

## ВВЕДЕНИЕ

Программа лояльности пациентов «Сити Смайл» (далее - Программа) – это программа лояльности для пациентов ООО «Сити Смайл». 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 онлайн форма, содержащая персональные данные пациента и согласие на их обработку и использование и получение информации рекламного характера через любые каналы коммуникации. Заполненная пациентом Анкета на сайте: [citysmile.getmeback.ru/wallet](http://citysmile.getmeback.ru/wallet) 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 «Сити Смайл».

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

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

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

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

**Организатор Программы** (далее – Организатор, Клиника) – Общество с ограниченной ответственностью «Сити Смайл» - Стоматологическая клиника «Сити Смайл» (юр. адрес: 660100, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Академика Киренского, дом 41, помещение 132.134, ИНН 2463259639, КПП 246301001) 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 (возраст должен быть не менее 18 лет) , индивидуальный предприниматель и юридическое лицо, заключившие договор на оказание платных медицинских услуг. Становясь участником программы, Пациент выражает безусловное согласие с правилами Программы, а также на получение рекламных, маркетинговых и других информационных материалов.

## **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 [city-smile-krsk.ru](http://city-smile-krsk.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 «Сити Смайл» на сумму равную или превышающую Пороговую сумму, установленную Организатором.

3.2. Пациент становится Участником Программы с момента регистрации в программе лояльности.

3.3. Для участия в Программе и получения Карты Пациент должен установить бесплатное приложение "Wallet" или "Apple Wallet", заполнить необходимые данные, 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;
- дата рождения;
- номер мобильного телефона.

3.5. Данные поля являются обязательными для заполнения.

3.6. Участник, заполнив Анкету, автоматически подтверждает, что при заполнении Анкеты указал достоверные сведения о себе, включая принадлежность ему номера мобильного телефона, наличие доступа к нему, 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.

3.7. Устанавливая приложение и оставляя свои данные, 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. Электронную карту можно установить по ссылке <https://citysmile.getmeback.ru/wallet>.

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: «Новый клиент», «Любимый пациент».

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 QR-код и предъявляется сотруднику клиники «Сити Смайл» 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 регистрации в программе лояльности.

4.10. Карта является именной и не может быть передана родственникам Участника Программы.

4.11. Один Пациент вправе получить только одну Карту.

4.12. При оформлении нескольких Карт на одно и то же физическое лицо 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 «Сити Смайл» 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 - Правила начисления баллов

Название	% начисления	Сумма покупок при которой клиент автоматически будет переведен в группу
«Новый клиент»	3%	0
«Любимый пациент»	5%	100.000

#### 5.4 Способы получения дополнительных бонусов:

- с помощью кода рекомендации – 50 бонусов отправителю и 50 бонусов получателю (подробности на обратной стороне карты в приложении Wallet).

-  за размещение положительного отзыва о клинике на следующих сервисах: ПроДокторов, Яндекс, Google, 2ГИС – 50 бонусов/1 отзыв.

- за отметку аккаунтов клиники в истории или в посте в социальной сети Instagram (@citysmile.krsk) – 50 бонусов/1 пост или сторис. Допустимо размещение не более 5 постов или сторис с отметкой в месяц.

- за подписку на телеграм-канал - 50 бонусов.

- персональные бонусы -  подарки от клиники, бонусы в честь дня рождения пациента, акции и пр.

Для начисления бонусов за вступление в телеграм-канал, размещение отзывов и информации в социальных сетях, необходимо показать подтверждающие скриншоты администратору клиники.

## 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.