

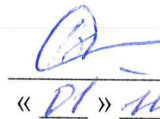


«Утверждаю»
ВРИО директора
ООО «Здоровье»

Т.В. Дорофеева
« 21 » июня 2024 г.

«Утверждаю»
ВРИО директора
ООО «Сантэ»

Т.В. Дорофеева
« 21 » июня 2024 г.

«Утверждаю»
Директор
ООО «МНПЦ»

В.Б. Соломатин
« 21 » июня 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ


Система менеджмента качества

О программе лояльности для пациентов Группы компаний «Здоровье»

П-40-2024

Издание 2

Дата ввода в действие 01 июля 2024 года.

Разработал:
Заместитель директора по маркетингу

Самойлова Л.В.
28 июня 2024 года

ГК «Здоровье»	О финансовой структуре		
Положение	П-40-2024	Издание 2	Дата ввода в действие 01 июля 2024 года.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о программе лояльности для пациентов Группы компаний «Здоровье» (далее - ГК «Здоровье») разработано с целью увеличения количества обращений и повышения лояльности пациентов. Настоящее положение определяет условия и порядок участия пациентов в программе лояльности.

1.2. Программа лояльности направлена на формирование мотивации выбора пациентом клиник ГК «Здоровье» посредством дополнительного поощрения регулярно обращающихся пациентов.

1.3. Настоящая программа лояльности распространяет свое действие на пациентов Общества с ограниченной ответственностью «Здоровье», Общества с ограниченной ответственностью «Сантэ», Общества с ограниченной ответственностью «Медицинский научно-практический центр», входящих в ГК «Здоровье», а также на все организации, которые присоединятся к ГК «Здоровье».

1.4. Основными целями программы лояльности компании являются:

- привлечение новых пациентов;
- увеличение количества и закрепление постоянных пациентов;
- мотивация пациентов для повторных обращений именно в ГК «Здоровье»;
- расширение спектра медицинских услуг, получаемых постоянными пациентами;
- продвижение новых услуг;
- увеличение показателя прибыли, которую компания получает за все время взаимодействия с конкретным покупателем (LTV).

1.5. ГК «Здоровье» оставляет за собой право определять участников программы лояльности.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Программа - программа лояльности для пациентов ГК «Здоровье», построенная на системе накопления и использования Бонусов на основе специального программного обеспечения, реализуемая ГК «Здоровье».

Правила - условия и порядок участия физических лиц в Программе, утвержденные данным Положением и другими локальными нормативными актами ГК «Здоровье».

Участник - физическое лицо, достигшее 18 лет, включённое, в соответствии с установленными Правилами, в Программу.

Карта - карта Участника в специализированном программном обеспечении, содержащая идентификационный номер, ФИО, номер телефона и другую информацию о физическом лице. Карта может отображаться в установленном виде в соответствующем приложении смартфона Участника.

Бонус - условная единица в эквиваленте 1 Бонус=1 рубль, зачисляемая на Бонусный счет Участника и списываемая с Бонусного счета Участника в соответствии с Правилами. Бонусы могут быть использованы в соответствии с настоящими правилами в качестве оплаты за медицинские услуги наравне с денежными средствами.

Бонусный счет - счет Участника, на который в соответствии с Правилами зачисляются и с которого списываются Бонусы. К каждой Карте одного Участника прикреплен свой Бонусный счет.

ГК «Здоровье»	О финансовой структуре		
Положение	П-40-2024	Издание 2	Дата ввода в действие 01 июля 2024 года.

Семейный договор - это договор, в котором к одному лицевому счету могут быть привязаны несколько физических лиц, членов семьи. Семейный договор предусматривает 10% - ый размер бонусных начислений по Программе лояльности.

3. ПРАВИЛА ПРИСОЕДИНЕНИЯ И УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

3.1. Правила присоединения к Программе лояльности

3.1.1. Совершая действия (заполнение анкеты, подписание согласия на присоединение к условиям Программы), направленные на присоединение к Программе и получение скидки в рамках Программы, Участник, таким образом, подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать.

3.1.2. Участие в Программе предлагается пациентам, совершившим единовременную оплату медицинских услуг в ГК «Здоровье» на сумму 5000 рублей и более.

3.1.3. Участие в Программе может быть предложено пациенту, не выполнившему установленные в настоящем Положении условия включения в Программу, по решению директора.

3.1.4. Давая согласие на присоединение к Программе, Участник обязан предоставить следующую информацию: ФИО, номер телефона. Участие в программе не распространяется на пациентов, обращающихся за медицинской помощью анонимно.

3.1.5. Действие Программы распространяется на услуги, оплаченные Участником лично. На услуги, оплаченные Страховыми компаниями, ФОМС и другими юридическими лицами данное Положение не распространяется. Действие Программы распространяется на услуги, которые оплачивает Участник в отношении иных третьих лиц (совершеннолетних, несовершеннолетних членов семьи, иных третьих лиц) в случае, если заказчиком по договору выступает Участник Программы.

3.1.6. Участник вправе получать информацию о балансе Бонусного счета сделав лично запрос в регистратуре или кассе ГК «Здоровье», предъявив документ, удостоверяющий личность.

3.2. Правила начисления и списания Бонусов

3.2.1. В рамках программы Участники накапливают Бонусы, которые могут быть использованы в соответствии с настоящими правилами в качестве оплаты за медицинские услуги наравне с денежными средствами.

3.2.2. Участник обязуется сохранять документы, подтверждающие оплату услуг с использованием Карты и должен предоставлять их в ГК «Здоровье» для подтверждения действительности совершения Бонусных операций или для урегулирования спорных ситуаций в отношении списания и/и начисления Бонусов данного Участника.

3.2.3. Участникам Программы начисляется Бонус в размере 3% на все внесенные оплаты наличными денежными средствами, с использованием банковской картой, Онлайн Сбербанк. Участник может использовать Бонусы при оплате услуг, оказываемых самому себе, либо иным потребителям услуг, в случае, если Участник выступает заказчиком по договору на оказание медицинских услуг. Неиспользованные Бонусы сгорают через 1 год от даты начисления.

3.2.4. При возврате денежных средств Бонусы уменьшаются на начисленную по возвращаемой оплате сумму Бонусов.

ГК «Здоровье»	О финансовой структуре		
Положение	П-40-2024	Издание 2	Дата ввода в действие 01 июля 2024 года.

3.2.5. При наличии задолженности Участника за медицинские услуги перед организациями ГК «Здоровье» Бонусы уменьшаются на сумму задолженности.

3.2.6. В случае, если при записи на медицинскую услугу Участник не явился и не предупредил, что не явится, посредством телефонного звонка в Колл-центр не менее чем за 6 часов до времени оказания услуги, сумма Бонусного счета уменьшается на 200 Бонусов.

3.2.7. Бонусы могут быть переданы другому физическому лицу на основании письменного заявления, оформленного очно в регистратуре клиники Участником бонусной Программы, предъявив документ, удостоверяющий личность. Бонусы не подлежат изъятию в форме денежных средств.

3.2.8. Начисление и списание бонусов не распространяется на медикаментозную терапию препаратами, генно-инженерную биологическую терапию, на лечение/пребывание в стационаре.

3.2.9. Программа может быть изменена и прекращена медицинской организацией в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления Участника.

3.3. Правила начисления и списания Бонусов для пациентов, заключивших Семейный договор

3.3.1. Пациентам, заключившим семейный договор, начисляется Бонус в размере 10% на все внесенные оплаты наличными денежными средствами, с использованием банковской карты, Онлайн Сбербанк, с момента заключения Семейного договора, при единовременной оплате медицинских услуг в ГК «Здоровье» на сумму 5000 рублей и более.

3.3.2. Если ранее пациент уже был Участником Программы, новая система начисления Бонусов не суммируется с предыдущей. С момента заключения договора Бонусы зачисляются в размере 10%. Если обороты по счету пациента составляют более 5000 рублей, дополнительно не требуется внесения единовременной суммы, указанной в п.3.3.1

3.3.3. Бонусы могут использоваться в качестве оплаты медицинских услуг как самого договородержателя, так и членов семьи, прикрепленных к Семейному договору.

3.3.4. Начисление и списание Бонусов не распространяется на медикаментозную терапию препаратами, генно-инженерную биологическую терапию, на лечение/пребывание в стационаре.

3.3.5. Неиспользованные Бонусы сгорают через 1 год от даты начисления.

4 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

4.1. Настоящее положение распространяется на всех пациентов клиник ГК «Здоровье».

4.2. Настоящее положение носит характер локально-нормативного акта.

4.3. Положение корректируется и дополняется в соответствии с внутренними организационными изменениями и изменениями в принимаемых законодательных и нормативных актах РФ, в зависимости от ее финансового положения, экономической ситуации в стране и других факторов.

4.4. Настоящее Положение вступает в силу с даты утверждения и действует до его отмены.

