

«УТВЕРЖДАЮ»:

Генеральный директор

ООО «Таис-Сервис»

А.А. Бахтурин

«16» 06 2023г.



«УТВЕРЖДАЮ»:

Генеральный директор

ООО ЦКиЗ «Таис»

А.А. Бахтурин

«16» 06 2023г.



Положение о единой бонусной программе лояльности клиник «ТАИС» (ООО «Таис-Сервис» ; ООО ЦКиЗ «Таис»)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение определяет условия участия в бонусной программе пациентов клиник «ТАИС» (ООО «Таис-Сервис» ; ООО ЦКиЗ «Таис»)

1.1.1. Термины и определения, используемые в настоящем Положении:

Персональные данные - любая информация, относящаяся к определенному физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе, его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация.

Субъект персональных данных – пациент-участник программы лояльности.

Обработка персональных данных - действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе, передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения компанией или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

1.2. Настоящая Программа предназначена для повышения лояльности Пациентов к услугам клиник «ТАИС» (ООО «Таис-Сервис» ; ООО ЦКиЗ «Таис») (далее – Клиника), мотивации Пациентов на получение медицинских и стоматологических услуг в Клинике, на прохождение регулярных профилактических осмотров и профессиональных гигиенических процедур полости рта в Клинике, а также на стимулирование Пациентов рекомендовать Клинику своему окружению.

1.3. Настоящая Программа вступает в действие с 01.07.2023г.

1.3. Начало действия настоящей Программы отменяет все ранее действующие системы скидок и бонусов.

1.4. ЗОЛОТЫЕ КАРТЫ, ранее выданные Пациентам, продолжают действовать до 31.12.2023 года. При переходе Пациента на бонусную систему ЗОЛОТАЯ КАРТА утрачивает силу.

1.5. Действие программы не распространяется на льготные категории граждан, обслуживающихся в клинике по специальным ценам.

2. Правила Программы.

2.1. После факта подключения к Программе администратором Клиники Пациент становится участником Программы и принимает настоящие Правила.

2.2. Участниками Программы могут быть только физические лица.

2.3. В рамках Программы администраторы Клиники начисляют Пациентам бонусы (далее — Баллы), которые можно использовать для оплаты услуг Клиники в будущем (1 Балл = 1 рубль РФ).

2.4. Программа позволяет накапливать до 7% от стоимости услуг и использовать их для частичной оплаты услуг в виде Баллов.

2.5. Баллы не имеют наличного выражения и не предоставляют Участнику право на получение их в денежном эквиваленте. Баллы могут быть использованы только в рамках данной Программы, в соответствии с ее условиями

2.5. Срок действия Бонусных рублей на счете составляет 185 дней.

2.6. Оплаченное бонусными баллами лечение не входит в итоговую сумму оказанных услуг и не может быть предоставлено в ИФНС для получения налогового вычета.

2.7. Согласие на использование персональных данных Пациент дает при заключении договора.

2.8. Клиника вправе направлять сообщения информационного и рекламного характера на телефоны и электронный адрес участника бонусной программы, указанные при заключении договора или заполнении последующих документов.

2.9. В случае указания ложных (недостоверных) сведений о себе, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений участник программы принимает на себя риск любых негативных последствий, связанных с предоставлением неверных сведений.

2.10. Каждому Участнику Программы присваивается начальный статус - Базовый с начислением 2%. Статус будет расти согласно суммам будущих оплат.

2.11. Участнику Программы, имеющему ЗОЛОТУЮ КАРТУ и решившему перейти на бонусную систему, присваивается статус - ВИП с начислением 7%.

2.12. Пациент имеет право отказаться от участия в Программе лояльности и оплачивать услуги Клиники в полном объеме. Пациент имеет право прекратить участие в Программе в любой момент, сообщив об этом администратору Клиники.

3. Порядок начисления, списания и использования Баллов

3.1. Виды Баллов:

3.1.1. Предусмотрено несколько видов Баллов:

- «накопительные» — начисляются при оплате услуг Клиник;

- «призовые» — дополнительные Баллы, которые могут начисляться Клиникой при проведении маркетинговых акций и в качестве подарка Пациенту.

Накопительные Баллы.

Накопительные баллы начисляются при оплате услуг Клиники Пациентом — участником Программы. Размер начисленных Баллов зависит от Статуса Пациента в Программе и может варьироваться от 2 до 7% от оплаченной суммы. Статус Пациенту предоставляется, в зависимости от совокупного размера внесенной им суммы за услуги, оказанные Клиникой, за период с момента подключения Пациента к Программе.

Порядок начисления Баллов, в зависимости от Статуса Пациента в Программе.

Статус	Сумма накоплений	Процент кэшбэка
Базовый	от 0 до 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей	2%
Классик	50 000- 150 000 (сто пятьдесят тысяч) рублей	3%
Премиум	150 000 – 300 000 (триста тысяч) рублей	5%
ВИП	Свыше 300 000 рублей	7%

Призовые Баллы.

Клиника по своему усмотрению может проводить рекламные мероприятия, в том числе стимулирующие спрос на услуги Клиники, направленные на повышение привлекательности услуг Клиники, и повышения лояльности Пациентов к Клинике в целом (далее — Мероприятия). Порядок и размер начисления Баллов определяется правилами Мероприятия.

3.2. Начисление Баллов.

3.2.1. Баллы начисляются после оплаты Пациентом услуг и обработки банком Клиники данных платежей, согласно действующему Прейскуранту, при этом Баллы автоматически сохраняются на «бонусный счет» Пациента.

3.2.2. Баллы начисляются на услуги, которые были получены и оплачены им в полном объеме наличными деньгами или банковской картой.

3.2.3. Обработка операции начисления Баллов может занимать до 48 часов.

3.2.4. Лимит на начисление Баллов не устанавливается. Призовые Баллы начисляются в порядке, предусмотренном правилами Мероприятия.

3.2.5. На авансовые платежи бонусы начисляются в полном объеме после получения услуги и подписания акта выполненных работ (услуг).

3.2.6. При первичном обращении в клинику, участнику программы лояльности (пациенту) на бонусный счет начисляются **250 приветственных бонусных рублей**. Срок действия данного вида Бонусных рублей на счете составляет **30 дней**.

3.2.6. За каждого Потребителя (пациента) пришедшего по рекомендации от участника программы лояльности (пациента) начисляется **500 бонусных рублей**.

3.2.6. Для получения 500 бонусных рублей участником программы лояльности, Потребителю (пациенту) необходимо назвать ФИО участника программы, рекомендовавшего клинику, и оплатить полученные услуги - не менее 1 500 рублей. Потребитель (пациент) после оплаты также может стать участником программы лояльности клиник «ТАИС».

3.2.7. При публикации положительного отзыва о клинике или ее специалистах на ресурсах: *tais-yaroslavl.ru; stomtais76.ru; prodoktorov.ru; vk.com; yandex.maps*, участнику программы лояльности (пациенту) на бонусный счет начисляются **250 бонусных рублей**.

3.2.8. Для получения бонусных рублей, Потребителю (пациенту) необходимо предоставить администратору клиники информацию о ресурсе, на котором размещен отзыв и дату публикации. При публикации отзыва, Потребителю (пациент) должен идентифицировать себя (указать ФИО, контактный номер) на интернет ресурсе.

3.2.9. Начисление Баллов за отзыв может занимать до 72 часов и производится только при условии видимости отзыва другим пользователям ресурса.

3.3. Баллы не начисляются:

- на услуги Клиники по акции или в рамках специальных комплексных предложений (с уже заложеной скидкой в стоимость услуги);
- на покупку подарочных сертификатов, а также сумму подарочного сертификата;
- на услуги Клиники, оказанные по полису ДМС. Пациенту, обсуживающемуся по полису ДМС, баллы начисляются только на услуги, оплаченные им за счет собственных средств;
- средства гигиены полости рта;
- затраты на расходные материалы (инструменты) по Поручению потребителя (пациента).
- затраты на сплавы, литейные и фрезерные работы
- на приём пациента, который не явился на прием врача по записи до этого (без уважительной причины подтвержденной документально и без предупреждения об отказе от приема за день до назначенного приема врача)

3.4. Расчет Баллов.

При расчете накопительных Баллов сумма оплаты, произведенной Пациентом, умножается на процент, соответствующий Статусу Пациента в Программе, согласно разделу 3.1 настоящей Программы. Полученное значение округляется до целого числа в меньшую сторону, и такое количество Баллов начисляется Пациенту. ПРИМЕР: в случае оплаты Пациентом со статусом «Классик» услуг Клиники на сумму 7 768 рублей будет начислено $[7\ 768 * 3\%] = 233$ Баллов.

3.5. Списание Клиникой (аннулирование) Баллов.

- Списание Баллов Клиникой может осуществляться при выявлении случаев: злоупотребления Программой; нарушения правил Программы; некорректного излишнего начисления Баллов. Списание Баллов осуществляется сотрудниками Клиники. В результате списания Баллов Клиникой баланс Баллов может стать меньше нуля.

- У пациента, который не явился на прием врача по записи без уважительной причины, подтвержденной документально и без предупреждения об отказе от приема за день до назначенного приема врача Клиникой может быть аннулировано 300 баллов.

3.6. Порядок использования Баллов.

- Пациент может начать использование накопленных баллов со второй покупки
- Владелец бонусного счета, являющийся родителем или законным представителем (опекуном) несовершеннолетних детей, может использовать бонусы, начисленные при оплате услуг таким лицам.
- Пациент может использовать накопленные баллы для частичной оплаты услуг Клиники. Баллами можно оплатить
 - до 15% от стоимости основных услуг Клиники.
 - до 50% от стоимости профессиональных гигиенических процедур полости рта
- По требованию Пациента, администратор Клиники обязан предоставить информацию о состоянии «бонусного счета» Пациента (сообщить количество накопленных Баллов). Пациент может самостоятельно контролировать состояние своего «бонусного счета», пользуясь выписанными квитанциями.
- Баллами не могут быть оплачены материалы и инструменты, необходимые для проведения имплантации, костной пластики, ортодонтического лечения.
- Баллами не могут быть оплачены услуги Клиники по акции или в рамках специальных комплексных предложений (с уже заложенной в стоимость услуги скидкой).
- На транзакцию по услуге Клиники, оплаченную частично Баллы не начисляются.

3.7. Отмена и возврат.

В случае возврата/отмены операции по оплате услуг Клиники, сумма Баллов уменьшается на сумму операции (возврата/обмена), умноженную на коэффициент для начисления Баллов, действующий на день возврата / отмены. При этом баланс Баллов может стать меньше нуля (это возможно в том случае, если незадолго до операции (возврата / обмена) произошло списание или использование Баллов).

3.8. Уведомление Пациента.

Уведомление Пациента о доступном количестве Баллов производится при личном посещении Клиники или путем e-mail рассылки. Пациент может узнать состояние своего «бонусного счета», обратившись к администратору Клиники.

4. Прочие условия.

4.1. Данная программа не противоречит законодательству РФ и является действующей заменой предыдущего Положения о системе скидок клиник «ТАИС» (ООО «Таис-Сервис» ; ООО ЦКиЗ «Таис»)

4.2. В случае нарушения Клиникой условий настоящей Программы, в рамках любой претензии, Пациенту могут быть начислены дополнительные Баллы на его «бонусный счет».

4.3. Клиника вправе вносить изменения и дополнения в условия настоящей Программы. В случае изменения программы Клиника уведомляет об этом не менее, чем за 7 (семь) календарных дней до вступления новой редакции Правил в силу, путем размещения новой редакции правил Программы на сайте <https://tais-yaroslavl.ru/> или <https://stomtais76.ru/>

Дополнительно Клиника вправе уведомить Пациентов об изменении Программы путем предоставления Пациентам маркетинговых и/или информационных материалов. Клиника не вправе досрочно отозвать настоящую Оферту или внести в нее изменения с нарушением срока, указанного в настоящем пункте.

4.4. Пациент обязуется самостоятельно отслеживать внесение изменений и дополнений в Программу. Совершение Пациентом действий по получению услуг Клиники после вступления в силу новой редакции Программы является подтверждением согласия Пациента с новой редакцией Программы.

4.5. Клиника вправе исключить любого Пациента из числа участников Программы без предупреждения, если Пациент не соблюдает условия Программы и/или совершает мошеннические действия и/или злоупотребляет какими-либо привилегиями и поощрениями, предоставляемыми Пациенту в рамках Программы, и/или предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или неправильные сведения о Клинике.

4.6. Клиника вправе приостановить процедуру списания Баллов на период проведения расследования на предмет усмотрения в действиях Пациента элементов мошенничества и/или нарушения Программы и/или злоупотребления привилегиями и/или поощрениями, предоставляемыми Пациентам в рамках Программы, и/или в других случаях по усмотрению Клиники.

4.7. Документом, подтверждающим обязанность компании начислить Бонусные баллы на счет участника, является кассовый чек (или иной документ, подтверждающий покупку в рамках программы) на бумажном носителе с информацией о номере карты. Все претензии по факту начисления Бонусных рублей рассматриваются компанией только при предъявлении документов, указанных выше.

4.8. В случае прекращения Программы, не использованные Баллы Пациентов аннулируются в полном объеме.