

Приложение 1. Правила и условия программы лояльности «Здоровый Клиент»

Настоящий документ определяет правила, порядок организации и условия программы лояльности «Здоровый Клиент» с применением Бонусных Карт Клиентов в ООО Медицинский центр «ЛОТОС».

1. Общая информация

1.1 Настоящие правила регулируют основные положения и принципы функционирования программы «Здоровый Клиент» (далее — программа).

1.2. ООО Медицинский центр «ЛОТОС» именуемое в дальнейшем «Организатор», осуществляет выпуск Бонусных Карт Клиента программы «Здоровый Клиент», собственником которых является Организатор.

1.3. Для целей настоящей программы, Бонусная Карта Клиента является идентификационным документом, подтверждающим право на получение Бонусных баллов во всех обособленных подразделениях Организатора.

1.4. Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.5. Настоящие Правила и условия программы лояльности «Здоровый Клиент» регулируют основные положения и условия её функционирования.

1.6. Правила действительны с 1 февраля 2017 года. Организатор программы оставляет за собой право изменять правила включая отмену программы как с предварительным уведомлением об этом, так и без него в порядке, предусмотренном настоящими правилами. В случае отмены программы Бонусные баллы, полученные участником программы в соответствии с действующим положением не могут быть использованы в дальнейшем.

1.7 Личные данные участников, относящиеся к участию в программе, хранятся, обрабатываются и используются в целях функционирования и реализации программы. Настоящим участник уведомляется о защите персональных данных представляемых при регистрации в программе в соответствии с подп. 5 п. 1 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152 «О персональных данных».

2. Термины и определения, используемые в программе лояльности «Здоровый Клиент»:

Анкета – регистрационная форма, содержащая персональные данные клиента и согласие на их обработку и использование. Подписанная Анкета является основанием для регистрации физического лица для участия в программе.

Бонусный балл – условная единица, рассчитывается в рублях (1 бонусный балл = 1 рубль), их начисление производится после оплаты и совершения услуг. Размер начисленных Бонусных баллов определяется процентом соответствующим номиналу Бонусной Карты Клиента.

Бонусный счёт – счёт Бонусной Карты Клиента участника программы, на который, в соответствии с настоящими правилами автоматически зачисляются и списываются Бонусные баллы. Срок действия бонусного накопления определён настоящим документом.

Бонусные списания – возможность списания определенного количества баллов, предоставляемая владельцу Бонусной Карты Клиента по его желанию в момент совершения последующих покупок. Данная возможность зависит от количества имеющихся на карте

Бонусных баллов и не может превышать их количества. Получение денежных средств вместо Бонусных баллов невозможно. Порядок предоставления Бонусного списания определён настоящим документом.

Владелец Бонусной Карты Клиента – участник программы лояльности «Здоровый Клиент», любое физическое лицо, согласное с правилами пользования программы лояльности «Здоровый Клиент», определёнными настоящим документом.

Бонусная Карта Клиента – накопительная бонусная карта программы лояльности «Здоровый Клиент» является идентификационным документом, подтверждающим право на начисление Бонусных баллов соответствии с номиналом карты и условиями программы лояльности, определёнными настоящим документом во всех обособленных подразделениях Организатора. Визуализация представлена в Приложении 2.

Номинал Бонусной Карты Клиента:

Стандарт – 5% (начисляемый бонус, % от 5000 рублей суммы покупок)

Премиум – 10% (начисляемый бонус, % от 60000 рублей суммы покупок)

Социальная карта – 10% (начисляемый бонус, % от суммы покупок)

Каждая Бонусная Карта Клиента имеет идентификационный уникальный номер, который закреплен за каждый клиентом.

Бонусный счет- счет на который начисляются Бонусные баллы, прикрепленный к Бонусной Карте Клиента

Дисконтная карта – идентификационный документ, подтверждающий право на получение клиентом скидки во всех обособленных подразделениях Организатора. С момента вступления в силу программы лояльности «Здоровый Клиент» дисконтная карта подлежит замене на Бонусную Карту Клиента.

Новый клиент - любое физическое лицо, которое оплатило и получило услуги ООО Медицинский центр «ЛОТОС» с 1 февраля 2017 года.

Организатор – ООО Медицинский центр «ЛОТОС» и его уполномоченные представители, которые обладают исключительными правами по управлению и развитию программы лояльности «Здоровый Клиент».

Пороговая сумма – это накопительная сумма, при достижении которой изменяется номинал Бонусной Карты Клиента и значения начисляемых Бонусных баллов.

Правила программы «Здоровый Клиент» регулируют основные положения и условия её функционирования.

3. Правила участия

3.1. Участником программы может стать любое физическое лицо, пользующееся медицинскими услугами в любом из обособленных подразделений Организатора и согласное с настоящими правилами программы, и условиями пользования Бонусной Картой Клиента. Участие в программе является добровольным.

3.2. Вступление в программу «Здоровый Клиент» и получение Бонусной Карты Клиента является бесплатным.

3.3. Для получения Бонусной Карты Клиента программы «Здоровый Клиент», клиенты, должны оплатить услуги у «Организатора». Бонусную Карту Клиента, клиенты получают сразу после вступления в программу. Номинал Бонусной Карты Клиента «Стандарт» начинается от 5000 рублей, «Премиум» от 60000 рублей. Клиенты, которые впервые обратились за услугами к «Организатору» обязаны заполнить Анкету и поставить личную подпись, что означает согласие с настоящими Правилами. Клиенты, которые уже пользовались услугами «Организатора» могут анкету не заполнять. С момента вступления в силу программы лояльности «Здоровый Клиент» Дисконтная карта подлежит замене на Бонусную Карту Клиента в соответствующем эквиваленте (п.6.1)

3.4. Одна Бонусная Карта Клиента закрепляется за Владельцем Бонусной Карты Клиента. При этом пользоваться Бонусной Картой Клиента может только тот, за кем закреплена эта карта. Исключение составляют дети Владельца Бонусной Карты Клиента, возраст которых не превышает 18 лет. Для прикрепления детей к Бонусной Карте Клиента и Бонусному счету необходимо заполнить Анкету на детей, ребенок прикрепляется только к одному из родителей. Накопление Бонусных баллов будет начисляться на Бонусный счет родителя, за кем закреплён ребенок. После достижения 18 лет пациент заполняет Анкету на себя и ему выдается его Бонусная Карта Клиента и закрепляется Бонусный счет.

3.5. В Анкете клиент указывает сведения, указанные в Приложении 1.

3.6. Анкета Владельца Бонусной Карты Клиента может быть заполнена в любом обособленном подразделении Организатора. Участники программы лояльности «Здоровый клиент» подтверждают согласие на получение информации от Организатора программы о специальных предложениях и рекламных акциях.

3.7. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе в Анкете, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений, Владелец Бонусной Карты Клиента самостоятельно несёт риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

4. Баллы

4.1. Баллы являются базовой единицей расчетов в программе.

4.2. Баллы начисляются за оказанные и оплаченные денежными средствами (наличными или банковскими картами) услуги во всех обособленных подразделениях Организатора. Бонусные баллы начисляются только после вступления в программу «Здоровый клиент» и при выполнении 2-ух вышеуказанных фактов.

4.3. Баллы в программе начисляются:

4.3.1. В соответствии с таблицей набора Бонусных баллов (таблица № 1):

Таблица №1

Наименование Бонусной Карты Клиента	Начисляемый бонус, % от оплаченных и полученных услуг	Пороговая сумма оплаченных денежными средствами услуг для списания бонусных баллов с карты данного номинала. С даты начала получения услуг Организатора (руб.)
Стандарт	5%	5000
Премиум	10%	60 000
Социальная карта (для инвалидов и пенсионеров)	10%	0 (при предъявлении документов, подтверждающих социальный статус)

4.3.2. Требование по накоплению 5000 рублей распространяется только на Новых клиентов. Клиенты, получившие и оплатившие услуги Организатора до 1 февраля 2017 года могут пользоваться Бонусными баллами сразу, без пороговой суммы.

4.3.2. Организатор программы оставляет за собой право начислять дополнительные Бонусные баллы в рамках проводимых им маркетинговых инициатив. Информирование о текущих акциях осуществляется путем размещения информации на веб-сайте организатора (lotos74.ru).

4.4. Максимальный размер оплаты Бонусными баллами по Бонусной Карте Клиента программы «Здоровый Клиент» может составлять 100% стоимости всей номенклатуры услуг.

4.5. При возврате денежных средств за оказанные услуги, ранее начисленные Бонусные баллы списываются с Бонусного счета. Списанные при оплате услуг Бонусные баллы – зачисляются на Бонусный счет.

4.6. Бонусные баллы начисляются автоматически при оплате и оказании услуг, определенных Организатором. Бонусные баллы начисляются, в том числе и за услуги, оплаченные клиентом путем перечисления денежных средств на расчетный счет Организатора.

4.7. Бонусные баллы, начисленные в рамках маркетинговых мероприятий, «сгорают» после заранее определенного срока.

4.8. Дополнительные Бонусные баллы в размере 200 баллов начисляются Именинникам за 15 дней до Дня рождения. Воспользоваться этими Бонусным баллами Клиент может в течение 30 дней со дня начисления.

4.9. Замена дисконтных карт на Бонусные Карты Клиента производится в течение 2017 года, по истечении этого срока клиент может получить карту только номинала «Стандарт».

4.10. Владелец Бонусной Карты Клиента, должен использовать Бонусные Баллы в течение одного года с момента начисления Бонусных баллов. Если в течение года Бонусные Баллы не использовались, то только эти Бонусные Баллы списываются с Бонусного счета.

5. Порядок замены Бонусных Карт Клиента на больший номинал процентного отчисления

5.1. При достижении пороговой суммы, Бонусная Карта Клиента программы «Здоровый Клиент» автоматически подлежит замене на карту с большим номиналом, при этом начисление Бонусных баллов происходит по Бонусной Карте Клиента номиналом «Премиум» (согласно п.7.5 программы). Бонусные баллы автоматически переносятся на новую Бонусную Карту Клиента с установленным ранее сроком действия, таблица №1.

5.2. Сумма оплаченных и оказанных услуг для получения Бонусной Карты Клиента большего номинала рассчитывается только по услугам, которые назначены, оказаны и оплачены после вступления клиента в программу.

6. Порядок замены дисконтных карт на Бонусные Карты Клиента

6.1. Дисконтная карта заменяется на Бонусную Карту Клиента в соответствии с имеющимся процентом скидки. (таблица №2):

Таблица №2

Номинал Дисконтной карты	Номинал Бонусной Карты Клиента
3%	Стандарт — 5%
5%	
10%	Премиум — 10%

7. Порядок начисления и «Бонусное списание» Бонусных баллов при расчётах

7.1. Начисление Бонусных баллов на Бонусный счет производится согласно номиналу Бонусной Карты Клиента (п.4.3.1).

7.2. Начисление Бонусных баллов за оказанные и оплаченные услуги осуществляется на сумму, уплаченную клиентом за стойкой администрации или списанную по безналичному расчёту с банковской карты клиента. Бонусные баллы начисляются только за полностью

оказанную услугу (при частичной оплате начисления нет). Бонусные баллы начисленные на Бонусную Карту Клиента будут округляться до 1 рубля.

7.3. Клиент располагает возможностью списания Бонусных баллов со своего Бонусного счета до момента печати кассового чека.

7.4. Бонусные баллы на Бонусный счет клиента начисляются через сутки и доступны для списания.

7.5. Бонусные баллы списываются только при предъявлении Бонусной Карты Клиента.

7.6. Бонусные баллы начисляются клиенту без предъявления Бонусной Карты Клиента.

7.7. При приобретении клиентом подарочного сертификата Организатора, Бонусные баллы с покупки не начисляются. Бонусные баллы начисляются на Бонусный счет пациента, использующего сертификат.

7.8. Начисление и списание Бонусных баллов может осуществляться только в случае оплаты услуг физическим лицом.

7.9. При проведении акций с дополнительным начислением Бонусных баллов, на Бонусный счет клиента предоставляется максимально выгодный для клиента вариант. Предложения по акциям не суммируются.

7.10. Узнать о состоянии Бонусного счета участника программы можно в обособленных подразделениях Организатора, детальную информацию по использованию Бонусных баллов можно получить только по письменному заявлению Владельца Бонусной Карты.

8. Дополнительные привилегии, предоставляемые Владельцам Бонусной Карты Клиента программы «Здоровый Клиент»

8.1. Возможность участия в различных мероприятиях Организатора программы.

8.2. Поздравления (Бонусные баллы) к праздникам.

8.3. Информирование о специальных предложениях Организатора программы.

9. Порядок расчёта пороговой суммы для изменения номинала Бонусной Карты Клиента

9.1. Пороговая сумма является накопительной. При расчёте пороговой суммы используются все совершенные оплаты по оказанным услугам в обособленных подразделениях Организатора. Значения пороговой суммы определены настоящим документом пункт 4.3.1.

10. Порядок восстановления Бонусной Карты Клиента в случае её утраты

10.1. В случае утери Бонусной Карты Клиента программы, необходимо подать заявку на восстановление Бонусной Карты Клиента в любом обособленном подразделении Организатора. Заявка на восстановление Бонусной Карты Клиента принимается лично от клиента, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Стоимость выдачи карты при утере или порче составляет 100 рублей.

10.2. Утерянная Бонусная Карта Клиента блокируется и не может быть использована в дальнейшем, накопленные Бонусные баллы переносятся на новую Бонусную Карту Клиента.

10.3 Клиент может заблокировать Бонусную Карту Клиента в случае утери через call-центр +7 (351) 220-00-03.

11. Порядок изменения персональных данных и прекращения обработки данных

11.1. Для изменения данных, указанных в Анкете, а также для прекращения обработки Организатором персональных данных, владельцу Бонусной Карты Клиента программы «Здоровый Клиент» необходимо оставить заявку в любом обособленном подразделении Организатора, сообщив номер мобильного телефона, номер Бонусной Карты Клиента и (ФИО) указанные в анкете.

12. Особые условия

12.1. Организатор оставляет за собой право вносить изменения в условия обращения Бонусных Карт Клиента в любое время без предварительного уведомления владельцев Бонусных Карт Клиента.

12.2. Информация об указанных изменениях доступна на сайте клиники www.lotos74.ru, у администраторов во всех обособленных подразделениях Организатора, а также по телефону call-центра +7 (351) 220-00-03.

12.3. Владелец Бонусной Карты Клиента должен самостоятельно отслеживать изменения в условиях обращения Бонусных Карт Клиента программы «Здоровый Клиент».

12.4. Организатор не несёт ответственности за не информированность и незнание владельцем Бонусной Карты Клиента правил и условий участия в программе «Здоровый Клиент».

12.5. Незнание правил и условий участия в программе «Здоровый Клиент» не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны владельца Бонусной Карты Клиента.

12.6. Передавать личную Бонусную Карту Клиента третьим лицам нельзя.

12.7. Спорные вопросы взаимоотношений между Организатором и владельцем Бонусной Карты Клиента программы «Здоровый Клиент» регулируются российским законодательством.

12.8. Организатор оставляет за собой право устанавливать сроки действия Бонусных баллов.