



ПОЛОЖЕНИЕ

о программе лояльности, бонусной системе и сертификатах ООО «Альба Дент» с использованием сервиса UDS

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет правила участия пациентов ООО «Альба Дент» в программе лояльности, порядок начисления и списания бонусных баллов, а также порядок предоставления и использования электронных сертификатов.

1.2. Программа лояльности реализуется с использованием сервиса UDS.

1.3. Участие в программе является добровольным. Для получения и использования бонусов пациент должен иметь аккаунт в приложении UDS.

1.4. Бонусные баллы являются виртуальной единицей поощрения. Один бонусный балл эквивалентен одному рублю Российской Федерации исключительно в целях расчета размера предоставляемой в рамках программы лояльности скидки.

1.5. Бонусные баллы и сертификаты не являются денежными средствами, не подлежат обмену на денежные средства и не могут быть выданы пациенту в денежном эквиваленте.

2. Базовая бонусная программа

2.1. Начисление бонусов

При оплате медицинских услуг ООО «Альба Дент» пациенту начисляется кэшбэк в размере 5% от фактически оплаченной суммы чека после применения иных предусмотренных скидок, если иное не установлено настоящим Положением или условиями отдельной маркетинговой акции.

2.2. Списание бонусов

Накопленными бонусными баллами пациент может оплатить до 3% стоимости медицинских услуг при следующем посещении, за исключением услуг и способов оплаты, прямо исключенных настоящим Положением.

2.3. Срок действия базовых бонусов

Бонусы, начисленные в соответствии с п. 2.1 настоящего Положения, действуют в течение 12 месяцев. В случае если пациент не посещал клинику более 12 месяцев, накопленные базовые бонусы аннулируются.

2.4. Приветственные бонусы

2.4.1. При первом вступлении пациента в программу лояльности и первой привязке номера телефона к системе UDS ему единовременно начисляется 300 (триста) приветственных бонусных баллов.

2.4.2. Приветственные бонусы могут быть использованы для оплаты до 3% стоимости медицинских услуг на общих основаниях, установленных п. 2.2 настоящего Положения, с учетом ограничений, предусмотренных п. 2.5.

2.4.3. В случае удаления аккаунта UDS или изменения основного номера телефона пациента накопленные и приветственные бонусы аннулируются и не переносятся в новый профиль. Повторное начисление приветственных бонусов одному и тому же физическому лицу не производится.

2.5. Ограничения по начислению и списанию бонусов

2.5.1. Ограничения по начислению бонусов

- не начисляются на стоимость медицинских услуг в части, оплаченной бонусами или сертификатами;
- не начисляются на стоимость медицинских услуг, полученных в рамках полиса ДМС.

2.5.2. Ограничения по списанию бонусов

- не списываются при оплате услуг по специальным предложениям ООО «Альба Дент»;
- не могут быть использованы при оплате услуги «Ортодонтическая коррекция съемной ортодонтической аппаратурой (с применением элайнеров)»;
- не могут быть использованы при оплате лечения за счет кредитных денежных средств, предоставленных пациенту кредитной организацией по кредитному договору, оформленному в клинике для оплаты лечения;
- бонусы не списываются на медицинские услуги, на которые уже применена другая система лояльности: накопительная семейная скидка, промокоды, купоны, сертификаты и т. п.;
- не могут быть использованы при оплате медицинских услуг врача-ортодонта Мельниковой К.А.

При наличии указанных ограничений медицинские услуги оплачиваются пациентом без списания бонусных баллов.

3. Сертификат ко Дню рождения

3.1. В рамках программы лояльности ООО «Альба Дент» предоставляет пациенту ко Дню рождения именной электронный сертификат на лечение кариеса и его осложнений — пульпита и периодонтита. Номинал сертификата определяется действующими на момент его предоставления условиями программы лояльности ООО «Альба Дент».

3.2. Сертификат формируется в системе UDS в соответствии с решением отдела маркетинга ООО «Альба Дент» в рамках проводимой компанией маркетинговой деятельности. Сертификат становится доступным пациенту в личном кабинете UDS в период, установленный условиями соответствующей маркетинговой кампании. Срок действия сертификата составляет 30 календарных дней, если иной срок прямо не указан в условиях конкретного сертификата или маркетинговой кампании.

3.3. Правила использования сертификата

Сертификат ко Дню рождения может быть использован в размере 100% его номинала при оплате соответствующих медицинских услуг, а именно:

- лечение кариеса и некариозных поражений твердых тканей постоянного зуба;
- эндодонтическое лечение постоянного зуба, в том числе лечение пульпита;
- эндодонтическое лечение постоянного зуба, в том числе лечение периодонтита.

Если стоимость оказанной медицинской услуги превышает номинал сертификата, разница оплачивается пациентом самостоятельно.

Сертификат применяется при его наличии в личном кабинете пациента в системе UDS и предъявлении предусмотренного системой идентификатора или QR-кода администратору клиники.

Сертификат не подлежит обмену на денежные средства, не может быть использован для получения денежных средств или выплаты неиспользованной суммы и используется исключительно для оплаты медицинских услуг, указанных в настоящем разделе.

4. Сертификаты на лечение зубов

4.1. В дополнение к базовой бонусной программе ООО «Альба Дент» вправе предоставлять пациентам электронные сертификаты на лечение зубов. В рамках действующей программы могут использоваться сертификаты номиналом 1 000 (одна тысяча) рублей и 600 (шестьсот) рублей.

Сертификат номиналом 1 000 рублей предоставляется администратором UDS для оплаты лечения постоянных зубов.

Сертификат номиналом 600 рублей предоставляется администратором UDS для оплаты лечения временных (молочных) зубов.

Условия предоставления сертификатов определяются ООО «Альба Дент» в рамках проводимой маркетинговой деятельности.

4.2. Целевое назначение сертификатов

Сертификаты имеют следующее целевое назначение:

- сертификат номиналом 1 000 рублей — для оплаты лечения кариеса и некариозных поражений твердых тканей постоянного зуба;
- сертификат номиналом 1 000 рублей — для оплаты эндодонтического лечения постоянного зуба, в том числе лечения пульпита и периодонтита;
- сертификат номиналом 600 рублей — для оплаты лечения кариеса и его осложнений временных (молочных) зубов.

Каждый сертификат может быть использован исключительно при оплате медицинских услуг, соответствующих его целевому назначению и категории зубов, для которой он предоставлен.

4.3. Порядок формирования и предоставления сертификатов

Сертификаты формируются в системе UDS по решению отдела маркетинга ООО «Альба Дент» в рамках маркетинговой деятельности компании.

Решение о формировании, номинале, количестве, категории получателей, сроках действия и иных условиях предоставления сертификатов принимается отделом маркетинга с учетом целей конкретной маркетинговой кампании.

Сертификат номиналом 1 000 рублей предоставляется администратором UDS на лечение постоянных зубов. Сертификат номиналом 600 рублей предоставляется администратором UDS на лечение временных (молочных) зубов.

4.4. Правила использования сертификатов

Сертификатом можно воспользоваться в размере 100% его номинала при оплате соответствующих медицинских услуг, предусмотренных п. 4.2 настоящего Положения.

Если стоимость соответствующей медицинской услуги превышает номинал сертификата, оставшаяся часть стоимости оплачивается пациентом самостоятельно.

Сертификат не может быть использован для оплаты медицинских услуг, не соответствующих его целевому назначению.

В рамках одного посещения и одного расчета может быть использован один сертификат, если иное специально не установлено условиями конкретной маркетинговой кампании.

Суммирование сертификатов различных номиналов, в том числе сертификатов номиналом 1 000 рублей и 600 рублей, в рамках одного расчета не допускается, если иное прямо не предусмотрено условиями соответствующей маркетинговой кампании.

Стандартный срок действия сертификата составляет 30 календарных дней с момента его активации, если иной срок не установлен условиями конкретной маркетинговой кампании.

Сертификат не подлежит обмену на денежные средства, не может быть обналичен и не может быть использован для получения сдачи или выплаты неиспользованного остатка в денежной форме.

5. Порядок работы администратора клиники с сервисом UDS

5.1. После завершения приема пациента и формирования предварительного счета администратор идентифицирует пациента в системе UDS. При наличии у пациента аккаунта UDS администратор производит предусмотренные программой действия по начислению бонусных баллов за оказанные медицинские услуги до завершения расчета, если начисление бонусов допускается условиями настоящего Положения.

5.2. При наличии у пациента бонусных баллов или действующего сертификата администратор проверяет возможность их применения с учетом вида оказанной медицинской услуги, условий конкретного сертификата, предусмотренных настоящим Положением ограничений и способа оплаты медицинских услуг.

5.3. Пациент самостоятельно принимает решение об использовании доступного количества бонусных баллов в пределах, установленных настоящим Положением. При наличии соответствующего сертификата пациент вправе воспользоваться им на условиях, предусмотренных разделами 3 и 4 настоящего Положения.

5.4. Сервис UDS осуществляет расчет доступного количества бонусов, сертификатов и суммы, подлежащей оплате пациентом, в соответствии с установленными в системе параметрами программы лояльности.

6. Заключительные положения

6.1. ООО «Альба Дент» вправе изменять условия программы лояльности, правила начисления и использования бонусных баллов, виды и номиналы сертификатов, сроки их действия, перечень услуг, в отношении которых допускается или не допускается применение бонусов и сертификатов.

6.2. Решения о проведении отдельных маркетинговых кампаний, предоставлении сертификатов, определении их номинала, срока действия, категории получателей и иных условий принимаются отделом маркетинга ООО «Альба Дент» в рамках маркетинговой деятельности и действующей маркетинговой политики компании.

6.3. В случае технического сбоя или временной недоступности сервиса UDS ООО «Альба Дент» вправе осуществлять учет соответствующих операций во внутреннем порядке с последующим внесением необходимых данных в систему после восстановления ее работы.

6.4. ООО «Альба Дент» вправе устанавливать дополнительные ограничения на использование бонусов и сертификатов в отношении отдельных медицинских услуг, специалистов, способов оплаты или маркетинговых мероприятий.

6.5. Информация об актуальных условиях конкретного сертификата, акции или специального предложения доводится до пациента посредством сервиса UDS, информационных материалов ООО «Альба Дент» либо иным способом, используемым клиникой для информирования пациентов.

6.6. Спорные вопросы, связанные с применением настоящего Положения, рассматриваются администрацией ООО «Альба Дент» с учетом условий программы лояльности, фактически оказанных медицинских услуг и действующих на момент обращения пациента маркетинговых условий.

Директор ООО «Альба Дент»

 / Сергеева А.В. /