**УТВЕРЖДЕНО**

Приказ директора

ООО «ОМНИА КЛИНИК»

От 01.03.2021г. №9-ОД

# Положение

**о программе лояльности клиники эстетической медицины унитарного предприятия "ОМНИА КЛИНИК"**

# Термины и определения

В настоящем Положении используются следующие термины в соответствии с их нижеприведенными значениями:

**Анкета Клиента/Покупателя/Пациента** (ранее и далее по тексту – Анкета) – регистрационная форма документа, содержащая персональные данные покупателя и согласие на их обработку и использование и получение информации рекламного характера через любые каналы коммуникации. Заполненная и подписанная покупателем Анкета является согласием покупателя на участие в Программе в соответствии с настоящим Положением.

**Программа лояльности** (ранее и далее по тексту – Программа) – разработанная предприятием система предоставления Участникам Программы преимуществ, привилегий, скидок на оплату услуг и товаров в клинике эстетической медицины унитарного предприятия «ОМНИА КЛИНИК» (далее - Клиника), реализуемых по адресу: г.Гомель, ул.Волотовская,1А-22.

**Карта лояльности** - электронный именной документ (карточка), обладающая уникальным номером, который используется для персонификации Участника, удостоверяющий право на получение услуг, отличающихся по стоимости от действующего в Клинике на день предоставления услуги прейскуранта.

**Организатор Программы** (ранее и далее по тексту – Клиника) – унитарное предприятие «ОМНИА КЛИНИК» 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.

**Покупатель\клиент** – потребитель, любое физическое лицо, который приобретает услуги и товары в Клинике.

**Пациент** – физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь.

# Положение о программе лояльности клиники эстетической медицины «ОМНИА КЛИНИК»

регулирует основные правила и условия ее функционирования.

**Участник Программы** (ранее и далее по тексту – Участник) – любое физическое лицо, достигшее совершеннолетия, на которое в информационной системе Организатора зарегистрирована Карта на основании заполненной и подписанной Анкеты. Становясь участником программы, Участник выражает безусловное согласие с правилами Программы, а также на получение рекламных, маркетинговых и других информационных материалов.

# Общие положения

* 1. Цели Программы:
* поощрение лояльности клиентов\пациентов Клиники;
* формирование и расширение круга постоянных клиентов Клиники;
* обеспечение возвратности постоянных клиентов.
	1. Преимущества, предусмотренные Клиникой для Участников Программы:
* предоставление скидки при оплате услуг и товаров в соответствии с условиями Программы;
* информирование о новостях, акциях, специальных предложениях Клиники.
	1. Перечень преимуществ и привилегий Клиники для Участников Программы может изменяться Клиникой в одностороннем порядке. Сведения о таких преимуществах и привилегиях будут размещены на сайте Клиники [www.omniaclinic.by,](http://www.omniaclinic.by/) а также в рекламных материалах Клиники.

1

# Условия участия в программе

* 1. Участие в Программе индивидуально. Участником Программы может стать любое физическое лицо, достигшее совершеннолетия, которое намеревается приобрести или приобрело услуги и товары в Клинике.
	2. Клиент/Покупатель становится Участником Программы с момента заполнения Анкеты и получения Карты.
	3. Для участия в Программе и получения Карты Клиент/Покупатель обязан заполнить предложенную Клиникой Анкету и расписаться в ней, что является согласием Клиента/Покупателя на участие в Программе, ознакомлением с правилами настоящей Программы и условиями пользования Картой.
	4. В Анкете Участник Программы указывает следующую информацию:
* фамилия, имя, отчество;
* дата рождения;
* пол;
* номер мобильного телефона;
* адрес электронной почты;
* адрес (регион, город).
	1. Данные поля являются обязательными для заполнения. После заполнения Анкета должна быть передана администратору Клиники.
	2. В случае если Анкета заполнена не полностью, или частично, или некорректно в части обязательных для заполнения полей Клиника вправе отказать Клиенту/Покупателю в выдаче Карты.
	3. Участник, заполнив и подписав Анкету, автоматически подтверждает, что при заполнении Анкеты указал достоверные сведения о себе, включая принадлежность ему почтового адреса, адреса электронной почты и номера мобильного телефона, наличие доступа к ним, 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.
	4. Подписывая Анкету, каждый Покупатель тем самым подтверждает свое согласие на использование предоставленной информации Организатором в маркетинговых и/или рекламных целях, методами, которые не нарушают действующее законодательство Республики Беларусь.

# Виды карт

* 1. Карта Участника Программы является частью маркетинговой политики Клиники. Реализация Карты и последующее предоставление по ней скидок является частью исполнения Клиникой публичного договора купли-продажи.
	2. Карту можно приобрести в Клинике по адресу: г.Гомель, ул.Волотовская,1А-22.
	3. Карта не является кредитной, платежной или банковской.
	4. Карта Клиента является собственностью Организатора и подлежит возврату по первому его требованию.

Карта может быть следующих видов:

|  |  |
| --- | --- |
| **Дисконтная карта** | **Стоимость карты, рублей** |
| «Принси» | 250,00 \* |
| «Феникс» | 500,00 \* |
| «Эксельсиор» | 750,00 \* |

\*Стоимость карты определяется Прейскурантом, действующим на день реализации

* 1. Срок действия Карты составляет 18 месяцев с даты ее приобретения, распространяется на весь срок действия Программы в соответствии с настоящим Положением. Участник вправе в любой момент прекратить свое участие в Программе.
	2. Карта выдается Клиенту/Покупателю лично.
	3. Карта имеет уникальный номер и предъявляется администратору Клинику до реализации услуг или товара. В случае если Карта не была предъявлена Участником Программы до момента печати кассового чека, такая покупка не может быть учтена для предоставления скидки.
	4. Подлинность Карты и идентификация Участника Программы проверяются до оплаты.

2

* 1. Карта начинает действовать с момента ее получения.
	2. Карта находится у Участника Программы и не может быть передана для пользования третьим лицам. Передавая Карту другому лицу, Участник несет полную индивидуальную ответственность за возможные последствия, за исключением случаев, указанных в п.3.11 Положения.
	3. Один Клиент\Покупатель вправе получить только одну Карту, за исключением случаев приобретения или передачи такой карты для несовершеннолетних детей Клиента\Пациента, супругам, родителям.

# Порядок предоставления скидки

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дисконтная карта | Стоимость Карты, рублей | Процент предоставляемой скидки на услуги и товары | Срок действия |
| «Принси» | 250,00 | 6% | 18 месяцев |
| «Феникс» | 500,00 | 9% | 18 месяцев |
| «Эксельсиор» | 750,00 | 12% | 18 месяцев |

\*Стоимость карты определяется Прейскурантом, действующим на день реализации

4.1. Условия предоставления скидок по Картам, введение новых преимуществ и привилегий или их исключение, иные условия Программы могут быть изменены Клиникой в одностороннем порядке без предварительного и последующего уведомления Участников. Актуальная информация о Программе или об изменениях размещается на сайте Клиники [www.omniaclinic.by](http://www.omniaclinic.by/)

# Порядок замены и восстановления карт

* 1. При утере или порче Карта Держателя карты при предъявлении действующего документа, удостоверяющего личность, заполнения новой Анкеты и при условии наличия анкетной информации об Участнике в информационной системе Клиники, предоставленной ранее при оформлении Карты.
	2. При замене утерянной/поврежденной Карты на новую утерянная Карта блокируется, и скидка по ней не предоставляется.

# Порядок работы с персональными данными

* 1. Клиника обрабатывает персональные данные Участников, указанные в Анкете, в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь. Участник дает свое согласие на обработку персональных данных и их использование путем подписания Анкеты.
	2. Обработка персональных данных осуществляется Клиникой в целях исполнения договоров, в маркетинговых и рекламных целях (например, для информирования Участников о специальных предложениях Клиники, изменениях Программы), продвижения товаров и услуг Клиники, реализации специальных предложений для Участников, опросов и др.
	3. Согласие Участника на обработку персональных данных действует от даты подписания Анкеты на весь срок участия в Программе или на весь срок действия Программы, или до момента отзыва указанного согласия и остается в силе до тех, пока Участник не заявит об обратном. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в любой момент путем направления Участником уведомления на адрес Клиники. Отзыв согласия ведет к прекращению участия Участника в Программе и прекращению действия Карты.
	4. Отозвать согласие на обработку персональных данных и/или отказаться от уведомлений рекламного характера Участник может, подав письменное заявление в Клинику.
	5. Подписывая Анкету, Участник дает свое согласие на использование его персональных данных для продвижения Клиникой товаров, работ и услуг напрямую с помощью коммуникационных и телекоммуникационных средств (электронная связь, телефон, в том числе путем SMS-рассылки, рассылки сообщений посредством иных сетей электросвязи, включая мессенджеры, и др.).
	6. Участник обязан незамедлительно уведомить Клинику об изменении своих анкетных данных (ФИО, адреса, телефона), а также об утрате, краже, повреждении выданной Карты или в случае выявления факта получения двух и более Карт на руках.
	7. Персональные данные, указанные в Анкете, хранятся в информационной системе Клиники. Информационная система Клиники представляет собой совокупность персональных данных об Участниках, данных о покупках, Анкет и иных источников информации, а также информационные технологии и технические средства, позволяющие осуществлять обработку персональных данных.

3

# Особые условия

* 1. Клиника вправе вносить любые изменения в настоящее Положение и Программу или прекратить действие Программы в любое время без предварительного уведомления Участников. Информация об указанных изменениях размещается на сайте [www.omniaclinic.by](http://www.omniaclinic.by/) Участник самостоятельно отслеживает изменения Программы.
	2. Скидки по Картам не распространяются на проводимые Клиникой акции и специальные предложения по снижению стоимости услуг и товаров, приобретение подарочных сертификатов, косметические товары, а также на комплексные предложения и сопутствующие материалы (инъекционные препараты, индивидуальные насадки).
	3. Организатор не несёт ответственности за не информированность и незнание Участником правил участия в Программе.

Незнание правил участия в Программе не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участника.

* 1. При наличии претензий к выполнению Клиникой условий Программы, Участник вправе обратиться с претензией к Клинике, допустившей, по мнению Участника, нарушение условий Программы.
	2. Клиника вправе прекратить участие в Программе любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но, не ограничиваясь, случаем, если Участник:

не соблюдает настоящие Правила;

совершил или намеревается совершить действия, имеющие значимые признаки мошенничества, обман или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальный ущерб, моральные и прочие негативные последствия;

злоупотребляет какими-либо правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы;

не заполнил Анкету либо обязательные поля Анкеты, заполнил некорректно, и это не позволяет его идентифицировать надлежащим образом, либо не подписал Анкету;

предоставляет информацию (сведения), вводящую в заблуждение либо не соответствующую действительности, в соответствии с требованиями действующего законодательства;

если факты свидетельствуют о том, что покупки Участника совершаются в предпринимательских целях, то есть для их последующей реализации/перепродажи или от имени/на средства юридического лица для осуществления деятельности юридического лица, или от имени/на средства физического лица, полученные от группы физических лиц, для приобретения товаров в целях общего пользования и/или дарения.

* 1. Если Карта используется с нарушением настоящих Условий, норм законодательства Республики Беларусь, с целью совершения недобросовестных действий, она может быть изъята персоналом Клиники.
	2. Представитель юридического лица не может использовать Карту для совершения покупок от имени юридического лица, даже если он является Участником Программы.

4