

Правила программы лояльности

1. Используемые термины

1.1. В настоящих Правилах используются следующие основные термины, которые подлежат толкованию в соответствии с их приводимыми ниже определениями:

Бонусная услуга – услуга стоматологической клиники, зачисляемая на Бонусный счет Участника за совершенные Участником Бонусные операции и списываемая с Бонусного счета Участника в соответствии с настоящими Правилами Программы лояльности. Бонусные услуги не могут быть обналичены, подарены третьим лицам или переданы по наследству.

Бонусная операция – совершенная Участником операция по Оплате и/или Рекомендации, являющаяся в соответствии с настоящими Правилами основанием для начисления на Бонусный счет Участника соответствующего количества Бонусных услуг.

Бонусный счет – условный счет Участника, на который в соответствии с настоящими Правилами Организатором зачисляются и с которого списываются Бонусные услуги. Бонусный счет не является банковским счетом.

Весовой коэффициент (Вес) – параметр, отражающий значимость Показателя для Организатора.

Злоупотребление Правилами – недобросовестные действия Участника, противоречащие Правилам Программы, в том числе направленные на злоупотребление Участником какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы и/или связанные с предоставлением Участником недостоверной информации (сведений) при участии в Программе.

Индекс Показателя – параметр, выраженный в относительной форме и характеризующий изменение Показателя. Рассчитывается как отношение разности фактического и Критического значений Показателя к разности планового и Критического значений Показателя.

Индекс Участника – параметр, выраженный в относительной форме и характеризующий положение Участника в Программе. Рассчитывается как сумма произведений Веса Показателя на его Индекс.

Клиент – физическое лицо, которое воспользовалось услугами Организатора и/или приобрело у Организатора товар и/или которое пришло по Рекомендации, а также зарегистрированное в МИС.

Критическое значение Показателя – минимально допустимое значение Показателя.

Медицинская информационная система (МИС) — система автоматизации документооборота для медицинских учреждений, в которой объединены система поддержки принятия врачебных решений, электронные медицинские карты пациентов, данные медицинских исследований в цифровой форме, данные мониторинга состояния пациента с медицинских приборов, средства общения между сотрудниками, финансовая и административная информация.

Оплата – фиксация суммы денежных средств в МИС за оказанные Организатором стоматологические услуги и/или продажу товара.

Организатор Программы (Организатор) – стоматологическая клиника ООО «Доминанта», обеспечивающая информирование потребителей о Программе, работоспособность информационных ресурсов, контроль соблюдения всеми участниками условий Программы и т.п.

Пациент – Клиент, который начал реализацию, назначенного Организатором, плана лечения по данным МИС Организатора.

Показатель – Бонусная операция, выраженная в числовом формате. Оплата выражается в рублях, Рекомендация в количестве Рекомендованных (в штуках).

Правила Программы лояльности (Правила) – настоящий документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе.

Программа лояльности (Программа) – программа потребительской лояльности, реализуемая и управляемая Организатором на основе специального программного обеспечения.

Процедура Активации Бонусных услуг (Активация) – процедура, в результате которой ранее начисленные на Бонусный счет Участника Бонусные услуги становятся доступными для применения в порядке, установленном Правилами.

Процедура Аннулирования Бонусных услуг (Аннулирование) – процедура Списания Бонусных услуг, ранее начисленных на Бонусный счет Участника.

Процедура Начисления Бонусных услуг (Начисление) – процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусных услуг на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.

Процедура Списания Бонусных услуг (Списание) – процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусных услуг на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.

Процедура Блокирования Бонусного счета – процедура, в результате которой устанавливается ограничение на Списание и/или Начисление Бонусных услуг с/на Бонусного счета.

Рекомендатор – Клиент, который дает Рекомендацию.

Рекомендация – совет (предложение), выдаваемый Клиентом, пользующимся доверием в деловых кругах, другому физическому лицу, которое намерено воспользоваться услугами Организатора.

Чтобы воспользоваться Рекомендацией нужно посетить офис Организатора, назвать ФИО Рекомендатора, заключить договор оказания услуг с Организатором и попасть в МИС.

Рекомендация считается выполненной, если Клиент, пришедший по Рекомендации, стал Пациентом.

Рекомендованный – Пациент, который воспользовался Рекомендацией.

Участник Программы (Участник) – Клиент, участвующий в Программе на условиях, изложенных в Правилах.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила Программы лояльности определяют условия и порядок участия Участников в Программе, которая управляется Организатором с целью привлечения и поощрения Участников, удержания существующих, направлена на формирование и увеличение лояльности Участников к Организатору и развитию клиентской базы.

2.2. Участие в Программе бесплатно и индивидуально для каждого.

2.3. Участие в Программе является добровольным.

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

Акцептом оферты является осуществление Клиентом Бонусных операций в порядке, установленном в настоящих Правилах.

Совершая акцепт, Участник подтверждает, что он полностью и безоговорочно согласен со всеми условиями настоящей оферты (настоящих Правил Программы лояльности).

2.5. Если Клиент по каким-либо причинам не желает участвовать в Программе, в том числе не принимает условия настоящих Правил, то он должен отказаться от участия в Программе, путем обращения в офис Организатора лично или уведомив Организатора об отказе по e-mail на основную почту Организатора info@dominanta74.ru. Участие Клиента в Программе будет прекращено Организатором в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления в свободной форме. Клиент вправе вновь присоединиться к Программе, направив соответствующее заявление в свободной форме.

2.6. Ненаправление отказа от участия в Программе подтверждает, что Клиент ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать. При этом неучастие Клиентов в Программе никаким образом не ограничивает и не ухудшает их права в отношении предоставляемых услуг и/или приобретаемых товаров, за исключением возможности использования функционала и преимуществ Программы лояльности.

2.7. 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.

3. Права и обязанности Участника и Организатора

3.1. Участник вправе:

3.1.1. Получать Бонусные услуги в соответствии с настоящими Правилами.

3.1.2. Получать информацию о Программе, балансе своего Бонусного счета путем обращения в офис Организатора лично, сделав соответствующий запрос по e-mail на основную почту Организатора info@dominanta74.ru или обратившись к Организатору по телефону.

3.1.3. Отказаться от участия в Программе согласно процедуре, описанной в п. 2.5. настоящих Правил.

3.2. Участник обязуется:

3.2.1. Соблюдать настоящие Правила и самостоятельно отслеживать изменения, вносимые в настоящую Программу.

3.3. Организатор вправе:

3.3.1. Изменять Правила, включая отмену Программы, как с предварительным уведомлением об этом, так и без него в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Актуальный текст Правил публикуется на официальном сайте Организатора www.dominanta74.ru. В случае отмены Программы Бонусные услуги, полученные Участником в соответствии с действующими Правилами, могут быть использованы в дальнейшем на условиях списания Бонусных услуг, установленных настоящими Правилами.

3.3.2. Блокировать Бонусный счет Участника, Аннулировать Бонусные услуги Участника в случаях Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий и/или нарушения настоящих Правил.

3.3.3. Информировать Участников о новостях и условиях Программы.

3.4. Организатор обязуется:

3.4.1. Осуществлять управление и оказывать техническое, консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение участия Участников в Программе.

3.4.2. Начислять и списывать Бонусные услуги с Бонусного счета Участника в порядке и сроки, определенные настоящими Правилами.

4. Уровни программы

4.1. Программа предполагает несколько уровней участия в зависимости от значения Индекса Участника:

1. Участникам с Индексом Участника менее 100% присваивается Бронзовый уровень Программы
2. Участникам с Индексом Участника в диапазоне 100%-150% (включительно границы диапазона) присваивается Серебряный уровень Программы.
3. Участникам с Индексом Участника более 150% присваивается Золотой уровень Программы.

4.2. Для определения Индекса Участника установлены следующие значения параметров, участвующих в расчете:

1. Вес Показателя Рекомендация – 0,4
2. Вес Показателя Оплата – 0,6
3. Критическое значение Показателя Рекомендация – 1 шт.
4. Критическое значение Показателя Оплата – 200 000 руб.
5. Плановое значение Показателя Рекомендация – 4 шт.
6. Плановое значение Показателя Оплата – 500 000 руб.

4.3. Фактическое значение Показателя Оплата накапливается без ограничения по времени обращения Участника к Организатору.

4.4. Фактическое значение Показателя Рекомендация накапливается в течение календарного года. На новый календарный год значения по Показателю Рекомендация обнуляются.

4.5. Если Участнику в текущем календарном году присвоен уровень выше Бронзового, но Участник не совершил ни одной Рекомендации, то его статус в следующем календарном году снижается на уровень (с Серебряного на Бронзовый, с Золотого на Серебряный). В этом случае для возврата на уровень предыдущего года нужно совершить не менее 2 (двух) Рекомендаций.

5. Порядок начисления, активации, списания, аннулирования Бонусных услуг

5.1. Начисление Бонусных услуг

5.1.1. Организатор производит Начисление на Бонусный счет Участника соответствующего количества Бонусных услуг за нахождение на определенном уровне Программы и в зависимости от того, кем является Участник (Рекомендатором или Рекомендованным), в срок, указанный в п. 5.1.2. настоящих Правил, при отсутствии признаков злоупотребления настоящими Правилами Программы.

5.1.2. Начисление осуществляется Организатором в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента совершения Бонусной операции. Начисленные Бонусные услуги активируются не позднее чем через 1 (Один) рабочий день после совершения Бонусной операции.

5.1.3. Начисление Бонусных услуг устанавливается Организатором в следующем порядке:

1. Участнику, находящемуся на Золотом уровне Программы, Организатор начисляет 2 (Две) Бонусных услуги «Гигиеническая чистка» в календарный год.
2. Участнику, находящемуся на Серебряном уровне Программы, Организатор начисляет 1 (Одну) Бонусную услугу «Гигиеническая чистка» в календарный год.
3. Рекомендованному Организатор начисляет 1 (Одну) Бонусную услугу «Диагностика» 1 (Один) раз за все время участия в Программе.

5.2. Списание Бонусных услуг

5.2.1. Участник Программы договаривается с Организатором об использовании Бонусной услуги «Гигиеническая чистка» в планируемую дату посещения Организатора, которая списывается после ее предоставления.

5.2.2. Бонусные услуги необходимо списать в течение календарного года.

5.2.3. Для Бонусной услуги «Гигиеническая чистка», действует интервал в 6 месяцев между списаниями.

5.2.4. Бонусная услуга «Диагностика» списывается, путем уменьшения стоимости плана лечения после начала его реализации на фактически оплаченную сумму проведенной диагностики во время первичной консультации.

5.3. Аннулирование Бонусных услуг

5.3.1. Организатор производит Процедуру Аннулирования Бонусных услуг в следующих случаях:

1. По истечению установленного Правилами периода Списания Бонусных услуг.
2. В случае исключения Участника из Программы или отказа Участника от участия в Программе аннулируются все Бонусные услуги, накопленные на Бонусном счете.
3. В случае если Бонусные услуги были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя, сбоя работы программного обеспечения.
4. В случае если начисление Бонусных услуг явилось результатом Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий Участника или третьих лиц.

6. Ответственность сторон

6.1. Организатор не гарантирует, что Программа соответствует/будет соответствовать требованиям и ожиданиям Участника, а также, что функционал Программы будет предоставляться непрерывно, быстро,

надежно и без ошибок. Организатор принимает необходимые меры в целях обеспечения Участникам качественного сервиса, в том числе во время технических перерывов в работе.

6.2. Организатор не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств в рамках Программы вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях.

6.3. Организатор вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Программы в любое время по своему усмотрению. Информация о приостановлении или прекращении реализации Программы доводится до Участников не менее чем за 7 (семь) календарных дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения Программы путем размещения соответствующей информации на сайте Организатора www.dominanta74.ru. В случае прекращения Программы Бонусные услуги, находящиеся на Бонусных счетах Участников, аннулируются в полном объеме.

6.4. Участник не вправе, помимо прочего:

6.4.1. Дарить, продавать либо иным образом отчуждать Бонусные услуги, либо права на их получение другим Участникам или иным третьим лицам.

6.4.2. Распоряжаться Бонусными услугами любым образом и любым способом, за исключением определенных настоящими Правилами.

7. Урегулирование претензий Участников

7.1. Все претензии Участников, связанные с зачислением Бонусных услуг на Бонусные счета Участников и списанием Бонусных услуг с Бонусных счетов Участников, разрешаются Организатором.