

# 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 и/или Пациент, который дает Рекомендацию.

Рекомендация – характеристика Организатора, выдаваемая Клиентом и/или Пациентом, пользующимся доверием в деловых кругах, другому физическому лицу, которое намерено воспользоваться услугами Организатора. Рекомендация считается выполненной, если:

- ее совершил Пациент и Рекомендованный воспользовался Рекомендацией;
- ее совершил Клиент и Рекомендованный воспользовался Рекомендацией, а также стал Пациентом.

Рекомендованный – физическое лицо, которому Рекомендатор дал Рекомендацию, и которое воспользовалось данной Рекомендацией. Чтобы воспользоваться Рекомендацией нужно посетить офис Организатора, назвать ФИО Рекомендатора, заключить договор оказания услуг с Организатором и попасть в МИС.

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](mailto: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](mailto: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](http://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 в планируемую дату посещения Организатора.

5.2.2. Организатор списывает с Бонусного счета Участника Бонусную услугу после ее предоставления.

5.2.3. Бонусные услуги необходимо списать в течение календарного года.

5.2.4. Для Бонусной услуги – Гигиеническая чистка, действует интервал в 6 месяцев между списаниями.

## 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](http://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.