

Programa de fidelización de la clientela en el Comercio Minorista de Gijón

Objeto y finalidad del Programa.

El comercio minorista de la ciudad lleva varios años atravesando situaciones de alta incertidumbre económica derivadas de acontecimientos que nada tienen que ver con la economía local como ha sido la crisis del COVID, la crisis energética y el incremento de precios que han sufrido, la inflación y con ello la disminución de la capacidad de compra de su clientela.

A esto hay que unirle la mayor presencia de otras formas de compra que compiten con el comercio urbano y que pueden poner en riesgo de continuidad a los comercios físicos que llenan nuestras calles, disminuyendo el importante valor que tienen para la sostenibilidad económica en forma de aportación de riqueza y empleo; para la sostenibilidad social en forma de servicio a la ciudadanía acercando productos y colaborando a la vida de las calles y a las relaciones humanas; y para la sostenibilidad medio ambiental disminuyendo la huella de carbono de las compras cuando se realizan en la propia ciudad y barrio.

Ante esta situación el objetivo de este programa es incentivar la adquisición de productos y servicios por parte de la ciudadanía en las pequeñas empresas (autónomos, sociedades mercantiles y civiles, comunidades de bienes) del comercio minorista de Gijón, que permita revitalizar y dinamizar el sector en el presente año mediante el incentivo público concedida a la clientela para la realización de sus compras en las condiciones que conforman este programa.

Beneficiarios

Se consideran personas beneficiarias de este programa a las personas físicas mayores de 18 años que realicen compras en el comercio minorista de Gijón en los plazos y por los medios y cauces establecidos en el programa.

El programa genera a favor de la clientela un crédito (PREMIO A LA FIDELIDAD) que es el equivalente a un porcentaje sobre las compras realizadas durante un periodo de tiempo definido en aquellos comercios minoristas adheridos al programa. Dicho premio generado en este programa, se descontará, según las condiciones aquí establecidas, en la realización de nuevas compras en la misma red de comercios adheridos.

Para beneficiarse del programa, la clientela deberá instalar la aplicación o acceder a su web aportando unos datos mínimos de identificación, pudiendo, a través de estas herramientas digitales, visualizar los comercios adheridos, generar el crédito al realizar las compras y descargar los premios en las nuevas compras con las condiciones que se establezcan. La utilización de la aplicación/web implica la aceptación expresa de las condiciones del programa.

Condiciones para los establecimientos adheridos.

1. Podrán adherirse al programa, aquellos establecimientos que cumplan los siguientes requisitos:

a) Tener como objeto preferente de su actividad el de la venta directa al consumidor/a de productos y servicios incluidos en los epígrafes del Impuesto de Actividades Económicas indicados en anexo al final de estas normas.

b) Ser comerciantes a través de cualquier fórmula empresarial admitida legalmente y que tenga la condición de pequeña empresa. Para la consideración de pequeña empresa se estará a lo dispuesto en el anexo I, del Reglamento (UE) nº 651/2014 de la Comisión, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas, estableciendo a estos efectos que:

Categoría de empresa	Plantilla	Volumen de negocios anual	o	Balance Anual General
Pequeña	<50	<= 10 millones de €	o	<= 10 millones de €

Queda expresamente excluido el comercio online.

c) Tener establecimiento comercial y domicilio fiscal en el municipio de Gijón.

d) Hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social.

No se tendrán en cuenta ni admitirán las solicitudes presentadas por entidades que no cumplan con estos requisitos.

2. Para adherirse al programa será necesario, además de cumplir los anteriores requisitos, cumplimentar el formulario de adhesión, el cual estará a disposición pública a través de la página web del proyecto así como en la web de esta asociación empresarial. La veracidad de los datos aportados así como del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de S. Social se justificará mediante declaración responsable que se entenderá realizada ante al Ayuntamiento de Gijón y por tanto ante una administración pública a los efectos legales oportunos.

3. Tras la aceptación de la adhesión se hará pública la lista de establecimientos participantes en la web y apps del programa para conocimiento de la clientela. Si en algún momento se comprobare por parte de la asociación empresarial el incumplimiento de alguno de los requisitos aportados por la empresa, será dado de baja de forma automática del programa sin que la misma pueda generar a favor de la empresa derecho a indemnización alguna por ningún concepto.

4. El establecimiento adherido adquirirá las siguientes obligaciones:

a) La recepción y colocación de los materiales publicitarios en un lugar visible del establecimiento.

b) Disponer de las herramientas tecnológicas necesarias para la adecuada prestación del servicio a la clientela (elementos de telefonía móvil o similar con acceso a internet y Apps)

c) Otorgar y aplicar los PREMIOS FIDELIDAD de acuerdo a las condiciones de adquisición y utilización especificadas en estas normas.

d) Cumplir con los plazos que se establezcan para la generación de los PREMIOS y para su descuento en siguientes compras. El incumplimiento de los mismos tendrá como consecuencia la no aplicación del beneficio a la clientela y no se derivará responsabilidad alguna por ello para esta asociación empresarial ni para el Ayuntamiento de Gijón.

e) Registrar los tickets o recibos de las ventas y devoluciones y transmitirlos telemáticamente a través de la aplicación del programa guardándolos durante un periodo de 12 meses desde la finalización del mismo para su puesta a disposición tanto de la asociación como del Ayuntamiento de Gijón en posteriores comprobaciones.

f) Colaborar diligentemente con la asociación empresarial y el Ayuntamiento de Gijón en la difusión y explicación del programa.

Desarrollo del programa.

1. Este programa tendrá una dotación económica de 500.000 euros por parte del Ayuntamiento de Gijón y tendrá la consideración de PREMIOS A LA FIDELIDAD a la ciudadanía que participe en el mismo.
2. El gestor del programa (asociación de comerciantes) habilitará periodos de tiempo no inferiores a 15 días (salvo que se agote el crédito del programa) en los que las compras en los establecimientos adheridos generan crédito (Premio Fidelidad) equivalente a un 25% de la compra realizada con los siguientes límites:
 - a- Compra mínima 20 €
 - b- Premio máximo generado por cliente-a en la vigencia de este programa: 200 €
 - c- Límite máximo por comercio entendiendo por tal cada establecimiento de vent: 2.000 €
3. Cuando el importe presupuestado para el programa se agote se cerrará el periodo de generación de premios de forma automática aunque no haya transcurrido el tiempo inicialmente establecido. Si transcurrido dicho periodo de tiempo el importe del presupuesto no se hubiera agotado la asociación de comerciantes podrá abrir un

nuevo periodo con la sola comunicación a los comercios y en medios de comunicación.

4. Posteriormente se establecerá un plazo de un máximo de 30 días donde la clientela podrá descontarse los premios generados con las siguientes condiciones:
 - a- Por cada compra que se realice solamente podrá descontarse el 50% de su importe con un máximo de 50€ por compra.
 - b- Si finalizado el plazo para el canje de los bonos la cantidad total generada no hubiera sido descontada en nuevas compras se perderá su importe sin derecho a devolución, reclamación o compensación económica alguna.
 - c- En caso de devolución de una compra , sea esta en el periodo de generación del saldo o en el periodo de hacer efectivo el premio de fidelización, la devolución se plasmará en un VALE del comercio a favor del cliente/a que en nada afectará al sistema de generación de saldos y de utilización del premio en estas operaciones.

5. El incumplimiento por parte del establecimiento comercial o de la clientela de cualquiera de los requisitos anteriores implicará la inmediata baja del programa con la pérdida de todos los derechos económicos que una parte y otra hubieran generado.

Plataforma de gestión del programa:
--

- 1- El programa estará dotado de una plataforma tecnológica única que implicará una web informativa, un sistema interno de gestión del programa y una app para smartphones con dos apartados, uno para la clientela y otro para el comercio.

- 2- El comercio tendrá que darse de alta con todos sus datos de identificación y firmar la declaración responsable sobre la veracidad de los mismos y que se adaptan a las condiciones del programa así como la cesión de sus datos a efectos de la normativa sobre protección de datos personales. Rango de ventas/año, rango trabajadores y sexo

- 3- La clientela registrará sus datos personales y de localización incluyendo teléfono móvil y correo electrónico, así como la aceptación del trato de sus datos personales en el momento de la instalación de la app que les permitirá conocer los comercios adheridos, las líneas básicas de funcionamiento del programa y realizar la acumulación de saldos y el canje de los mismos por nuevas compras.

- 4- Los comercios adheridos registrarán en la plataforma tecnológica las compras realizadas dentro del Programa (generación y redención de saldos de los clientes), recogiendo una serie de información mínima por operación:
 - Fecha y hora de la operación
 - NIF del comerciante
 - Datos identificativos del establecimiento: nombre y dirección, para gestionar los casos en que un comerciante pueda tener varios establecimientos físicos.
 - NIF del cliente

- Importe total de la compra
 - Importe del saldo generado.
 - Documento adjunto: ticket de compra escaneado como una imagen como prueba de la operación. En el futuro podría plantearse realizar una extracción de información vía OCR.
- Algunos de estos datos serán registrados de forma automática en la plataforma en el momento de identificación en la misma del comerciante.
- 5- Las operaciones tanto de la clientela como del comercio se basarán en el uso de códigos QR para la identificación e interacción.
- 6- La plataforma y mediante el uso de la app permitirá también gestionar las devoluciones de compras tanto en el periodo de generación de bonos como en el momento del canje.
- 7- La plataforma permitirá para la gestión del programa y con dos perfiles de usuario (asociación de comerciantes y Ayuntamiento de Gijón) lo siguiente:
- Administración de todos los parámetros del Programa:
 - i. Presupuesto total de saldo
 - ii. Porcentajes de generación y redención máxima de saldo.
 - iii. Períodos de disponibilidad y no disponibilidad del Programa
 - Gestión, altas, bajas y modificaciones de comercios adheridos, con posibilidad de bloqueo (por irregularidades, etc)
 - Gestión de clientes, con visualización de datos y saldos, con posibilidad de bloqueo.
 - Totalización de saldos generados y saldos pendientes de abonar a cada comercio en un periodo determinado.
 - Comprobación automática y visual/aleatoria de las operaciones (revisión de fechas, ubicaciones, tickets digitalizados, etc).
 - Generación de informes en formato Excel/CSV para la gestión de los pagos a los comercios en un periodo determinado. En el futuro podría abordarse la generación de remesas bancarias en formato SEPA, a tratar por la entidad bancaria correspondiente
 - Control del saldo generado y disponible en cada momento, con el fin de gestionar la finalización del Programa.

Justificación final del programa:
--

La Unión de Comerciantes justificará la realización del programa a su finalización y no antes del 31 de enero del 2025 mediante :

- Memoria técnica sobre las acciones desarrolladas
- Memoria económica que contenga:
 - Listado de facturas, facturas, documentos de gastos y pagos de la cantidad destinada a la gestión del programa
 - Archivos en formatos excell y pdf que contengan:

- Listado total de los comercios adheridos con la información sobre el número de bonos canjeados y su importe.
- Listado total de clientela que ha participado en el programa con indicación de las compras realizadas.
- Imágenes de los tickets de compra que se correspondan con las realizadas en el programa tanto la generación como el canje.

ANEXO I:

Epígrafes de IAE de los comercios que pueden adherirse.

ACTIVIDADES EMPRESARIALES COMERCIO	
Agrupación	Denominación
64	Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabacos realizado en establecimientos permanentes
65	Comercio al por menor de productos industriales no alimenticios realizado en establecimientos permanentes.
661	Comercio mixto o integrado en grandes superficies
662	Comercio mixto o integrado al por menor

Exclusiones	646 (de 646.1 a 646.8) ; 652.1 ; 654 ; 655 y 659.8
--------------------	--

Otras actividades empresariales y profesionales incluidas:

971	Lavanderías, tintorerías y servicios similares.
972	Salones de peluquería e institutos de belleza.
973.1	Servicios fotográficos.
975	Servicios de enmarcación.
615.6	Galerías de arte
755	Agencias de viajes
856.2	Alquiler de películas de vídeo