

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Дентерия»

Неронова К.С.

«15» октября 2022 г.



ООО «Дентерия»

## Положение о программе лояльности

2022 год

## ВВЕДЕНИЕ

Программа лояльности пациентов «DENTERIA» (далее - Программа) – это программа лояльности для пациентов ООО «Дентерия». Программа позволяет получать скидку на медицинские услуги клиники в соответствии с условиями Программы, опубликованными в данном Положении.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие термины в соответствии с их нижеприведенными значениями:

**Анкета Пациента** (ранее и далее по тексту – Анкета) – регистрационная форма документа, содержащая персональные данные пациента и согласие на их обработку и использование и получение информации рекламного характера через любые каналы коммуникации. Заполненная и подписанная пациентом Анкета является согласием пациента на участие в Программе в соответствии с настоящим Положением.

**Программа лояльности** (ранее и далее по тексту – Программа) – разработанная Клиникой система предоставления Участникам Программы преимуществ, привилегий, скидок на оплату услуг и товаров в стоматологической клинике «Дентерия».

**Карта постоянного пациента, карта лояльности** (ранее и далее по тексту – Карта, КЛ) – пластиковая карта, содержащая штрих-код и/или уникальный номер для персонификации Участника и предоставления накопительной скидки при получении стоматологических услуг в клинике «Дентерия». Карта дает право на получение преимуществ и привилегий в соответствии с условиями Программы, указанными в настоящем Положении.

**Накопительная скидка** – процент от суммы оплаты, на который снижается стоимость, оказанной пациенту, услуги, зависящий от общей суммы оплаченных услуг и установленного Организатором порога накоплений.

**Пороговая сумма** – сумма накоплений, при достижении которой изменяются значения предоставляемых размеров скидки по Карте.

**Накопительный счет** – счет пациента, на котором автоматически ведется учет суммы оплаченных пациентом услуг.

**Сумма накоплений** – сумма денежных средств, уплаченных пациентом за оказанные ему медицинские услуги в стоматологической клинике «Дентерия» с предъявлением Карты.

**Организатор Программы** (далее – Организатор, Клиника) – Общество с ограниченной ответственностью «Дентерия» - Стоматологическая клиника «Дентерия» (юр. адрес: 197198, г. Санкт-Петербург, ул. Пионерская, д. 8, литер А, пом. 2-Н, ИНН 7813641451, КПП 781301001, ОГРН 1197847236608) и ее уполномоченные представители, которые отвечают за координацию, развитие и обслуживание Программы, определяют правила Программы и организуют информационно-техническое обслуживание Участников Программы. Организатор обладает исключительными правами на управление и развитие Программы.

**Участник Программы** (далее - Участник) – клиент (пациент) Организатора, которым может выступать физическое лицо, индивидуальный предприниматель и юридическое лицо, заключившие договор на оказание платных медицинских услуг. В случае если Участником является физическое лицо, его возраст должен быть не менее 18 лет, на которое в информационной системе Организатора зарегистрирована Карта на основании заполненной и подписанной Анкеты. Становясь участником программы, Пациент выражает безусловное согласие с правилами Программы, а также на получение рекламных, маркетинговых и других информационных материалов.

**Бонусная скидка** – скидка, предоставляемая Участнику при оплате услуг.

**Положение о дисконтной программе лояльности ООО «Дентерия»** регулирует основные правила и условия ее функционирования.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 2.1. Цели Программы:

- поощрение лояльности пациентов Клиники;
- формирование и расширение круга постоянных пациентов Клиники;
- обеспечение возвратности постоянных пациентов.

2.2. Преимущества, предусмотренные Клиникой для Участников Программы, могут быть следующими:

- предоставление скидки при оплате услуг в соответствии с условиями Программы;
- информирование о новостях, акциях, специальных предложениях Клиники;
- право участия в специальных акциях и мероприятиях, проводимых в рамках Программы.

2.3. Перечень преимуществ и привилегий Клиники для Участников Программы может изменяться Клиникой в одностороннем порядке. Сведения о таких преимуществах и привилегиях будут размещены на сайте Компании [www.denteria.ru](http://www.denteria.ru), а также в рекламных материалах Клиники.

## 3. УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ

3.1. Участие в Программе индивидуально. Участником Программы может стать любое физическое лицо, достигшее совершеннолетия и совершившее оплату оказанных стоматологических услуг в клинике «Дентерия» на сумму равную или превышающую Пороговую сумму, установленную Организатором.

3.2. Пациент становится Участником Программы с момента заполнения Анкеты и получения Карты.

3.3. Для участия в Программе и получения Карты Пациент обязан заполнить предложенную Клиникой Анкету и расписаться в ней, что является согласием пациента на участие в Программе, ознакомлением с правилами настоящей Программы и условиями пользования Картой.

3.4. В Анкете Участник Программы указывает следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения;
- пол;
- номер мобильного телефона;
- адрес электронной почты;
- адрес (регион, город).

3.5. Данные поля являются обязательными для заполнения. После заполнения Анкета должна быть передана сотруднику ООО «Дентерия».

3.6. В случае если Анкета заполнена не полностью, или частично, или некорректно в части обязательных для заполнения полей Клиника вправе отказать Пациенту в выдаче Карты.

3.7. Участник, заполнив и подписав Анкету, автоматически подтверждает, что при заполнении Анкеты указал достоверные сведения о себе, включая принадлежность ему почтового адреса, адреса электронной почты и номера мобильного телефона, наличие доступа к ним, и гарантирует соблюдение прав третьих лиц при таком указании. 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. Клиника, исходя из презумпции добросовестности Участников Программы, полагается на подтвержденные в соответствии с настоящим Положением гарантии Участников.

3.8. Подписывая Анкету, каждый Пациент тем самым подтверждает свое согласие на использование предоставленной информации Организатором в маркетинговых и/или рекламных целях, методами, которые не нарушают действующее законодательство РФ.

#### 4. ВИДЫ КАРТ

4.1. Карта Участника Программы является частью маркетинговой политики Клиники. Выдача Карты и последующее предоставление по ней скидок или иных преимуществ является частью исполнения Клиникой публичного договора оказания медицинских услуг, предусмотренного ст. 426 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4.2. Карту можно получить в ООО «Дентерия». Карта выдается бесплатно при оплате оказанных стоматологических услуг в клинике «Дентерия» на сумму равную или превышающую Пороговую сумму, установленную Организатором.

4.3. Карта не является кредитной, платежной или банковской.

4.4. Карта лояльности является собственностью Организатора и подлежит возврату по первому его требованию.

4.5. Карта может быть следующих видов:

– «Белая» карта лояльности:



– «Бирюзовая» карта лояльности:



– «VIP» карта лояльности:



Карта действительна в стоматологической клинике DENTERIA. Скидка по карте не действует с другими акционными предложениями. Клиника оставляет за собой право на изменения дисконтной системы. Карта является собственностью стоматологической клиники DENTERIA.

197198, Санкт-Петербург,  
ул. Пионерская, д. 8  
+7 812 230-7777  
+7 921 586-3777  
clinic@denteria.ru  
www.denteria.ru

4.6. Срок действия Карты не ограничен и распространяется на весь срок действия Программы в соответствии с настоящим Положением. Участник вправе в любой момент прекратить свое участие в Программе.

4.7. Карта имеет уникальный номер и предъявляется сотруднику клиники «Дентерия» до оплаты счёта. В случае если Карта не была предъявлена Участником Программы до момента печати кассового чека, такая оплата не может быть учтена для предоставления скидки.

4.8. Подлинность Карты проверяется до оплаты.

4.9. Карта начинает действовать с момента ее получения в клинике «Дентерия».

4.10. Карта не является именной, находится у Участника Программы и по согласованию с Организатором может быть передана родственникам Участника Программы при условии подтверждения факта родства. Передавая Карту другому лицу, Участник несет полную индивидуальную ответственность за возможные последствия.

4.11. Один Пациент вправе получить только одну Карту и заменить ее при достижении Условий Программы на «Бирюзовую» или VIP-карту, в зависимости от суммы накоплений.

4.12. При оформлении нескольких Карт на одно и то же физическое лицо (кроме замены Карты в случае утери) Клиника вправе заблокировать все Карты, кроме Карты, имеющей самую позднюю дату заведения. При этом скидка при предъявлении заблокированных Карт не предоставляется.

## 5. ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СКИДКИ

5.1. Пороговые суммы являются накопительными. При расчете пороговой суммы для оценки возможности перехода на новый уровень программы с большим номиналом скидки используются все оплаты и возвраты услуг и товаров, совершённые Участником Программы в ООО «Дентерия» без ограничения во временном периоде.

5.2. Значения пороговых сумм, определены настоящим документом (Таблица 1).

5.3. Скидка по Карте лояльности не суммируется с другими Акциями и специальными предложениями Организатора.

Таблица 1 - Значения пороговых сумм для Карт лояльности ООО «Дентерия»

Вид карты	Условия получения	Скидка	Примечание
«Белая»	Сумма накоплений от 300 тыс. рублей	3%	скидка действует на все виды услуг
«Бирюзовая»	Сумма накоплений от 500 тыс. рублей	5%	скидка действует на все виды услуг
«VIP»	Сумма накоплений от 700 тыс. рублей	7%	скидка действует на все виды услуг, кроме услуг по ортодонтическому лечению
		5%	скидка действует на услуги по ортодонтическому лечению

## 6. УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ

6.1. Условия Программы разработаны с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

6.2. Условия Программы, опубликованные в настоящем Положении, являются офертой и подлежат размещению в электронном виде на Сайте.

6.3. Условия Программы распространяются на всей территории деятельности Организатора.

6.4. Срок действия Программы не ограничен и может быть изменен Организатором.

6.5. Участие в программе даёт право:

- на скидку на услуги Организации в соответствии с условиями настоящего Положения;
- участвовать в специальных акциях Программы.

6.6. Организатор оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить действие Программы. С момента прекращения действия Программы Участник утрачивает право на получение Бонусной скидки.

6.7. Организатор вправе вносить любые изменения в настоящее Положение без предварительного уведомления Участников. Информация об указанных изменениях будет размещена на Сайте.

6.8. Участник самостоятельно отслеживает изменения настоящего Положения.

6.9. Участники и Организатор признают обязательным соблюдение претензионного (досудебного) порядка урегулирования споров, вытекающих из участия в Программе и/или возникающих в связи с участием в Программе.

6.10. Претензии рассматриваются Организатором в течение 14 календарных дней с момента получения.

6.11. В случае отсутствия согласия, а именно полного или частичного отказа в удовлетворении претензии, спор подлежит разрешению в суде по месту нахождения Организатора, если такая подсудность не противоречит законодательству РФ.