

ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

**Общие положения:**

Настоящие Правила являются публичной офертой и определяют порядок и условия участия Участников в Программе лояльности на территории нахождения медицинских подразделений диагностической лаборатории «ГЕМОХЕЛП».

Участник, выразивший согласие на участие в Программе, полностью принимает и обязуется соблюдать условия настоящей Программы.

Программа действует с даты размещения Правил на сайте Организатора Программы лояльности [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru) и до полной/частичной ее отмены по решению Организатора.

Организатор имеет право в одностороннем порядке изменять условия Программы, в том числе юридические требования к Участникам Программы с учетом требований законодательства Российской Федерации, без предварительного уведомления Участников Программы об этих изменениях. Актуальная редакция Правил Программы лояльности размещается на сайте [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru), Главное меню, раздел «Программа лояльности».

Организатор оставляет за собой право отказаться в предоставлении бонусов и скидок, предоставляемых Программой по техническим причинам, в том числе в случае отсутствия Интернет-связи в медицинском подразделении Организатора, в случае отсутствия Интернет-связи на мобильном терминале для оплаты, используемом Организатором при оказании медицинских услуг на дому у Участника.

Организатор Программы:

Общество с ограниченной ответственностью «Централизованная лаборатория «АВК-Мед»

Юридический адрес: РФ, 603006, город Нижний Новгород, улица Белинского, дом 110, помещение П3

ОГРН 1055238125690/ ИНН 5260156369/ КПП 526001001

**Термины и определения:**

**Программа лояльности –** долгосрочная программа**,** включающая в себя Бонусную, Дисконтную программы, Социальную программы и Акции, направленная на удержание клиентов и повышение их доверия с помощью скидок и бонусов.

*Бонусная программа* - это программа поощрения Участника Программы лояльности за счет начисления бонуса за приобретенную медицинскую услугу и его дальнейшего применения при последующей покупке медицинских услуг.

*Дисконтная программа –* это программа поощрения Участника Программы лояльности за счет получения фиксированной скидки на каждую покупку медицинских услуг и ее увеличения при достижении Участником определенной суммы покупок медицинских услуг, установленных настоящими Правилами лояльности.

*Социальная программа* – это программа в сфере здравоохранения, нацеленная на поддержку отдельных категорий граждан, целью которой является повышение уровня жизни населения.

*Акция* – это мероприятие, реализуемое Организатором, рассчитанное на определённый период времени и/или перечень услуг, целью которой, является повышение лояльности, привлечение и рост активности Участников.

**Цель Программы** **лояльности** — стимулировать повторные покупки и увеличить объём продаж, а также укрепить связь между Участником и Организатором.

**Участник Программы (далее «Участник») –** физическое лицо, пользующиеся услугами Организатора путем подписания с ним Договора на оказание платных медицинских услуг в свою пользу или в качестве законного представителя в интересах третьих лиц (несовершеннолетних, недееспособных, ограниченно дееспособных).

**Организатор Программы** – юридическое лицо, являющееся правообладателем Программы, оказывающее услуги Участнику на основании Договора на оказание платных медицинских услуг, осуществляющее рекламно-информационное обслуживание маркетинговых мероприятий, открытие бонусного счета Участников, начисление, учет и списание бонусов, объединение их в Семейные счета, а так же ведение базы Участников Программы.

**Контактный центр** – центр поддержки Программы лояльности Организатора, осуществляющий информационно- справочное обслуживание по телефону 8 800 100 08 05 в режиме работы по мск времени: понедельник-пятница с 07.00 до 20.00; суббота с 08.00 до 20.00; воскресение с 08.00 до 19.00.

**Медицинское подразделение** – медицинский офис Организатора, предоставляющий медицинские услуги населению в соответствии с настоящими Правилами, расположенные по адресам, указанным на сайте Организатора www.gemohelp.ru

**Медицинские услуги -** услуги, оказываемые в медицинских подразделениях Организатора, а так же услуги, оказываемые мобильной медицинской службой (службой вызова на дом).

С Перечнем и стоимостью оказываемых медицинских услуг, в том числе с Социальным прейскурантом, можно ознакомиться на сайте Организатора [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru)

**Служба вызова на дом** – сервис предоставления услуг Участнику на дому.

**Бонусный счет** – открываемый Организатором Участнику персональный счет, содержащий сведения о количестве начисленных/списанных бонусов, а так же отражающий активность Участника и объем его прав на получение больших скидок при покупке медицинских услуг у Организатора.

**Бонус** – условная учетная единица, не являющаяся платежным средством и используемая Участником при покупке медицинских услуг в соответствии с настоящими Правилами.

**Специальные праздничные бонусы** - условная учетная единица, не являющаяся платежным средством, получаемая и используемая Участником при соблюдении условий, указанных в Бонусной программе

**Виртуальная дисконтная карта** – это средство, дающее возможность Участнику Дисконтной программы при оплате медицинских услуг получить скидку при соблюдении настоящих правил. Карта хранится в электронном виде.

**Личный кабинет** – это персональная страница Участника Программы на сайте Организатора, создаваемая при заключении сторонами Договора на оказание платных медицинских услуг, содержащая различную информацию, в том числе историю заказов, баланс Бонусного или Семейного счета, с учетом срока сгорания бонусов, их начислении и списании. Вход в личный кабинет возможен при наличии у Участника индивидуального логина и пароля.

**Мобильное приложение** – программа, установленная Участником на мобильном устройстве, с целью оперативного и мобильного доступа Участника к информации: результатам анализов, состоянии бонусного счет, дисконтной карты, об уникальных маркетинговых предложениях Организатора, в том числе о проводимых акциях, а так же ближайшем медицинском подразделении Организатора.

**Социальный прейскурант** – документ, содержащий перечень и льготную стоимость медицинских услуг оказываемых Организатором определенным категориям граждан, в соответствии с настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации

**УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ**

1. Участие в программе лояльности является добровольным.

2. Участниками Программы могут стать проживающие на территории Российской Федерации совершеннолетние, дееспособные физические лица, а так же несовершеннолетние, не дееспособные, ограниченные в дееспособности физические лица с обязательным присутствием родителей и/или законных представителей и предоставлением документов, подтверждающих статус законного представителя и документов, удостоверяющих личность представителя.

3. Физическое лицо получает статус Участника Программы лояльности при заключении Договора на оказание платных медицинских услуг и/или оформлении заказа на оказание платных медицинских услуг при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

4. Физическое лицо, заключившее договор без предъявления документа, удостоверяющего личность (анонимно), не может стать Участником Программы лояльности, исключение составляет право участия в Акциях, если их условия не противоречат анонимности.

5. Участник соглашается с настоящими Правилами программы и Политикой в отношении обработки персональных данных, размещенной на сайте Организатора [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru)

6. Участник обязан незамедлительно уведомить Организатора Программы об изменении предоставленных им при подписании Договора данных.

7. Участник несет ответственность за предоставление недостоверной или неактуальной информации и за возможные последствия.

**Дисконтная программа**

1. При оформлении Участником договора и/или заказа на оказание платных медицинских услуг и выполнения установленных настоящей программой определенных условий, Участнику оформляется дисконтная карта.

2. Дисконтная карта является виртуальной.

3. Дисконтные карты, выпущенные до введения в действие настоящей редакции Программы лояльности, действительны и могут принимать участие в программе.

4. Виды Дисконтных карт, в том числе выпущенных до введения в действие настоящей редакции Правил:

**4.1 Дисконтная карта «Серебряная»**

 Дисконтная карта выдается при заказе на оказание платных медицинских услуг на сумму не менее 5 000 рублей. Дисконтная карта дает право на 5% скидку при оплате медицинских услуг.

Скидка 7% предоставляется при заказе на оказание платных медицинских услуг на сумму не менее 20 000 рублей (единовременно или при накоплении).

Передача Дисконтной карты третьим лицам не запрещена, но в этом случае скидка по Дисконтной карте может быть предоставлена только при условии озвучивания фамилии владельца дисконтной карты и его номера телефона.

Дисконтная карта может передаваться и использоваться третьими лицами в течение календарного года неограниченное количество раз. Количество лиц, которым может быть передана дисконтная карта, не должно превышать 15 человек.

В этом случае:

- начисленные Бонусы за оплату услуг третьим лицом, зачисляются владельцу дисконтной карты

- сумма денежных средств за оплату услуг, произведенная третьим лицом, учитывается в пользу владельца дисконтной карты при накоплении суммы, необходимой для получения повышенной скидки при оплате услуг или получении дисконтной карты более высокого уровня.

**4.2** **Дисконтная карта «Золотая»**

Скидка 10% предоставляется при заказе на оказание платных медицинских услуг на сумму не менее 40 000 рублей (единовременно или при накоплении).

Скидка 12% предоставляется при заказе на оказание платных медицинских услуг на сумму не менее 100 000 рублей (единовременно или при накоплении).

Передача Дисконтной карты третьим лицам не запрещена, но в этом случае скидка по Дисконтной карте может быть предоставлена только при условии озвучивания фамилии владельца дисконтной карты и его номера телефона.

Дисконтная карта может передаваться и использоваться третьими лицами в течение календарного года неограниченное количество раз. Количество лиц, которым может быть передана дисконтная карта, не должно превышать 15 человек.

В этом случае:

- начисленные Бонусы за оплату услуг третьим лицом, зачисляются владельцу дисконтной карты

- сумма денежных средств за оплату услуг, произведенная третьим лицом, учитывается в пользу владельца дисконтной карты при накоплении суммы, необходимой для получения повышенной скидки при оплате услуг или получении дисконтной карты более высокого уровня.

**4.3** **Дисконтная карта «Платиновая»**

Скидка 15% предоставляется при заказе на оказание платных медицинских услуг на сумму не менее 300 000 рублей (единовременно или при накоплении).

Передача Дисконтной карты третьим лицам не запрещена, но в этом случае скидка по Дисконтной карте может быть предоставлена только при условии озвучивания фамилии владельца дисконтной карты, его номера телефона и кода из смс-сообщения.

Дисконтная карта может передаваться и использоваться третьими лицами в течение календарного года неограниченное количество раз. Количество лиц, которым может быть передана дисконтная карта, не должно превышать 15 человек.

В этом случае:

- начисленные Бонусы за оплату услуг третьим лицом, зачисляются владельцу дисконтной карты

- сумма денежных средств за оплату услуг, произведенная третьим лицом, учитывается в пользу владельца дисконтной карты

5. При возврате денежных средств за не оказанную/не надлежаще оказанную медицинскую услугу, по вине Организатора, сумма денежных средств за оплату услуг, произведенная Участником /третьим лицом зачитывается для получения повышенной скидки при оплате услуг или получении дисконтной карты более высокого уровня.

6. Скидки по картам не суммируются и не распространяются на специальные предложения при проведении Акций.

**Бонусная программа**

1. При оформлении Участником договора и/или заказа на оказание платных медицинских услуг автоматически открывается Бонусный счет. На одного Участника может быть оформлен только один Бонусный счет.

2. В случае использования дисконтной карты в заказе бонусы начисляются владельцу дисконтной карты.

3. Виды бонусов:

* Специальные праздничные бонусы – 300 бонусов начисляются Участнику при оформлении заказа на оказание платных медицинских услуг в течение 30-ти дней после даты наступления дня рождения.
* Накопительные бонусы – начисляются Участнику при каждом оформленном заказе на оказание платных медицинских услуг. Размер бонусов составляет 3% от суммы оплаченных медицинских услуг, за исключением суммы акционных предложений.

4. Списание накопленных бонусов (за исключением специальных праздничных бонусов) в счет оплаты заказа возможно только при оформлении и оплате второго и последующих заказов по истечении 14 календарных дней после их начисления

5. Один бонус= одному рублю. Накопленными бонусами можно оплатить до 15% заказа.

6. Срок применения бонусов, в течение трех лет, начиная со дня, следующего за днем, когда начисленные бонусы возможно применить для списания, в соответствии с п. 4 Бонусной программы. Бонусы с более ранним сроком сгорания списываются в первую очередь.

7. Сведения о статусе Бонусного счета доступны в Личном кабинете на сайте [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru) , мобильном приложении «Гемохелп», в любом медицинском подразделении.

8. Списание специальных праздничных бонусов в счет оплаты заказа можно осуществить сразу со дня начисления при оформлении заказа.

9. Замена бонуса денежным эквивалентом в натуральном выражении в Программе не допускается, бонусы не наследуются.

10. Все изменения Бонусной программы становятся обязательными для Участника с момента введения их в действие Организатором Программы, Участник самостоятельно отслеживает изменения в Программе на сайте Организатора [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru).

11. При возврате денежных средств за не оказанную/не надлежаще оказанную медицинскую услугу, оплаченную с использованием бонусов:

* Начисленные при оплате медицинских услуг бонусы списываются с бонусного счета.
* Списанные при оплате медицинских услуг бонусы возвращаются на бонусный счет.

12. Бонусы не начисляются на специальные предложения при проведении Акций. Накопленные бонусы не списываются на специальные предложения при проведении Акций.

**Социальная программа\***

*\*Программа не распространяется на медицинские подразделения расположенные в Чувашской республике, ввиду действия на этой территории специального прейскуранта*

1. Участниками Социальной программы может стать определенная категория населения:

* Первая категория: пенсионеры, инвалиды I и II группы, дети-инвалиды, вдовы военнослужащих;
* Вторая категория: медицинские работники, дети с 1 месяца до 14 лет включительно.

2. Для подтверждения статуса Участника Социальной программы Первой категории должны быть предъявлены документы: для пенсионера: документ удостоверяющий личность и пенсионное удостоверение; для инвалида I и II группы: документ удостоверяющий личность, удостоверение об инвалидности;

для детей-инвалидов: свидетельство о рождении, удостоверение об инвалидности.

В случае если Участник Социальной программы является несовершеннолетним, не дееспособным, ограниченным в дееспособности предъявляются документы подтверждающие статус его законного представителя и документ удостоверяющий личность представителя.

3. Для подтверждения статуса Участника Социальной программы Второй категории должны быть предъявлены документы: для медицинских работников: документ удостоверяющий личность, справка с места работы, направление от главного врача; для детей: свидетельство о рождении, документы подтверждающие статус его законного представителя и документ удостоверяющий личность представителя.

4. Участники Социальной программы Первой категории оплачивают медицинские услуги по Социальному прейскуранту, действующему в соответствии с п. 7 Социальной программы.

5. Цены Социального прейскуранта устанавливаются на 10%-15% ниже цен базового прейскуранта.

6. Социальный прейскурант**,** содержащий перечень и льготную стоимость медицинских услуг оказываемых Организатором определенным категориям граждан, в соответствии с настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации размещен на сайте Организатора [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru).

7. Социальный прейскурант действует:

- по понедельникам и пятницам: во всех медицинских подразделениях Организатора

-ежедневно: в медицинских подразделениях по адресам, указанных на сайте Организатора [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru), при этом перечень адресов медицинских подразделений может быть изменен Организатором.

8. Участнику Социальной программы Первой категории предоставляется скидка 3% от базового прейскуранта, которая действует:

- по вторникам, средам, четвергам, субботам, воскресеньям во всех медицинских подразделениях Организатора, за исключением медицинских подразделений, указанных в п. 7 Социальной программы.

9. При выезде на дом медицинского работника к Участнику Социальной программы Первой категории, а именно к инвалиду I группы по опорно-двигательному аппарату, степень передвижение-3, что подтверждается удостоверением/справкой ИПРА, оплата за вызов службы не взимается.

10. Участнику Социальной программы Второй категории предоставляется скидка:

- медицинским работникам – 5% от базового прейскуранта, действует ежедневно во всех медицинских подразделениях Организатора

- детям с 1 месяца до 14 лет включительно - 15% от базового прейскуранта, действует по четвергам во всех медицинских подразделениях Организатора.

11. Все Участники Социальной программы, помимо льгот, перечисленных выше, автоматически становятся Участниками Бонусной и Дисконтной программ.

**Скидки при пакетной продаже**

Цены на исследования, входящие в пакетные предложения (профили исследований), устанавливаются на 5 - 15 % ниже цен по базовому прейскуранту в зависимости от профиля пакета. Стоимость на профили исследований оформляются прейскурантом и утверждаются генеральным директором.

**Скидки детям**

1. С целью привлечения детской аудитории во всех отделениях Общества устанавливается единый детский день - четверг. В детский день всем детям, сдающим анализы во всех медицинских отделениях Общества, в возрасте с 1 месяца до 14 лет включительно предоставляется скидка в размере 15% к ценам основного прейскуранта.
2. Скидка не суммируется с акционными предложениями, индивидуальными скидками, в том числе, по дисконтной карте.

**Локальные акции.**

1. С целью привлечения клиентов, увеличения объема услуг в определенных медицинских отделениях Общества могут проводиться локальные акции.
2. На регулярной основе в некоторых медицинских отделениях устанавливается день больших скидок – «Здоровая суббота». Скидка предоставляется всем клиентам, обратившимся за услугой, в установленный день (субботу) в период действия акции и в отделения по адресам, утвержденных приказом по предприятию. Размер скидки составляет 20 %.
3. Указанная скидка не суммируется с акционными предложениями, индивидуальными скидками, в том числе, по дисконтной карте.

**Рекламные акции**

1. По решению Организатора могут проводиться Акции, рассчитанные на определенный период времени и/или перечень услуг, как с начислением бонусов, так и без их начисления.

2. Участником Акции может стать любое физическое лицо, в том числе и анонимно, если условия Акции не противоречат анонимности.

3. Полную информацию о проводимых/планируемых Акциях Организатор размещает на своем сайте [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru), главное меню, раздел «Акции»

4. Скидка на услуги во время проведения Акции не суммируются с индивидуальными скидками, в том числе по дисконтной карте.

**Иные условия**

1. Срок действия Программы лояльности не органичен.

2. Организатор Программы уведомляет Участника о прекращении действия/частичном прекращении/изменении Программы лояльности путем размещения сообщения с датой прекращении действия/частичном прекращении/изменении на сайте Организатора [www.gemohelp.ru](http://www.gemohelp.ru)

3. При прекращении действия Программы лояльности Участник имеет право в течение 30 дней после размещения сообщения осуществить заказ медицинских услуг и списать накопившиеся бонусы в соответствии с п.5 Бонусной программы и/или применять дисконтную карту при оплате медицинских услуг. По истечении указанного срока остаток бонусов будет аннулирован, Бонусный счет и Дисконтная карта заблокированы.

4. Участие Участника в Программе прекращается /Участник исключается из Программы:

- при отказе Участника от участия в Программе лояльности - в течение 10 дней после получения Оператором от Участника письменного заявления

- при отзыве Участником согласия на обработку персональных данных - в течение 10 дней после получения Оператором от Участника письменного заявления; в случае отзыва Участником персональных данных частично, Бонусный счет и Дисконтная карта не блокируется.

- при прекращении действия Программы лояльности

- при принятии решения Организатором Программы о досрочном прекращении участия Участника в Программе лояльности - в день принятия решения.

Все вышеперечисленное влечет за собой закрытие и блокировку Бонусного счета, блокировку Дисконтной карты.

5. Организатор вправе прекратить участие в Программе лояльности любого Участника без предупреждения по причинам, включая, но не ограничиваясь ими:

- не соблюдение настоящих Правил

- злоупотребление какими-либо поощрениями, предоставляемыми в рамках Программы

- предоставление недостоверных сведений Организатору.

6. Все возможные споры по вопросу участия в Программе лояльности разрешаются между Организатором и Участником путем проведения переговоров.

7. В случае, если спор между Организатором и Участником не может быть разрешен путем переговоров, он разрешается в соответствии с законодательством РФ.