экскурсий (экскурсионных программ) и концертов, держатель индивидуальной или корпоративной Карты Клуба Друзей Исторического музея должен отправить соответствующую заявку в письменном виде на электронный адрес: loyalty@shm.ru, указав свое Ф.И.О., номер персональной карты, наименование мероприятия, планируемое время посещения и свой контактный телефон.

6.9. Предварительное бронирование экскурсий осуществляется не ранее, чем за 14 рабочих дней до дня проведения экскурсии.

6.10. Гости держателей индивидуальных Карт могут пройти на проводимые Музеем мероприятия только в сопровождении владельца карты.

6.11. Проход в здания Музейного комплекса, оборудованных турникетной системой, обеспечивается путем приложения уникального QR-кода индивидуальной или корпоративной Карты Клуба Друзей Исторического музея к турникету. Каждое считывание QR-кода отражается в модуле «InfoFriend» Инфотеха.

6.12. Срабатывание турникета на QR-код Карт Клуба Друзей Исторического музея происходит с интервалом в 24 часа.

6.13. Держатель Карты может пройти в любое здание Музейного комплекса один раз в день.

6.14. Посещение Музейного комплекса по Картам Клуба Друзей Исторического музея осуществляется в официальные дни и часы работы подразделений Музея, за исключением времени закрытия по независящим от администрации Музея обстоятельствам.

6.15. Проход в здания Музейного комплекса, не оборудованные турникетной системой, осуществляется по предъявлении Карты Клуба Друзей Исторического Музея сотрудникам службы музейной безопасности и (или) контролерам, которые должны быть проинструктированы и следить за прохождением членов Клуба в соответствии с льготами, предусмотренными их картами.

6.16. Для получения привилегий члену Клуба Друзей Исторического музея необходимо предъявить Карту Клуба до момента подсчета стоимости приобретаемых товаров или услуг. Действие системы льгот и преимуществ не распространяется на членов Клуба, не предъявивших персональные Карты.

6.17. Система льгот и преимуществ программы Клуба Друзей Исторического музея не распространяется на держателей сертификатов, пока они не обменены на пластиковую карту.

6.18. При утере или порче индивидуальных Карт любого номинала они единоразово безвозмездно восстанавливаются с сохранением всех льгот в течение трех рабочих дней на

основании обращений членов Клуба Друзей Исторического музея к менеджеру Программы лояльности Музея. Обмен производится при условии наличия анкетной информации и идентификации заявителей в информационной базе отдела общественных связей, рекламы и маркетинга по представленным анкетным данным. Карта восстанавливается на основе личного заявления члена программы.

6.19. При замене утерянной или поврежденной Карты на новую, первая Карта Клуба Друзей Исторического музея блокируется (учитывается как неактивная), а привилегии по ней не предоставляются.

6.20. Музей оставляет за собой право приостановить членство в Клубе Друзей Исторического музея любого участника Программы лояльности (в том числе заблокировать Карту) с предварительным уведомлением по указанным в анкете контактам по следующим причинам: несоблюдение настоящего Положения, злоупотребление льготами и преимуществами, передача карты третьему лицу, предоставление недостоверных сведений, нарушение правил поведения Музея, нанесение вреда и ущерба Музею и его имуществу, нанесение вреда имиджу Музея и его репутации.

VII. ВОЗВРАТ

7.1. Сертификаты могут быть возвращены приобретшим их лицом до оформления на их основании карт в соответствии с настоящим Положением.

7.2. Возврат денежных средств за Сертификат осуществляется наличным или безналичным платежом, в зависимости от того, какое платежное средство было использовано при приобретении Сертификата.

7.3. Для оформления возврата Сертификата в кассе посетителю необходимо заполнить заявление установленной формы, сдать Сертификат и предъявить документ, удостоверяющий личность. При оплате Сертификата банковской картой возврат стоимости осуществляется только на банковскую карту, с которой был произведен платеж. Срок возврата стоимости Сертификата на банковскую карту посетителя зависит от банка-эмитента карты. Банковскую карту необходимо иметь с собой.

7.4. Возврат Карты и уплаченных за нее денежных средств осуществляется в порядке, установленном действующими нормативными актами органов государственной власти Российской Федерации.

VIII. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. Информация, получаемая сотрудниками Музея из анкет, используется с соблюдением Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.2. Для изменения информации в анкете и (или) прекращения обработки персональных данных владельцу индивидуальной или корпоративной Карты Клуба Друзей Музея необходимо направить письмо на электронный адрес: loyalty@shm.ru с указанием своих Ф.И.О. и уникального номера Карты Клуба Друзей Музея.

8.3. Музей не несет ответственность за негативные последствия предоставления держателями Карт ложной (неточной, недостоверной) информации в анкете или электронной заявке, а также при несвоевременном изменении устаревшей информации. Владелец индивидуальной или корпоративной Карты самостоятельно несет риск любых негативных последствий.

8.4. Подпись в анкете подтверждает согласие держателя индивидуальной Карты Клуба Друзей Исторического музея на использование сотрудниками Музея предоставленных сведений в маркетинговых и (или) рекламных целях методами, которые не нарушают действующее законодательство Российской Федерации. Подпись в анкете и специальная отметка в электронной заявке означают безусловное согласие владельца Карты Друзей Музея с правилами ее использования, а также условиями настоящего Положения.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение является бессрочным и действует с момента утверждения Директором Исторического музея вплоть до официальной отмены или замены новым документом.

9.2. Не реже раза в три года Положение подлежит пересмотру в целях актуализации его содержания.

9.3. Дополнения, изменения или отмена Положения осуществляются на основании соответствующего приказа.

Приложение № 1 к Положению о Программе лояльности

Клуб Друзей Исторического музея
Анкета участника Программы лояльности
(для физического лица)

Выберите тип приобретаемой карты:

- * Бронза
- * Серебро
- * Золото
- * Платина

- **Фамилия**
- **Имя**
- **Отчество**
- **Дата рождения**
- **Контактный телефон**
- **Контактный e-mail**
- **Адрес**
- **Фотография**

Все карты являются именными.

Карта действительна в течение года со дня активации, т.е. с момента первого прохода по ней в Музей.

* С условиями приобретения и услугами, предоставляемыми держателям Карт, перечисленными в информационных материалах, ознакомлен (-а).

* Я согласен(-а) получать информацию от музея по электронной почте

Подпись _____

*Ваши персональные данные будут использоваться только Историческим музеем (Москва, Красная площадь, д. 1) и определенными им третьими лицами исключительно для предоставления услуг, предполагаемых программой лояльности, в течение срока действия Карты, а также в целях опросов, направленных на улучшение качества предоставляемых музеем услуг в рамках приобретенной Карты, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 23.07.2013).

Вы можете внести изменения в свои персональные данные, отказаться от получения информационного бюллетеня и дополнительной информации, отозвать свое согласие на использование ваших персональных данных, требовать уничтожения ваших персональных данных, обратившись по почте loyalty@shm.ru

Я подтверждаю, что ознакомлен(-а) с целями и порядком обработки моих персональных данных, и даю свое согласие на такую обработку с учетом способов направления информации, указанных выше:

Дата _____ Подпись _____

Подпись сотрудника музея: _____