

фУтверждаю

главный врач Филатова Т.А.



ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ ООО «Косметологическая поликлиника №1»

1. Общие положения Программы

- 1.1. Настоящая Программа предназначена для повышения лояльности Пациентов к услугам ООО «Косметологическая поликлиника №1» (далее – Клиника), мотивации Пациентов на получение платных медицинских услуг в Клинике, а также на стимулирования Пациентов рекомендовать Клинику своему окружению.
- 1.2. В рамках Программы Клиника начисляет Пациентам бонусы (далее — Баллы), которые можно использовать для оплаты услуг Клиники в будущем. Баллами можно частично оплатить любые услуги и в Клинике. 1 Балл = 1 рубль РФ. На приобретение товаров бонусная программа не распространяется.
- 1.3. Предусмотрено несколько видов Баллов:
- транзакционные — начисляются при оплате услуг Клиники;
 - призовые — дополнительные Баллы, которые могут начисляться Клиникой при проведении маркетинговых акций и в качестве подарка Пациенту.
 - корректировочные — начисляются при выявленных несоответствиях в ранее начисленных Баллах, а также в иных случаях согласно Программе.

2. Порядок начисления, списания и использования Баллов, дополнительные Привелегии, поддержание Статуса.

2.1. **Транзакционные Баллы.** Транзакционные баллы начисляются при оплате услуг Клиники Пациентом – участником Программы. Размер начисленных Баллов зависит от Статуса Пациента в Программе и может варьироваться от 3 до 10% от оплаченной суммы. Статус Пациенту предоставляется, в зависимости от совокупного размера внесенной им суммы за услуги, оказываемые Клиникой, за период с момента вхождения Пациента в Программу, а также по специальному распоряжению главного врача в исключительных случаях. Ниже представлен порядок начисления Баллов, в зависимости от Статуса Пациента в Программе.

Статус пациента	Совокупный размер внесенной Пациентов суммы за услуги, оказываемые Клиникой, необходимый для присвоения Статуса в Программе или достижение санации полости рта.	Размер начисляемых Баллов в проценте от оплаченной суммы за услуги Клиники.
Бронзовый	0 – 100 000 руб.	3%
Серебряный	100 001 – 500 000 руб.	5%
Золотой	500 001 – 1 000 000 руб.	7%
Платиновый	От 1 000 000 руб.	10%

2.2. **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.

2.3. **Корректировочные Баллы.** При выявлении несоответствия фактически начисленных (рассчитанных) Баллов с условиями Программы (либо Мероприятия), а также в иных случаях,

Пациенту по усмотрению Клиники начисляются недостающие или уменьшаются излишне начисленные Баллы.

2.4. Начисление Баллов. Баллы начисляются и учитываются по факту обработки Клиникой платежей, совершенных Пациентом. При расчете транзакционных 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. Так, например, в случае оплаты Пациентом со статусом «Бронзовый» услуг Клиники на сумму 15555 рублей будет начислено $[15555 \cdot 3\%] = 466$ Баллов. После обработки операции рассчитанное количество транзакционных Баллов попадает на бонусный счет Пациента в Клинике. Обработка операции может занимать до 48 часов. Лимит на начисление Баллов не устанавливается. Призовые Баллы начисляются в порядке, предусмотренном правилами Мероприятия. Баллы имеют ограничение по сроку действия — 365 дней со дня последнего визита Пациента в клинику.

2.5. Списание (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.

2.6. Порядок использования Баллов. Пациент может использовать накопленные баллы для частичной оплаты услуг Клиники. Баллами можно оплатить до 10% от стоимости услуг Клиники.

2.7. 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. Уведомление Пациента

3.1. Уведомление Пациента о доступном количестве Баллов производится в следующем порядке:

3.1.1. При личном посещении Клиники Пациент может узнать состояние своего бонусного счета в Клинике, обратившись к регистратору.

3.1.2. В Персональном Автоматизированном Помощнике (ПАП) ООО «Косметологическая поликлиника №1», доступном в мессенджере Telegram https://t.me/cosmetology_clinic_no_1_bot.

4. Прочие условия

4.1. Ответственность Клиники перед Пациентом за нарушение условий настоящей Программы ограничивается в случае любой претензии, связанной с начислением Баллов — начислением надлежащего количества Баллов Пациенту.

4.2. Клиника вправе вносить изменения и дополнения в условия настоящей Программы. В случае изменения программы Клиника уведомляет об этом не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления новой редакции Правил в силу, путем размещения новой редакции правил Программы на сайте <https://косметолог72.рф>. Дополнительно Клиника вправе уведомить Пациентов об изменении Программы путем предоставления Пациентам маркетинговых и/или информационных материалов.

4.3. 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.

4.4. Клиника может аннулировать Баллы Пациента, в том случае, если Пациент в течении 1 года с момента последнего посещения Клиники не являлся в Клинику для получения платных медицинских услуг.

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