****

«01» апреля 2024 г.

**ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ
СЕТИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ КЛИНИК «КОСМОСТОМ»**

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Программа лояльности КосмоСтом (Программа)** – маркетинговая накопительная программа, построенная на накоплении и использовании Бонусных баллов в приложении UDS. Программа включает в себя совокупность мероприятий и Акций, в ходе которых Участник может накапливать и использовать Баллы за счет оплаты оказанных стоматологических услуг.
**Приложение UDS (Приложение)** – мобильное приложение «UDS», которое можно скачать в Google Play или App Store.
**Промокод (QR-код)** – код состоящий из букв и цифр либо в виде QR-кода и/или интернет ссылки, который используется в приложении UDS для получения виртуальной бонусной карты Программы лояльности.
**Участники программы (Участник)** – физическое лицо, которое зарегистрировалось в Программе в соответствии с настоящими Правилами и в порядке, предусмотренном Правилами, приняло на себя права и обязанности, предусмотренные Программой.
**Правила Программы (Правила)** – настоящий документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе.
**Виртуальная бонусная карта** **(Бонусная карта)** – личный кабинет Участника в Приложении UDS, который создается в соответствии с Правилами и предоставляет Участнику доступ к Бонусному счету и другой информации о Программе.
**Бонусная операция** – совершенная Участником Операция по оплате стоматологических услуг, являющаяся в соответствии с Правилами основанием для зачисления на Бонусный счет Участника соответствующего количества Баллов.
**Бонусный балл (Балл)** – условная единица, зачисляемая на Бонусный счет Участника и списываемая с Бонусного счета Участника в соответствии с Программой. Баллы используются только в учетных целях, не имеют наличного выражения и не предоставляют право на получение их в денежном эквиваленте.
**Бонусный счет** – учетная запись в базе данных, формируемая в целях отражения операций о текущем балансе и количестве начисленных/списанных баллов. Бонусный счет открывается при регистрации Участника в Приложении и не является банковским счетом.
**Бонусная скидка** – скидка в эквиваленте бонусных баллов, предоставляемая Участнику Программы при оплате услуг. Бонусная скидка предоставляется в пределах остатка начисленных баллов на бонусном счете Участника Программы. Размер бонусной скидки определяется в соответствии с условиями настоящего Положения и может составлять до 10% стоимости оказанных услуг.
**Организатор программы лояльности (Организатор)** – ООО «КОСМОСТОМ».
**Клиника «КосмоСтом» (Клиника)** – сеть стоматологических клиник «КосмоСтом», расположенных по адресу:
г. Омск, ул. Волочаевская, 19/1, ул. Масленникова, 15, г. Омск, пр-т Мира, 29, г. Омск, ул. Лукашевича, 10Б. **Сайт** – веб-сайт находящийся по адресу https://kosmostom-omsk.ru/.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данная Программа лояльности действительна только при оплате услуг в сети стоматологических клиник «КосмоСтом».
1.2. Данное Положение о Программе лояльности определяет общие, единые для всех участников правила участия в программе, условия взаимодействия, размер и условия предоставления бонусных скидок.
1.3. Действие данной программы лояльности предусматривает предоставление бонусных скидок физическим лицам при оплате собственными средствами услуг Клиники.
1.4. Участником программы может стать любое физическое лицо, зарегистрировавшееся в соответствии с настоящими Правилами.
1.5. Участник соглашается принять участие в Программе на условиях, установленных Правилами программы. Программа действует неопределенный срок.
1.6. Личные данные Участников, относящиеся к участию в программе, хранятся, обрабатываются и используются в целях функционирования и реализации программы.
1.7. Участие в Программе дает право:
1.7.1. Получать и накапливать Бонусные баллы за оплату стоматологических услуг;
1.7.2. Использовать накопленные баллы в качестве Бонусной скидки при последующей оплате услуг;
1.7.3. Оставлять обратную связь, с целью оценки качества оказанных услуг и работы Клиники, улучшения качества обслуживания, внесения предложений.

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И УЧЕТА УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ

2.1. Чтобы стать Участником Программы, пациент Клиники должен выполнить следующие действия:
- скачать и установить на телефон мобильное приложение UDS;
- получить в Приложении виртуальную бонусную карту КосмоСтом путем сканирования QR-кода (промокода) приглашения на информационных материалах, размещенных в Клинике.
2.2. Форма Анкеты находится в системе UDS, и Участник заполняет ее при первом скачивании приложения, а также дает согласие на обработку его персональных данных.
2.3. Участник, заполняя и подписывая Анкету, дает свое согласие на использование его персональных данных для продвижения Организатором работ и услуг напрямую с помощью телекоммуникационных средств (электронная почта, телефон, в том числе путем PUSH и SMS-рассылок).
2.4. Виртуальная бонусная карта активируется непосредственно после заполнения Участником Анкеты.
2.5. Активация (использование) виртуальной бонусной карты означает, что Участник программы ознакомлен, и принимает условия настоящего Положения, а также подтверждает право Организатора изменять настоящее Положение в ходе реализации Программы лояльности.

БОНУСНЫЕ БАЛЛЫ, ПОРЯДОК ИХ НАЧИСЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| **Условия** | Статусы, или уровни лояльности |
| **Base** | **Silver**  | **Gold** | **Premium** |
| Процент вознаграждения\* | 2% от суммы лечениявозвращается бонусами | 3% от суммы лечения возвращается бонусами | 5% от суммы лечения возвращается бонусами | 7% от суммы лечения возвращается бонусами |
| Процент списания баллов от суммы оплаты | 10% | 10% | 10% | 10% |
| Условия получения статуса  | Присоединение к Программе лояльности  | Сумма оплат с использованием Бонусной карты свыше50 000 рублей | Сумма оплат с использованием Бонусной карты свыше200 000 рублей | Сумма оплат с использованием Бонусной карты свыше800 000 рублей |

3.1. Баллы начисляются на Бонусный счет Участника программы за оплату оказанных Организатором услуг при предъявлении виртуальной бонусной карты или по номеру телефона, указанному при регистрации в Программе.
3.2. Баллы начисляются из расчета процента от суммы, оплаченной Участником за оказанные Организатором услуги стоматологического лечения. Бонусные баллы начисляются согласно установленной градации:

\*Процент вознаграждения – процент от суммы оплаты, который будет начислен на Бонусный счет Участника.

3.3. Баллы начисляются на Бонусный счет Участника программы через 24 часа после совершения оплаты с использованием Карты Лояльности.
3.4. Экстра-баллы – дополнительные Баллы, начисляемые сверх Баллов, начисленных за совершенную покупку в соответствии с п.3.2. Положения, за присоединение к компании (приветственные баллы).
3.4.1. Экстра-баллы начисляются в следующем порядке: Приветственные баллы – 300 баллов.
3.5. Организатор ограничивает срок «жизни» баллов сроком 12 (двенадцать) месяцев с момента последней оплаты с предъявлением Бонусной карты. При отсутствии активности по карте (при не совершении Участником оплат с использованием Бонусной карты) после указанного срока Баллы сгорают (обнуляются).
3.6. Баллы за одну покупку начисляются на Бонусный счет участника только один раз.
3.7. Передача накопленных Бонусных баллов с одного Бонусного счета на другой̆ Бонусный счет не допускается.
3.8. Информацию о состоянии Бонусного счета, количестве накопленных/списанных Бонусных баллов Участник может узнать в личном мобильном приложении UDS.
3.9. Один Балл дает право Участнику на получение Бонусной скидки на оплату последующих услуг у Организатора в размере 1 (одного) рубля.
3.10. Бонусная скидка предоставляется Участникам при оплате оказанных Организатором услуг. При предоставлении Бонусной скидки с Бонусного счета участника списывается сумма Баллов, учтенных при расчете Бонусной скидки.
3.11. Максимальный размер Бонусной скидки – 10% от суммы оплаты, т.е. баллами можно оплатить до 10% от суммы оказанных Организатором услуг, кроме:
- Профилактических и гарантийных осмотров специалистов;
- Услуг седации и наркоза;
- Услуг диагностики для сторонних пациентов (не получающих стоматологическое лечение у Организатора);
- Исследовании крови;
- Приобретения средств и предметов гигиены.
- Акционного предложения на профессиональную гигиену полости рта, проводимую специалистами по гигиене и профилактике (гигиенистами).
3.12. Баллы начисляются только на ту часть суммы, которая оплачена наличными деньгами или по банковской карте. На предоставленную в эквиваленте баллов скидку начисления не производятся.
3.13. Бонусные баллы не начисляются и не списываются на услуги по ДМС.
3.14. При оплате услуг на условиях рассрочки Бонусные баллы не списываются и не начисляются.
3.15. Оплатить услуги Организатора с использованием Бонусных баллов можно при предъявлении в момент покупки Карты лояльности в UDS или назвав номер карты лояльности в UDS.
3.16. Родственники и друзья Участника с его согласия могут накапливать и тратить Бонусные баллы на Бонусный счет Участника. Для этого при оплате услуг необходимо назвать номер карты лояльности в UDS.
3.17. В случае оформления возврата денежных средств за оказанные медицинские услуги, при оплате за которые Участнику были начислены Бонусные баллы, с Бонусного счета участника списывается количество Баллов, начисленных за оплату данных услуг.
3.18. При возврате средств за услугу, приобретённую за Бонусные баллы, Участнику возвращаются внесенные денежные средства в той же пропорции, что и при оплате товара, а израсходованные Бонусные баллы возвращаются на Бонусный счет.
3.19. Организатор Программы вправе в одностороннем порядке без согласия Участника списывать с его Бонусного счета Баллы в случае, если Баллы были ошибочно зачислены на Бонусный счет участника. В таком случае, Организатор списывает с Бонусного счета сумму Баллов, равную ошибочно зачисленной сумме Баллов.

ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. В случае совершения Участником программы противоправных действий в отношении Организатора или его пациентов, Организатор Программы вправе по своему выбору в одностороннем порядке без согласия Участника списать все имеющиеся на его Бонусном счете Баллы или аннулировать действие Карты Участника, добавив в «черный список» (заблокировать Участника в клиентской базе).
4.2. Данное Положение не является публичной офертой.
4.3. Организатор Программы оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить действие Программы. Баллы, оставшиеся на Бонусном счете после даты прекращения действия Программы, аннулируются. С момента прекращения действия Программы Участник утрачивает право на получение Бонусной̆ скидки.
4.4. Организатор Программы вправе вносить любые изменения в настоящее Положение и Программу лояльности без предварительного уведомления Участников программы. Информация об указанных изменениях размещается на сайте https://kosmostom-omsk.ru/.
4.5. Участники Программы и Организатор признают обязательным соблюдение претензионного (досудебного) порядка урегулирования споров, вытекающих из участия в Программе и/или возникающих в связи с участием в Программе. Срок ответа на претензию составляет 10 (десять) рабочих дней с даты ее получения.
4.6. В случае недостижения сторонами согласия в досудебном порядке, спор подлежит разрешению в суде, в соответствии с законодательством Российской Федерации.