

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Мега-Дент»

Асриян В.В.

27 февраля 2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о программе лояльности

1. Общие положения Программы

1.1. Настоящая Программа предназначена для повышения лояльности Пациентов к услугам сети стоматологических клиник «Мега-Дент» (далее Клиника), мотивации Пациентов на получение медицинских и стоматологических услуг в Клинике, на прохождение регулярных профилактических осмотров и манипуляций в Клинике, а также на стимулирование Пациентов рекомендовать Клинику своему окружению.

Пациент становится участником Программы после факта подключения его к Программе Администратором. После подключения к Программе у Пациента появляется возможность подключиться к чат боту Программы в Telegram.

Участник Программы добровольно предоставляет для обработки (в т. ч. сбора и хранения, с учетом положений ФЗ «О персональных данных») свои персональные данные как данные стороны по договору и участника бонусной программы, включая информацию о фамилии, имени, отчестве, дате рождения, контактных телефонах и адресах электронной почты. Согласие на использование персональных данных Пациент дает при заключении договора.

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 в Клинике. 1 Балл = 1 рубль РФ.

1.3. Предусмотрено несколько видов Баллов:

- транзакционные – начисляются при оплате услуг Клиник;
- 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 Привилегии, поддержание Статуса

2.1. **Транзакционные Баллы.** Транзакционные баллы начисляются при оплате услуг Клиники Пациентов – участником Программы. Размер начисленных Баллов зависит от

статуса Пациента в Программе и может варьироваться от 1 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. 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	Размер начисляемых Баллов в проценте от оплаченной суммы за услуги Клиники.
Начальный	0 – 10 000 руб.	1 %
Бронзовый	10 001 – 50 000 руб.	2 %
Серебряный	50 001 – 200 000 руб.	3 %
Золотой	200 001 – 2 000 000 руб.	5 %
Платиновый	2 000 001 – 3 000 000 руб.	7 %
Индивидуальный	Свыше 3 000 001 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 Баллы.

2.4. Начисление Баллов. Баллы начисляются и учитываются по факту обработки Клиникой платежей, совершенных Пациентов. При расчете транзакционных Баллов сумма оплаты, произведенной Пациентов, 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 15 555 рублей будет начислено $(15\,555 * 2\%) = 311$ 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 – 2 года 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 частичной оплаты услуг Клиники. Баллами можно оплатить до 10 % от стоимости услуг Клиники. Баллы не имеют наличного выражения и не предоставляют Пациенту право на

получение их в денежном эквиваленте. Баллы могут быть использованы только в рамках данной программы, в соответствии с ее условиями. Оплаченное баллами лечение не входит в итоговую сумму оказанных услуг и не может быть предоставлено в ИФНС для получения налогового вычета. При прохождении лечения по полису ДМС бонусные баллы не начисляются и не списываются.

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, действующих на день возврата/отмены. При этом баланс Баллов может стать меньше нуля (это возможно в том случае, если незадолго до операции (обмена/возврата) произошло списание или использование Баллов).

2.8. Текущая скидка пациента Клиники конвертируется в размер начисляемых бонусов в программе лояльности.

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 администратору, администратору-кассиру.

3.1.2. В Персональном Автоматизированном Помощнике (ПАП) Клиники, доступном в мессенджере Telegram https://t.me/mega_dent_bot.

4. Прочие условия

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

4.2. Клиника вправе в любое время вносить изменения и дополнения в условия настоящей Программы. В случае изменения программы Клиника уведомляет об этом путем размещения новой редакции правил Программы на сайте www.mega-dent72.ru. Дополнительно Клиника вправе уведомить Пациентов об изменении Программы путем предоставления Пациентам маркетинговых и/или иных информационных материалов. Клиника оставляет за собой право прекратить действие настоящей Программы в любой момент.

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 2 лет с момента последнего посещения Клиники не являлся в Клинику для получения услуг.

4.5. Клиника праве 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. В случае прекращения Программы, не используемые Баллы Пациентов аннулируются в полном объеме.