

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ООО «ВАШ ДОКТОР»

(с изменениями от 19.06.2017 г.)

Основная цель программы лояльности ООО «Ваш доктор» – повышение лояльности Участников Программы, обеспечение высокого качества взаимодействия клиники с пациентами, формирование и расширение круга постоянных клиентов ООО «Ваш доктор», повышение конкурентоспособности, расширение занимаемых рыночных позиций в сегменте оказания медицинских услуг.

1. Термины и определения.

В настоящем Положении применяются следующие термины и понятия:

Организатор – юридическое лицо, которое организует и проводит Программу. Организатором настоящей Программы является Общество с ограниченной ответственностью «Ваш доктор» (ИНН 7610064375, ОГРН 1057601815017), (далее – Клиника)

Программа – разработанная Клиникой система предоставления Участникам Программы скидок и других преимуществ в Клинике в соответствии с настоящими условиями.

Участник Программы, Владелец карты лояльности – физическое лицо, получившее Карту лояльности в соответствии с требованиями настоящего Положения, соблюдающий условия настоящей Программы, зарегистрированный Клиникой в своей информационной системе в качестве Участника Программы.

Карта лояльности – пластиковая карта Клиники, предназначена для идентификации Участника Программы в базе данных Клиники и предоставляющая Участникам Программы скидки и/или иные преимущества в Клинике в соответствии с настоящими условиями. Карта обладает уникальным в рамках Программы номером и штрих-кодом, Карта лояльности является собственностью Клиники, Карта не является кредитной или банковской. Внешний вид Карт лояльности утвержден и содержится в Приложении №1 настоящего Положения.

Анкета — заявление клиента о вступлении в Программу лояльности. Анкета содержит данные Участника Программы. Содержание Анкеты утверждено и содержится в Приложении №2, являющимся неотъемлемой частью настоящего Положения.

Сумма накоплений – сумма денежных средств, уплаченных клиентом в Клинике при получении медицинских услуг.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение о Программе лояльности определяет взаимоотношения Сторон Программы: условия и порядок предоставления скидок клиентам, перечень, полномочия и ответственность всех должностных лиц, задействованных в процессе.

- 2.2. Стороны Программы: Организатор, Участники обязуются строго соблюдать Положение.
- 2.3. Участие в Программе является добровольным.
- 2.4. Организатор Программы обеспечивает организацию выпуска Карт лояльности, контроль соблюдения сторонами условий Программы.
- 2.5. Участником программы может быть физическое лицо, достигшее 18 лет, являющееся потребителем услуг Клиники.
- 2.6. Незнание требований Положения не является основанием для предъявления каких-либо претензий Сторонам Программы.

3. Участники Программы

3.1. Участник Программы должен заполнить Анкету (Приложение №2). О необходимости заполнения Анкеты Участник извещается сотрудником Клиники в момент выполнения условий предоставления Карты лояльности.

После заполнения Анкеты Участнику Программы предоставляется Карта лояльности. С этого момента он становится Участником Программы. На него будет распространяться действие настоящего Положения со всеми вносимыми в него изменениями и дополнениями.

3.2. Обработка Организатором Анкеты осуществляется с согласия Участника Программы с соблюдением принципов и правил, предусмотренных законодательством РФ.

3.3. Выполнив условия предоставления Карты лояльности Участник добровольно предоставляет для обработки (в т.ч. сбора и хранения, с учетом положений ФЗ «О персональных данных») свои персональные данные, указанные в Анкете.

3.4. Участник при оплате услуг имеет право на получение скидки, предусмотренной Программой на момент оказания услуги.

3.5. Организатор вправе самостоятельно изменить условия и порядок предоставления и использования скидок и иные условия участия в Программе. В этом случае информация об осуществленных изменениях размещается на сайте Клиники. Дата вступления изменений в силу определяется Организатором самостоятельно.

3.6. Участник Программы имеет право на получение сведений, а также обрабатываемых персональных данных относительно самого себя. Участник Программы вправе требовать от Организатора уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, неточными, устаревшими, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

4. Организатор Программы

- 4.1. Осуществляет мероприятия по развитию Программы и достижению поставленных целей.
- 4.2. Организует информационное обеспечение деятельности Программы.
- 4.3. Обеспечивает организацию выпуска Карт лояльности.
- 4.4. Обеспечивает выполнение обязательств перед Участниками Программы.
- 4.5. Контролирует соблюдение сторонами условий настоящей Программы.

4.6. При прекращении или приостановлении Программы Организатор уведомляет об этом за 10 календарных дней до момента прекращения или приостановления через сайт Клиники.

5. Карта лояльности

5.1. Дизайн Карт лояльности и условия их предоставления определяются Организатором.

5.2. Карта лояльности является персонализированной (именной) и используется для идентификации клиента в базе данных Клиники. Карта не может быть использована третьими лицами.

5.3. С помощью Карты лояльности Участнику Программы предоставляется скидка на услуги Клиники.

В оборот вводится 4 вида карт:

- care (5% от суммы накоплений);
- care silver (10% от суммы накоплений);
- care gold (15% от суммы накоплений);
- care platinum (20% от суммы накоплений).

5.4. Для получения Карты лояльности необходимо выполнить условия предоставления карты:

5.4.1. Оплатить услуги Клиники на определенную сумму, получить Анкету установленного образца и заполнить ее.

5.4.2. Заполненную Анкету передать администратору Клиники, получить Карту лояльности.

5.4.3. Сумма оплаты по счету, на основании которого выдана Карта лояльности, учитывается для предоставления скидки.

5.5. При утере или порче Карта лояльности восстанавливается на основании заявления (Приложение №3) Владельца карты при предъявлении удостоверения личности и при условии наличия персональных данных о Владельце карты и идентификации Владельца карты в информационной системе Клиники по представленным персональным данным. Стоимость восстановления Карты лояльности составляет 300 (триста) рублей.

6. Правила участия в Программе

6.1. Карта лояльности выдается Участнику Программы при оплате медицинских услуг в зависимости от суммы чека.

6.2. При получении карты Участник Программы заполняет Анкету, которую Организатор вносит в базу.

6.3. С момента выдачи Карты лояльности Участнику Программы предоставляется скидка при оплате медицинских услуг, предоставляемых Клиникой.

6.4. Размер скидки зависит от общей Суммы накоплений и начисляется следующим образом:

Карта лояльности	Сумма чеков, руб.	% скидки
CARE	от 3000 до 50 000	5
CARE SILVER	от 50 001 до 110 000	10
CARE GOLD	от 110 001 до 200 000	15
CARE PLATINUM	Свыше 200 000	20

Настоящая система скидок носит накопительный характер. После того, как совокупная сумма оплаченных и фактически оказанных медицинских услуг превысит установленный лимит для получения следующего размера скидки, Участник Программы получает новую скидку. Сумма накоплений не сгорает и действует весь период действия Программы. В случае порчи или утери Карты Сумма накоплений переносится на новую Карту.

6.5. Скидки устанавливаются к утвержденному тарифу на оказание платных медицинских услуг, оплачиваемых Участником Программы за наличный или безналичный расчет.

6.4. В случае, если итоговая сумма счета с учетом скидки не кратна 10 рублям, то сумма в счете округляется до десятка в меньшую сторону.

6.5. Карта лояльности не дает право на получение скидки на лабораторные исследования, произведенные в INVITRO. Сумма, уплаченная за лабораторные исследования, произведенные в INVITRO в Сумму накоплений не входит.

6.6. Карта лояльности не дает право на получение скидки на Программу ведения беременности, профилактический прием врача-акушера-гинеколога. Сумма оплаты за Программу ведения беременности, профилактический прием врача-акушера-гинеколога учитывается для предоставления скидки.

6.7. Карта лояльности не дает права на получение скидки на PrenaTest, Veracity, определение пола плода, определение резус-фактора плода, ДНК-исследования и услуги, биохимический скрининг 1-го триместра беременности для программы Астрайя. Сумма, уплаченная за PrenaTest, Veracity, определение пола плода, определение резус-фактора плода, ДНК-исследования и услуги, биохимический скрининг 1-го триместра беременности для программы Астрайя учитывается для предоставления скидки.

6.8. Сумма скидки отображается в кассовом чеке, выдаваемом при оплате услуг и сообщается Участнику программы администратором Клиники.

6.9. Карта является бессрочной.

6.10. Организатор Программы в любой момент может завершить действие Программы.

6.11. Вся информация о действии программы будет доводиться до Участников путем размещения информации на сайте Клиники www.vashdoctor76.ru

7. Правила заполнения Анкеты Участника Программы

7.1. В Анкете Участник Программы указывает следующую информацию:

- фамилию, имя и отчество, дату рождения (указанные сведения должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем личность);
- мобильный или другой контактный телефон;
- адрес;
- место работы.

Анкета проверяется и визируется администратором.

7.2. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе в Анкете, а также при несвоевременном изменении указанных сведений на достоверные Участник Программы несет риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

7.3. Организатор обрабатывает персональные данные Участника Программы, указанные в Анкете, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Участник

Программы дает свое согласие на обработку персональных данных путем подписания Анкеты.

7.4. Обработка персональных данных осуществляется Организатором с соблюдением Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», предназначена исключительно для внутреннего пользования Организатором с целью поддержания контактов с Участником Программы, исполнения Организатором своих обязательств перед Участником программы, в том числе для идентификации Участника Программы при предоставлении ему скидки при оплате медицинских услуг.

7.5. В целях, указанных в п. 7.4. настоящего Положения, Организатор вправе с согласия Участника Программы осуществлять следующие действия (операции) по обработке персональных данных с использованием средств автоматизации или без их использования: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уничтожение (обновление, изменения), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

7.6. Согласие Участника Программы на обработку персональных данных действует до момента отзыва указанного согласия и остается в силе до тех пор, пока Участник Программы не заявит об обратном.

8. Ответственность.

8.1. В случае необоснованного отказа Участнику Программы в предоставлении скидки, он вправе обратиться в рабочее время к руководству Клиники, представив следующие документы:

- заявление о непредставлении скидки;
- Карту лояльности;
- подтверждение факта приобретения услуг – счет или кассовый счет;

8.2. Организатор вправе рассматривать заявление Участника Программы в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты поступления заявления. В случае выявления необоснованного отказа в предоставлении скидки Участнику Программы, организатор выплачивает Участнику компенсацию в размере суммы не предоставленной скидки в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты вынесения решения по рассматриваемому заявлению.

8.3. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств (в том числе технического сбоя, утраты базы данных в силу объективных обстоятельств) и не предоставления в связи с этим скидок по Карте лояльности, Организатор освобождается от ответственности.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение №1 «Макеты Карт лояльности»
2. Приложение №2 «Форма Анкеты Участника программы»
3. Приложение №3 «Форма заявления о восстановлении Карты лояльности»

Приложение №1
К Положению о Программе лояльности
ООО «Ваш доктор»

МАКЕТЫ КАРТ ЛОЯЛЬНОСТИ



Приложение №2
К Положению о Программе лояльности
ООО «Ваш доктор»

АНКЕТА УЧАСТНИКА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ
ООО «ВАШ ДОКТОР»

Индивидуальный номер анкеты	
Номер карты	
Фамилия	
Имя	
Отчество	
Телефон	
Дата рождения	
Адрес	
Место работы	
Паспорт	Серия _____ номер _____ Дата выдачи _____ Кем выдан _____ _____ Код подразделения _____ Дата регистрации по месту жительства _____
Какой услуги Вам недостает в нашей Клинике	
Цель обработки персональных данных	Получение Карты лояльности для идентификации в базе данных Клиники, для получения скидки при оплате медицинских услуг
Наименование и адрес оператора	ООО Ваш доктор» ИНН 7610064375, ОГРН 1057601815017 Юридический адрес: 152903, Ярославская обл., г. Рыбинск, пр. Ленина 161-17 Адрес местонахождения: 152934, Ярославская обл., г. Рыбинск, ул. Карякинская, 56
Источник получения персональных данных	Субъект персональных данных – Владелец Карты лояльности
Перечень действий с персональными данными в процессе обработки	Включает, но не ограничивается, сбором, записью, систематизацией, накоплением, хранением, уточнением, извлечением, использованием, обезличиванием, блокированием, удалением, уничтожением
Способ обработки	С использованием средств автоматизации
Дата заполнения	
Дата получения	
ФИО обрабатывающего лица	
Подпись обрабатывающего лица	
Участник Программы лояльности (анкетизируемое лицо) дает свое согласие на обработку персональных данных, указанных в анкете.	

Приложение №3
К Положению о Программе лояльности
ООО «Ваш доктор»

Организатору Программы лояльности ООО
«Ваш доктор»

/Ф.И.О. Участника Программы/

/телефон/

Заявление о восстановлении Карты лояльности

Прошу восстановить Карту лояльности в связи с ее утратой по причине:

_____.

/дата заявления/

/подпись/