

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО "Поликлиника.ру"

_____ **Ионина Л.Н.**

«_____» _____ **2023** года

**ПОЛОЖЕНИЕ
О МАРКЕТИНГОВОЙ ПОЛИТИКЕ
в отношении платных медицинских услуг,
оказываемых сетью медицинских организаций
«ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ»**

Г. Москва

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о маркетинговой политике (далее – Положение) является внутренним документом сети медицинских организаций «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ» и регулирует проводимую СЕТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ» экономически целесообразную маркетинговую политику в отношении реализации платных медицинских услуг.

Под платными медицинскими услугами в настоящем Положении понимаются медицинские и стоматологические услуги, а также услуги по лабораторной диагностике клинического материала пациентов, и другие медицинские услуги, оказываемые сетью медицинских организаций «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ».

1.2. Настоящее Положение не регулирует маркетинговую политику сети «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ» в отношении реализации товаров, работ и услуг, не поименованных в п. 1.1. Положения.

1.3. Словарь терминов, используемых в данном Положении:

Юридическое лицо (клиент, корпоративный клиент) - организации, заказывающие медицинские услуги.

Пациент - физическое лицо, клинический материал которого исследуется в рамках заключенного Клиентом, Розничным Партнером договора.

Базовая цена - расчетная стоимость услуг, которая утверждается Генеральным директором СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ» и принимается за базовую основу для определения цены (стоимости) услуг при заключении договора с юридическими лицами.

Прейскурант цен – перечень цен на медицинские услуги, утвержденный Генеральным директором СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ», который принимается за базовую основу для определения цены при заключении договора с физическими лицами. На отдельные виды медицинских услуг может утверждаться отдельный прейскурант цен.

Договорная цена – стоимость услуг СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ», согласованная с клиентом-юридическим лицом при заключении договора, с учетом настоящей Маркетинговой политики, принципа свободы договора (ст. 421 Гражданского кодекса РФ) и требований Налогового кодекса РФ.

Общая сумма заказа – общая стоимость услуг согласно Договору с физическим лицом (клиентом)

Общая сумма счета (за период) – общая сумма услуг за период согласно Договору с юридическим лицом (клиентом) или Партнером, выставленная для оплаты СЕТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ»

Дополнительные сервисные услуги – услуги за рамками платных медицинских услуг, в частности по обучению сотрудников клиентов-юридических лиц, физических лиц, проведению конференций, форумов, организации мероприятий, стимулирующих реализацию платных медицинских услуг, организации участия сотрудников клиентов-юридических лиц в российских и зарубежных тематических мероприятиях по развитию медицинских услуг и лабораторной диагностики.

Под скидкой в настоящем Положении понимается:

- согласованное в договоре с юридическим лицом отклонение в сторону уменьшения базовой цены (стоимости) медицинской услуги;

- уменьшение цены (стоимости) услуг по сравнению с утвержденным действующим Прейскурантом цен для физических лиц (в отношении физических лиц);

Под надбавкой в настоящем Положении понимается согласованное в договоре с юридическим лицом отклонение в сторону увеличения базовой цены (стоимости) медицинской услуги.

1.4. Положение устанавливает общие требования к порядку ценообразования при реализации СЕТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ» платных медицинских услуг, условиям и порядку предоставления скидок Клиентам.

1.5. Главной целью Положения является продвижение медицинских услуг, предлагаемых СЕТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ», и достижение устойчивого роста объемов их продаж.

1.6. Положение обязательно для исполнения всеми подразделениями СЕТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ».

2. Принципы формирования цен

3.1. Цена, указанная в договоре, заключенном с каждым Клиентом, соответствует уровню рыночных цен.

3.2. Прейскурант цен может в любое время изменяться по решению коммерческого директора СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ» в связи с изменениями конъюнктуры рынка, количества МЦ сети в городе/регионе или иными обстоятельствами.

3.3. При согласовании цены договоров и в ходе исполнения договоров могут применяться скидки, предусмотренные Положением или дополнительными Приказами Генерального директора. Скидки не являются подарками по смыслу гражданско-правовых отношений, поскольку предоставляются Клиентам только в случае приобретения ими услуг СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА.РУ, ЗУБ.РУ, ЛАБОРАТОРИЯ.РУ», то есть при условии встречного предоставления (п. п. 1, 2 ст. 423, абз. 2 п. 1 ст. 572 СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ РФ).

3.4. Предоставление скидок осуществляется в целях увеличения объема прибыли от реализации медицинских услуг, снижения издержек, которые достигаются путем:

- привлечения новых клиентов;
- увеличения количества постоянных клиентов;
- повышения конкурентоспособности на рынке медицинских услуг;
- иными способами.

3.5. В целях расширения территорий сбыта услуг СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ» может привлекать агентов для поиска новых Клиентов. В этом случае цена реализации услуг Клиентам может увеличиваться по сравнению с Базовой ценой за счет включения в эту цену издержек по оплате Агенту вознаграждения.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
К ПОЛОЖЕНИЮ
О МАРКЕТИНГОВОЙ ПОЛИТИКЕ
в отношении платных медицинских услуг,
оказываемых СЕТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ»

I. Общие положения

1.1. Дисконтная программа — это система правоотношений между юридическими лицами СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ», Партнерами и Участниками настоящей Дисконтной программы (далее – «Дисконтная программа») в части участия в акционных активностях и бонусной программе.

1.2. Целью Дисконтной программы, является стимулирование существующих клиентов сети «ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ» к расширению спектра заказываемых услуг и привлечение посредством использования дисконтных карт новых клиентов, заинтересованных медицинских, стоматологических и в услугах лабораторной диагностики, осуществляемых СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ».

1.3. Задачей Дисконтной программы является создание для Клиентов гибкой системы скидок при заказе услуг на основе взаимовыгодного сотрудничества и доверия в рамках настоящей Дисконтной программы.

1.4. Настоящая Дисконтная программа является публичной офертой и определяет условия участия в Дисконтной Программе на территории Российской Федерации.

1.5. Клиент, заполнивший и подписавший Информированное согласие на участие в Дисконтной программе, таким образом, выражает свое полное и безусловное согласие (акцепт) с настоящей Дисконтной программой и обязуется ее выполнять.

1.6. Действие настоящей Дисконтной программы распространяется на платные медицинские услуги и платные услуги по лабораторной диагностике, указанные на сайте www.polyclinika.ru/, [https://zub.ru/](http://zub.ru/), [https://laboratoria.ru/](http://laboratoria.ru/) в соответствии с действующим прейскурантом СЕТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ». При этом скидки не распространяются, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, на:

- услугу по взятию биоматериала;
- расходные материалы;
- программы по авансовому годовому договору;
- диагностические программы чек-ап;
- оформление справок.

1.7 Действие настоящей Дисконтной программы не распространяется на платные медицинские услуги и услуги лабораторной диагностики, оказываемые в рассрочку и/или участвующие в акциях.

2. Термины и понятия

2.1. Организатор Дисконтной программы – ООО «ПОЛИКЛИНИКА РУ» ОГРН 118774601485; ИНН 7702428093

- 2.2. Адрес: 127051, г. Москва, Сухаревский Б. переулок, дом 19, строение 2, этаж 1, помещение I
- 2.3. Партнеры Дисконтной программы — юридические лица, реализующие медицинские услуги физическим лицам с использованием товарного знака Поликлиника ру® в рамках, приобретённых по договорам коммерческой концессии прав и вступившие в настоящую Дисконтную программу (далее - «Партнеры»).
- 2.4. Скидка - уменьшение стоимости заказанных медицинских услуг в зависимости от маркетинговой акции на текущий период при оплате медицинских услуг, оказываемых Организатором и/или Партнером Дисконтной программы.
- 2.5. Медицинские услуги, оказываемые Организатором и/или Партнерами Пациентам.
- 2.6. Участник Дисконтной программы - физическое лицо, зарегистрированное в информационной системе Организатора в качестве клиента
- 2.7. Медицинский офис Организатора и/или Партнера Дисконтной программы («медицинские офисы ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ») – медицинский офис Организатора и/или Партнера, участвующий в Дисконтной программе и предоставляющий медицинские услуги населению в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и настоящей Дисконтной программой.
- 2.8. Пациент - физическое лицо, получающее медицинские услуги, оказываемые Организатором и/или Партнером Дисконтной программы. Пациент может выступать в роли Клиента, если он является совершеннолетним и оплачивает услуги, оказываемые лично ему Организатором и/или Партнером.
- 2.9. Клиент – совершеннолетнее физическое лицо, оплачивающее заказанные медицинские услуги и получающее Скидку.

3. Порядок участия в Акционных программах

- 3.1.** Участником Акции вправе стать дееспособное физическое лицо или его законный представитель, заказавшее и оплатившее услуги Организатора и Партнеров, входящие в состав Акции на условиях, указанных в разделе 2 настоящей Программы (далее – «Участник акции»).
- 3.2** Организатором Акции является: юридическое лицо ООО Поликлиника ру, правообладатель товарного знака Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру ®
- 3.3** Партнеры ООО - юридические лица, которые оказывают платные медицинские услуги организатора акции на договорной основе и используют товарный знак ® в соответствии с договором коммерческой концессии и присоединившиеся к Программе проведения маркетинговой акции (далее – «Партнер»).
- 3.4 Акция проводится во всех медицинских офисах сети брендов «Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру» на территории Москвы, в том числе в выездной службе:

м. Войковская, Сокол, Факультетский пер. д. 4
м. Маяковская, Цветной бульвар, ул. Садовая-Каретная, д.20, стр.2
м.Шаболовская, 2-й Верхний Михайловский проезд, д.9, стр.2, этаж 3
м.Красные ворота, ул. Новая Басманная, д.10, стр.1
м.Таганская, Таганская улица, д. 32/1 с.17
м.Автозаводская, 1-ый Кожуховский проезд, д.9
м.Улица 1905 года, Столярный переулок, дом 7, корпус 2
м.Цветной бульвар, Малый Каретный переулок, дом 14
м. Фрунзенская, Комсомольский проспект., д. 24, стр. 2
м. Сухаревская, Большой Сухаревский переулок, д. 19, стр. 2
м. Полянка, улица Большая Полянка д.42, стр.4

м. Новые Черемушки ул. Гарибальди дом 27 корп. 4
м. Щукинская ул. Академика Бочвара дом 3 к. 3
м. Смоленская 1-й Смоленский переулок, д.17, стр.3
Зеленоград, корпус 2027
м. Ул Академика Янгеля, ул. Дорожная, д.32, корп.1
м. Пролетарская, Крутицкий вал, д.26, стр.2, стр. 3

3.5 Акционная Программа является публичной офертой.

3.6 Цель Акции:

- повышение спроса на медицинские услуги;
- стимулирование клиентов к расширению спектра заказываемых услуг;
- повышение лояльности целевой аудитории к товарным знакам сети Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру ®.

4. Предмет Акции

4.1. Предметом запускаемой является предоставление Организатором/Партнером Участнику Акции специального порядка определения цены (специальной цены) на медицинские, стоматологические или лабораторные услуги, при выполнении определенных условий.

4.2 Специальная цена по Акции предоставляется при заказе и оплате всех услуг, входящих в пакет медицинских услуг, указанных в п. 2.1. настоящей Программы. При заказе и оплате отдельных исследований и услуг, входящих в состав вышеуказанного пакета медицинских услуг специальная цена не предоставляется.

4.3 Специальная цена по Акции не суммируется с другими скидками и акциями, в том числе по программе лояльности организатора. На акционную услугу не начисляется кешбек(бонусы).

4.4 Скидка не может быть предоставлена в денежном эквиваленте.

5. Информирование об условиях Акции

5.1 Участники Акции информируются об условиях и сроках ее проведения через следующие источники:

5.1.1 Оператором по телефону: + 7 495 925 88 78;

5.1.2 На сайте организатора;

5.1.3 Рекламно-информационная рассылка.

5.2 В случае досрочного прекращения проведения Акции или изменения условий Акции, информация об этом подлежит опубликованию Организатором на официальном сайте.

6 Требования к участникам Акции

6.1 Участник Акции действует лично, от своего имени, добровольно и самостоятельно.

6.2 Приняв участие в Акции, Участник подтверждает свое согласие с настоящей Программой. Добровольно предоставляя персональные данные о себе, Участники подтверждают свое согласие на сбор, хранение, использование, обработку и распространение данных для целей Акции Организатором и Партнером, которые гарантируют необходимые меры защиты данных от несанкционированного разглашения.

6.3 В случае участия в Акции без предоставления персональных данных о себе (ФИО, паспортные данные), Участник Акции выступает как аноним и идентифицируется по коду заказа при осуществлении условий настоящей Акции.

6.4 Участвуя в настоящей Акции, Участник Акции свидетельствует и подтверждает, что он действует без принуждения, ясно понимает условия и последствия своих действий, и соответствующие положения, установленные настоящей Программой.

7 Обязанности сторон

Организатор Акции обязуется:

7.1 Предоставить возможность любому заинтересованному лицу ознакомиться с условиями проведения Акции, установленными в Программе.

7.2 Выполнить лабораторные исследования в соответствии с условиями договора, заключенного между Организатором и Партнером.

7.3 При прекращении проведения Акции или изменении ее условий, а также продлении срока действия Акции уведомить Партнера, Участников о данном изменении путем размещения соответствующей информации на официальном сайте.

7.4 Партнер обязуется:

7.5 Предоставить Участнику Акции услуги, соответствующие условиям Договора-заказа.

7.6 Предоставить скидку на услуги в соответствии с настоящей Программой.

7.7 Участник Акции - физическое лицо обязан:

7.8 Самостоятельно ознакомиться с настоящей Программой проведения Акции в полном объеме на сайте и неукоснительно соблюдать их. Подпись Участника Акции в Договоре-заказе означает полное согласие с условиями проведения Акции.

7.9 В Договоре-заказе сообщить о себе достоверные сведения и информацию, соответствующую действительности в порядке, установленном настоящей Программой.

8. Права сторон

8 Организатор Акции имеет право:

8.1.1 В период проведения Акции дополнять и иным образом корректировать (изменять) Программу проведения указанной Акции, отменять Аксию, а также по своему усмотрению продлевать время действия Акции, при этом уведомление Партнера, Участников об изменении Программы или отмене (продлении) Акции производится в порядке, указанном в пп. 4.1 - 4.2. настоящей Программы. Вышеуказанные изменения Акции подлежат опубликованию Организатором на официальном сайте.

8.1.2 Организатор Акции, Партнер вправе использовать персональные данные Участника Акции для исполнения условий Договора-заказа и гарантируют, что данная информация не будет передана третьим лицам, иначе как в целях исполнения Договора-заказа и других установленных действующим законодательством Российской Федерации.

8.2 Участник Акции имеет право:

8.2.1 Требовать от Организатора получения информации об Акции.

8.2.2 Принимать участие в Акции на условиях, определенных настоящей Программой.

8.2.3 Получить доступ к результатам исследований, установленным в Договоре-заказе способом.

8.2.4 Отказаться от участия в Акции до момента начала оказания услуги.

9. Ответственность сторон

9. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с настоящей Программой, условиями заключенного Договора-заказа.

Организатор не несет ответственности перед Участником Акции, Партнером за любые задержки, ущерб или потери, происходящие из-за:

6.1.1. Дефектов в любом электронном или механическом оборудовании, не принадлежащем Организатору;

6.1.2. Проблем при передаче данных или соединении, произошедших не по вине Организатора;

6.1.3. Вследствие обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих выполнению договора-заказа.

6.2. Стороны обязуются регулировать путем переговоров любые спорные вопросы, разногласия и претензии, которые могут возникнуть в отношении исполнения Акции или в

связи с ней. Предъявление письменной претензии является обязательным. Срок рассмотрения претензии – 30 (тридцать) дней с момента ее получения другой стороной.

- 6.3. В случае если стороны не достигнут договоренности по спорным вопросам путем переговоров, эти вопросы подлежат рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Заключительные положения

Обязанности Организатора и Партнера по настоящей Программе вступают в действие с момента подписания Участником Акции – физическим лицом Договора-заказа на медицинские, стоматологические и лабораторные исследования биологического материала/материала в соответствии с условиями, указанными в настоящей Программе.

Организатор Акции вступает в переписку, переговоры либо в иные контакты с Участниками Акции в случаях, прямо предусмотренных настоящей Программой и/или действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
К ПОЛОЖЕНИЮ
О МАРКЕТИНГОВОЙ ПОЛИТИКЕ
в отношении платных медицинских услуг,
оказываемых СЕТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ»

Бонусная программа «Кэшбэк на здоровье»

1 Общие положения

1.1 Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в программе лояльности «Кэшбэк на здоровье» (далее – Программа «Кэшбэк на здоровье», Программа). С момента регистрации в Программе «Кэшбэк на здоровье» Участник вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на Сайте Компании, в Мобильном приложении, а также в других источниках по усмотрению Оператора.

1.2 Программа «Кэшбэк на здоровье» действует с момента её запуска и до полной её отмены по решению Оператора.

2 Термины и определения.

2.1 «Программа лояльности «Кэшбэк на здоровье» («Программа») — комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, предоставляющих возможность Участникам при оплате медицинских услуг в МЦ ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ, а также за выполнение определенных действий в рамках Программы «Кэшбэк на здоровье» получать Бонусы, определяющие объём прав Участника на получение скидок, предоставляемых в рамках Программы лояльности.

2.2 «Оператор» — «Сеть медицинских организаций «ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ» (ОГРН 1187746014851 ИНН 7702428093 Адрес: 127051, г. Москва, Сухаревский Б. переулок, дом 19, строение 2, этаж 1, помещение I), обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы «Кэшбэк на здоровье» и обеспечивающее предоставление Участникам Программы «Кэшбэк на здоровье» Привилегий, предусмотренных Правилами.

2.3 «Участник» — участвующее в Программе Лояльности физическое лицо, принимающее и соблюдающее настоящие Правила.

2.4 Клиент – физическое лицо, заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в МЦ ПОЛИКЛИНИКА РУ, ЗУБ РУ, ЛАБОРАТОРИЯ РУ на условиях договора в свою пользу или в пользу третьего лица, но не осуществившее присоединение к Программе в соответствии с Правилами программы.

2.5 «Карта Участника» («Карта») — персональная виртуальная карта, служащая для идентификации Участника в Программе, полученная Участником в соответствии с настоящими Правилами, позволяющая Участнику списывать и накапливать Бонусы. Срок действия Карты ограничен сроком действия Программы или решением Оператора. Виды Карт Участника Программы «Кэшбэк на здоровье»:

2.5 Виртуальная карта «Кэшбэк на здоровье» – электронная карта, оформленная сотрудником регистратуры при согласии клиента участвовать в Программе. Стандартная форма подключения к программе лояльности «Кэшбэк на здоровье»

- 2.6 **Особые условия (Привилегия)** — возможность приобретения медицинских услуг Оператора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки — начисления Бонусов на Бонусный счёт Участника Программы лояльности и последующего расходования Участником накопленных Бонусов при оплате медицинских услуг, оказываемых Оператором и в соответствии с Правилами.
- 2.7 **Бонусы** - расчётные бонусные единицы, зачисляемые на Бонусный счёт Участника за приобретение медицинских услуг у Оператора в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определённых Оператором самостоятельно, являющихся основанием для начисления Бонусов. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения скидки на медицинские услуги, приобретаемые у Оператора. Замена Бонусов денежным эквивалентом в натуральном выражении в Программе не допускается.
- 2.8 **Личный кабинет** — персональная страница Участника, доступная на Сайте Компании, а также в Мобильном приложении, на которой содержится информация об Участнике, о балансе Бонусного счёта Участника, Персональных купонах, последних покупках, совершённых Участником с использованием Карты, а также о персональных акциях и скидках.
- 2.9 **Мобильное приложение «Поликлиника ру»** (также - Мобильное приложение) — программное обеспечение «Поликлиника р», устанавливаемое (загружаемое) на мобильное устройство (смартфон, планшет и т.п.) на базе платформ IOS и Android, представляющее собой совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования на мобильных устройствах.
- 2.1 **Персональный купон** (также – Купон) – персональная Привилегия, определяемая Оператором самостоятельно в рамках проведения специальных акций и предоставляемая Участнику в виде повышенного начисления Бонусов, предусмотренного Правилами, либо в виде скидки или в проценте, предоставляемая на сумму чека на конкретную услугу/категорию услуг, либо на иных условиях, определяемых Оператором Программы.
- 2.2 **Бонусный счёт** — персональный счёт, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника в момент присоединения к Программе в соответствии с настоящими Правилами, по которому учитывается количество накопленных Бонусов и их использование Участником Программы.
- 2.3 Сайт Компании (также - Сайт) – интернет-сайт, размещенный по адресу: <https://polyclinika.ru/ru>
- 2.4 Территория проведения Программы – Программа действует в МЦ сети Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру на территории г. Москвы, Московской области. Адреса и список МЦ, участвующих в Программе, доступен на сайте <https://polyclinika.ru/ru> и может изменяться и пополняться.

Соглашаясь стать Участником Программы, Участник выражает своё согласие на обработку своих персональных данных Оператору в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.20006 г. № 152 – ФЗ на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку своих персональных данных: ФИО, пола и даты рождения, адреса места жительства, биометрических и паспортных данных, контактного(х) телефона(ов), электронного адреса (e-mail), в том числе даёт согласие на обработку специальной категории персональных данных (данные о состоянии здоровья и диагнозе, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью и иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении) – в целях проведения Программы лояльности, маркетинговых программ, а также статистических исследований. Перечень действий с персональными данными, на совершение которых даёт согласие Участник, общее описание используемых Операторами способов обработки: 1) получение, ввод, сбор, систематизация, накопление персональных данных Операторами, а также у третьих лиц; 2) хранение,

удаление персональных данных (в электронном виде и на бумажном носителе); 3) уточнение (обновление, изменение) персональных данных; 4) использование персональных данных Участника в связи с оказываемыми услугами; 5) передача персональных данных субъекта (Участника) в порядке, предусмотренном законодательством РФ, по внутренней сети СЕТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру и лицам, входящим в Экосистему Здоровья, а также по защищённым каналам связи (на машинных носителях) иным лицам, осуществляющим обработку персональных данных по поручению Операторов, если обработка будет поручена таким лицам. Наименование и адрес лиц, осуществляющих обработку персональных данных по поручению Операторов: ООО «Манзана», 105082, г. Москва, ул. Фридриха Энгельса, д. 75, стр. 5, пом. VI, комн.1-3, ИНН 7701932396; 6) блокирование; 7) уничтожение. Участник даёт согласие на обработку своих персональных данных в течение всего срока, установленного действующим законодательством РФ.

Участник уведомлён о том, что вправе в любое время отозвать своё согласие на обработку своих персональных данных (в том числе своё согласие о получении информации об услугах по e-mail, sms, телефону) путём подачи письменного заявления Операторам, а также получить доступ к своим персональным данным при личном обращении к Операторам на основании письменного запроса. В целях проведения настоящей Программы лояльности, улучшения качества обслуживания, проведения статистических исследований, в том числе маркетинговых программ, Участник, принимая участие в Программе лояльности, соглашается на получение информации об услугах сети медицинских организаций Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру (Оператор) в виде sms-сообщений, по e-mail (электронной почте) и телефону на указанный им номер телефона и адрес электронной почты. Участник подтверждает, что указанный им номер мобильного телефона при участии в Программе лояльности является достоверным и принадлежит Участнику на основании договора об оказании услуг связи (абонента), а адрес электронной почты зарегистрирован на имя Участника и принадлежит Участнику.

3. Регистрация в Программе «Кэшбэк на здоровье».

3.1 Участие в Программе «Кэшбэк на здоровье» является добровольным и по достижению 18 лет. Клиент регистрируется в Программе путём заполнения анкеты-согласия на регистрацию в программе лояльности «Кэшбэк на здоровье» при обращении в один из МЦ Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру или через мобильное приложение и тем самым подтверждает свое явное, полное и безоговорочное принятие Правил Программы посредством проставления соответствующей отметки. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным и становится Участником Программы «Кэшбэк на здоровье». За ним закрепляется номер Бонусного счёта, он получает возможность начисления и списания Бонусов при оплате медицинских услуг в МЦ Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру, Аптека.ру а также возможность получения иных Привилегий у Оператора.

3.2 Оператор Программы вправе отказать физическому лицу в регистрации в Программе при обнаружении уже действующей регистрации в Программе на данное физическое лицо.

3.3 Карты Участника не являются кредитными либо платежными картами, не являются платежным средством. Бонусы и иные Привилегии, начисляемые в рамках Программы, не являются эквивалентом денежных средств и не подлежат обмену на денежные средства. Выдача наличных денежных средств с Бонусного счёта Участнику не производится.

Оператор вправе заблокировать Карту и аннулировать Бонусный счёт в одностороннем порядке в случаях недобросовестного использования Карты Участником Программы, а именно:

- Участник не соблюдает/нарушает настоящие Правила.
- Участник злоупотребляет правами, предоставляемыми ему в рамках Программы лояльности, в том числе совершает действия, расцениваемые Оператором как мошеннические, обман и т. п.

При осуществлении Оператором блокировки Бонусного счёта Участника Программы приостанавливается начисление Участнику новых Бонусов и возможность использования им ранее начисленных Бонусов. Счёт Программы лояльности может быть разблокирован сотрудником регистратуры Оператора в случае, если причина, приведшая к блокировке Бонусного счёта Программы, будет устранена Участником или им будут предоставлены Оператору необходимые документы/пояснения. Пересчёт Бонусов по операциям, совершённым в период блокировки Счёта Программы, не производится.

В случае если Участник не приобретает (не заказывает) медицинские услуги у Оператора в течение последних 36 месяцев с даты последнего обращения в МЦ Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру Виртуальная карта переходит в статус «Закрыта» без возможности восстановления ранее начисленных Бонусов.

Участник вправе отказаться от участия в Программе следующими способами:

- подписать отказ от участия в программе лояльности «Кэшбэк на здоровье» в МЦ Поликлиника ру, Зуб ру, Лаборатория ру и предъявить документ, удостоверяющий личность в любом МЦ сети, Поликлиника ру, Зуб ру;
- направить Оператору письменное заявление почтовым отправлением по адресу: Адрес: 127051, г. Москва, Сухаревский Б. переулок, дом 19, строение 2, этаж 1, помещение I, «Кэшбэк на здоровье»

В случае выхода Участника из Программы накопленные Бонусы аннулируются.

Система начисления и накопления бонусов

Бонусные баллы – это условные единицы, которые начисляются клиентам в размере установленного процента* от каждой оплаты. Начисление происходит в момент оплаты любым способом (банковской картой/наличными деньгами). Воспользоваться баллами можно на следующий день после начисления.

1 бонусный балл = 1 рубль (баллы ни при каких обстоятельствах не компенсируются деньгами).

Бонусными баллами можно оплатить до 15% стоимости услуг (за исключением услуг, не участвующих в программе), за исключением дополнительных маркетинговых акций по бонусным начислениям в сети. Для пациентов, обслуживающихся по страховому полису, бонусные баллы могут быть использованы для оплаты до 5% стоимости услуг.

Накопленные бонусные баллы действуют в течении 12 месяцев после начисления.

*Бонусные баллы начисляются за каждую оплаченную картой или наличными услугу (за исключением услуг, не участвующих в программе лояльности) в размере до 5% 12% от ее стоимости.

*Бонусными баллами можно оплатить до 15% стоимости услуг (за исключением услуг, не участвующих в программе и дополнительных маркетинговых бонусных акций). Для пациентов, обслуживающихся по страховому полису, бонусные баллы могут быть использованы для оплаты до 5% стоимости услуг.

* Бонусные баллы не начисляются на акционные услуги.

Базовое начисление:

Группы медицинских услуг	Размер начисляемых Бонусов
Амбулаторно-поликлинические услуги для детей и взрослых	5-12% от стоимости услуги в зависимости от бонусного уровня
Стоматологические услуги	
Услуги лабораторной диагностики	
Услуги стационара для взрослых	
Услуги отделения вспомогательных репродуктивных технологий	
Услуги, на которые распространяются дополнительные маркетинговые акции	Бонусы не начисляются

Приветственные бонусы при подключении к системе лояльности (начисляются новому Участнику, срок действия 12 календарных месяцев) – **1000 бонусов**.

Дополнительные начисления от Организатора

Событие	Размер начисляемых Бонусов
День рождения	1000
Приветственные бонусы	1000
Компенсация негатива	500, 1500 или 3000
*Акционные начисления (дополнительные бонусы)	До 5000
Начисления за отмену записи по инициативе клиники	300

При начислении Бонусов срабатывает только одно правило: бонусы не суммируются. При определении применения правила начисления Бонусов Участнику, применяется правило с наибольшим Бонусом.

Акционные* начисления могут применяться в следующих маркетинговых активностях:

- Начисления в праздничные дни (8 марта, Новый Год, День Семьи, 23 февраля и так далее)
- Акционные начисления при направлении к дополнительным специалистам сети лечащим врачом
- Дополнительные начисления бонусов, как альтернатива скидки для постоянных пациентов сети.

Дополнительные Бонусы могут начисляться на Бонусный счёт Участника в рамках Акций, проводимых Оператором в соответствии с Правилами Программы. Оператор самостоятельно определяет условия Акции, в т.ч. перечень медицинских услуг, количество дополнительных Бонусов, начисляемых на Бонусный счёт Участника, и срок их действия в соответствии с условиями проводимых Акции. О проводимых Акциях, предусматривающих начисление дополнительных Бонусов, и правилах их проведения, Оператор уведомляет Участников путём размещения соответствующей информации на Сайте, а также вправе дополнительно проинформировать Участников иными способами. Дополнительные Бонусы начисляются сверх стандартного количества Бонусов.

Документом, подтверждающим обязанность Оператора начислить Бонусы на Бонусный счёт Участника, является кассовый чек, подтверждающий факт совершённой покупки (приобретение медицинских услуг), в том числе фискальный отчёт, с информацией о дате, сумме, месте совершения покупки (приобретение медицинских услуг), номере Карты. Обращения к Оператору по факту не начисления Бонусов/начисления неверного количества Бонусов, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного чека.

В случае оформления Депозитного договора, Бонусы не начисляются в момент единовременного внесения депозита на баланс Клиента. Бонусы начисляются по факту списания денежных средств с баланса по фактически оказанным услугам Участнику.

В случае предоставления Участнику скидки на медицинские услуги, Программа лояльности в чеке не действует, начисление Бонуса не производится.

В случае если Участник программы оплачивает (приобретает) медицинские услуги в пользу третьего лица (пациента), то начисление Бонусов происходит третьему лицу (пациенту) в случае его участия в Программе.

В случае оплаты медицинских услуг за Участника программы младше 18 лет его законным представителем, начисление Бонусов происходит на бонусный счёт Участника младше 18 лет, которому оказываются медицинские услуги.

Списания бонусов

Бонусными баллами можно оплатить до 15% стоимости услуг (за исключением услуг, не участвующих в программе и дополнительных маркетинговых бонусных акций). Для пациентов, обслуживающихся по страховому полису, бонусные баллы могут быть использованы для оплаты до 5% стоимости услуг.

Правила Программы «Кэшбэк на здоровье» могут быть изменены Оператором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте Оператора. Оператор вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами программы.

Оператор имеет право временно приостановить выполнение операций по виртуальным картам по техническим причинам (отказ или сбой в работе каналов связи, перебои в электроснабжении, а также в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и/или программного обеспечения).

Оператор имеет право производить профилактические работы в программно-аппаратном комплексе Сайта Компании и Мобильном приложении с временным приостановлением их работы. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Оператором, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта и Мобильного приложения, возможна приостановка работы Сайта и Мобильного приложения без какого-либо уведомления Участника и возмещения любого рода убытков.