

ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ БЕСТ КЛИНИК

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в программе лояльности **Бест Клиник** (далее — Программа). С момента регистрации в Программе Участник вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на Сайте Компании, в Мобильном приложении, а также в других источниках по усмотрению Оператора.

1.2 Программа действует с момента её запуска и до полной её отмены по решению Оператора.

2. Термины и определения

2.1 **«Программа лояльности Бест Клиник («Программа»)»** — комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, предоставляющих возможность Участникам при оплате медицинских услуг в Клиниках Бест Клиник, а также за выполнение определенных действий в рамках Программы получать Бонусы, определяющие объём прав Участника на получение скидок, предоставляемых в рамках Программы лояльности.

2.2 **«Оператор»** — ООО "КЛАССИКУС" (ОГРН 1117746263348, ИНН 7701913724, юридический адрес: 105082, г. Москва, Спартаковский пер, дом № 2, строение 11), ООО "БЕСТ КЛИНИК" (ОГРН 1137746557387, ИНН 7701363414, юридический адрес: 117218, Москва г, Новочерёмушкинская ул, дом 34, корпус 1), ООО «АРИАДНА-КЛАССИК» (ОГРН 1037739200300, ИНН 7712036708, юридический адрес: 125445, г. Москва, Ленинградское ш., д. 116, эт А1 пом I ком 1), обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы и обеспечивающее предоставление Участникам Программы Привилегий, предусмотренных Правилами.

2.3 **«Участник»** — участвующее в Программе Лояльности физическое лицо, принимающее и соблюдающее настоящие Правила.

2.4 **Клиент** — физическое лицо, заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в Клиниках Бест Клиник на условиях договора в свою пользу, но не осуществившее присоединение к Программе в соответствии с Правилами программы.

2.5 **«Карта Участника» («Карта»)** — виртуальная карта, служащая для идентификации Участника в Программе, полученная Участником в соответствии с настоящими Правилами, позволяющая Участнику списывать и накапливать Бонусы. Срок действия Карты ограничен сроком действия Программы или решением Оператора. Виды Карт Участника Программы:

2.5.1 **Виртуальная карта** — электронная карта, оформленная сотрудником регистратуры при согласии клиента участвовать в Программе. Стандартная форма подключения к программе лояльности

2.6 **Привилегия** — возможность приобретения медицинских услуг Оператора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки — начисления Бонусов на Бонусный счёт Участника Программы лояльности и последующего расходования Участником накопленных Бонусов при оплате медицинских услуг, оказываемых Оператором и в соответствии с Правилами.

2.7 **Бонусы** - расчётные бонусные единицы, зачисляемые на Бонусный счёт Участника за приобретение медицинских услуг у Оператора в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определённых Оператором самостоятельно, являющихся основанием для начисления Бонусов. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения скидки на медицинские услуги, приобретаемые у Оператора. Замена Бонусов денежным эквивалентом в натуральном выражении в Программе не допускается.

2.8 **Личный кабинет** — персональная страница Участника, доступная на Сайте Компании, а также в Мобильном приложении, на которой содержится информация об Участнике, о балансе Бонусного счёта Участника, а также о персональных акциях и скидках.

2.9 **Мобильное приложение «Бест Клиник» (также - Мобильное приложение)** — программное обеспечение «Бест Клиник», устанавливаемое (загружаемое) на мобильное устройство (смартфон, планшет и т.п.) на базе платформ IOS и Android, представляющее собой совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования на мобильных устройствах.

2.10 **Бонусный счёт** — персональный счёт, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника в момент присоединения к Программе в соответствии с настоящим и Правилами, по которому учитывается количество накопленных Бонусов и их использование Участником Программы.

2.11 **Сайт Компании** (также - Сайт) — интернет-сайт, размещенный по адресу: <https://bestclinic.ru>

2.12 **Территория проведения Программы** — Программа действует в Клиниках Бест Клиник. Список Клиник, участвующих в Программе, доступен на сайте <https://bestclinic.ru> и может изменяться и пополняться.

Соглашаясь стать Участником Программы, Участник выражает своё согласие на обработку своих персональных данных Оператору в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152 — ФЗ на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации,

обработку своих персональных данных: ФИО, пола и даты рождения, адреса места жительства, биометрических и паспортных данных, контактного(х) телефона(ов), электронного адреса (e-mail), в том числе даёт согласие на обработку специальной категории персональных данных (данные о состоянии здоровья и диагнозе, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью и иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении) — в целях проведения Программы лояльности, маркетинговых программ, а также статистических исследований. Перечень действий с персональными данными, на совершение которых даёт согласие Участник, общее описание используемых Операторами способов обработки: 1) получение, ввод, сбор, систематизация, накопление персональных данных Операторами, а также у третьих лиц; 2) хранение, удаление персональных данных (в электронном виде и на бумажном носителе); 3) уточнение (обновление, изменение) персональных данных; 4) использование персональных данных Участника в связи с оказываемыми услугами; 5) передача персональных данных субъекта (Участника) в порядке, предусмотренном законодательством РФ, по внутренней сети «Бест Клиник», а также по защищённым каналам связи (на машинных носителях) иным лицам, осуществляющим обработку персональных данных по поручению Операторов, если обработка будет поручена таким лицам. Наименование и адрес лиц, осуществляющих обработку персональных данных по поручению Операторов: ООО «МедКарта» (ОГРН 1147847244830, ИНН 7801633625, Адрес (место нахождения): 199004, г. Санкт-Петербург, 4-я линия В.О., д. 11 лит. А, пом.1-Н, офис 17); 6) блокирование; 7) уничтожение. Участник даёт согласие на обработку своих персональных данных в течение всего срока, установленного действующим законодательством РФ. Участник уведомлён о том, что вправе в любое время отозвать своё согласие на обработку своих персональных данных (в том числе своё согласие о получении информации об услугах по e-mail, sms, телефону) путём подачи письменного заявления Операторам, а также получить доступ к своим персональным данным при личном обращении к Операторам на основании письменного запроса. В целях проведения настоящей Программы лояльности, улучшения качества обслуживания, проведения статистических исследований, в том числе маркетинговых программ, Участник, принимая участие в Программе лояльности, соглашается на получение информации об услугах СМЦ «Бест Клиник» (Оператор) в виде sms-сообщений, по e-mail (электронной почте) и телефону на указанный им номер телефона и адрес электронной почты. Участник подтверждает, что указанный им номер мобильного телефона при участии в Программе лояльности является достоверным и принадлежит Участнику на основании договора об оказании услуг связи (абонента), а адрес электронной почты зарегистрирован на имя Участника и принадлежит Участнику.

3. Регистрация в Программе

3.1 Участие в Программе является добровольным. Клиент регистрируется в Программе путём заполнения согласия при обращении в Клинику Бест Клиник и тем самым подтверждает свое явное, полное и безоговорочное принятие Правил Программы посредством проставления соответствующей отметки. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным и становится Участником Программы. За ним закрепляется номер Бонусного счёта, он получает возможность начисления и списания Бонусов при оплате медицинских услуг у Оператора.

3.2 Оператор Программы вправе отказать физическому лицу в регистрации в Программе при обнаружении уже действующей регистрации в Программе на данное физическое лицо.

3.3 Карты Участника не являются кредитными либо платежными картами, не являются платежным средством. Бонусы и иные Привилегии, начисляемые в рамках Программы, не являются эквивалентом денежных средств и не подлежат обмену на денежные средства. Выдача наличных денежных средств с Бонусного счёта Участнику не производится.

3.4 Оператор вправе заблокировать Карту и аннулировать Бонусный счёт в одностороннем порядке в случаях недобросовестного использования Карты Участником Программы, а именно:

3.4.1 Участник не соблюдает/нарушает настоящие Правила.

3.4.2 Участник злоупотребляет правами, предоставляемыми ему в рамках Программы лояльности, в том числе совершает действия, расцениваемые Оператором как мошеннические, обман и т. п.

3.5 При осуществлении Оператором блокировки Бонусного счёта Участника Программы приостанавливается начисление Участнику новых Бонусов и возможность использования им ранее начисленных Бонусов. Счёт Программы лояльности может быть разблокирован сотрудником регистратуры Оператора, в случае если причина, приведшая к блокировке Бонусного счёта Программы, будет устранена Участником или им будут предоставлены Оператору необходимые документы/пояснения. Пересчёт Бонусов по операциям, совершённым в период блокировки Счёта Программы, не производится.

3.6 В случае если Участник не приобретает (не заказывает) медицинские услуги у Оператора в течение последних 36 месяцев с даты последнего обращения в СМЦ Бест Клиник, Карта переходит в статус «Закрота» без возможности восстановления ранее начисленных Бонусов.

3.7 Участник вправе отказаться от участия в Программе.

3.8 В случае выхода Участника из Программы накопленные Бонусы аннулируются.

4. Начисление Бонусов

4.1 Бонусы начисляются на Бонусный счёт Участника при оплате медицинских услуг у Оператора в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участником иных условий, определённым Оператором самостоятельно, являющимся основанием для начисления Бонусов. Бонусы всегда целые числа.

4.2 Начисление Бонусов проводится автоматически при оплате медицинских услуг, совершаемых у Оператора, с учётом положений п. 4. 4 – 4.14. настоящих Правил: наличными, банковской картой и другими способами.

4.3 Срок начисления Бонусов на Бонусный счёт Участника: при оплате медицинских услуг в кассе Клиники Бонусы начисляются в течении 14 календарных дней с момента совершения таких покупок

4.4 Правила начисления Бонусов при совершении покупки медицинских услуг в Клиниках Бест Клиник:

4.4.1 Бонусы начисляются по курсу: 1 (один) бонус = 1 (один) рубль.

4.4.2 Базовое начисление:

Группы медицинских услуг	Размер начисляемых Бонусов
Амбулаторно - поликлинические услуги для детей и взрослых	5% от стоимости услуги
Медицинские услуги указанные в Приложение №1	Бонусы не начисляются

4.5 Оператор может менять размер начисленных Бонусов за покупку (приобретение) медицинских услуг. Оператор обязан уведомить об этом Участников путём размещения информации на сайте <https://bestclinic.ru>

4.6 Дополнительные Бонусы могут начисляться на Бонусный счёт Участника в рамках Акций, проводимых Оператором в соответствии с Правилами Программы. Оператор самостоятельно определяет условия Акции, в т. ч. перечень медицинских услуг, количество дополнительных Бонусов, начисляемых на Бонусный счёт Участника, и срок их действия в соответствии с условиями проводимых Акции. О проводимых Акциях, предусматривающих начисление дополнительных Бонусов, и правилах их проведения, Оператор уведомляет Участников путём размещения соответствующей информации на Сайте, а также вправе дополнительно проинформировать Участников иными способами. Дополнительные Бонусы начисляются сверх стандартного количества Бонусов

4.7 Документом, подтверждающим обязанность Оператора начислить Бонусы на Бонусный счёт Участника, является кассовый чек, подтверждающий факт совершённой покупки (приобретение медицинских услуг), в том числе фискальный отчёт, с информацией о дате, сумме, месте совершения покупки (приобретение медицинских услуг), номере Карты. Обращения к Оператору по факту не начисления Бонусов/начисления неверного количества Бонусов, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного чека.

4.8 При совершении Участником покупки (приобретение медицинских услуг) с использованием (списанием) Бонусов, Бонусы начисляются только за ту часть покупки, которая была оплачена денежными средствами (наличными или банковской картой) в соответствии с настоящими Правилами.

4.9 Начисление Бонусов производится после полной оплаты медицинских услуг. Бонусы всегда начисляются целыми числами, значение округляется до целого числа в меньшую сторону.

4.10 В случае оформления Депозитного договора, Бонусы не начисляются в момент единовременного внесения депозита на баланс Клиента. Бонусы начисляются по факту списания денежных средств с баланса по фактически оказанным услугам Участнику.

4.11 В случае предоставления Участнику скидки на медицинские услуги, Программа лояльности вчеке не действует, начисление Бонуса не производится.

4.12 В случае если Участник программы оплачивает (приобретает) медицинские услуги в пользу третьего лица (пациента), то начисление Бонусов происходит третьему лицу (пациенту) в случае его участия в Программе.

4.13 В случае оплаты медицинских услуг за Участника программы младше 18 лет его законным представителем, начисление Бонусов происходит на бонусный счёт Участника младше 18 лет, которому оказываются медицинские услуги.

4.14 Бонусы и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе, не могут быть проданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами.

5. списание Бонусов

5.1 Бонусы могут быть использованы Участником в целях получения Привилегий при оплате медицинских услуг Оператора. Бонусы не имеют наличного выражения, не являются денежными средствами и/или иным инструментом оплаты товаров (работ, услуг). В обмен на Бонусы можно получить

скидку на ассортимент Клиник вплоть до 50% покупки (приобретения) медицинской услуги, с учётом ограничений, предусмотренных настоящими Правилами.

5.2 Бонусы списываются по курсу: 1 (один) накопленный Бонус = 1 (один) рубль.

5.3 Размер скидки в рамках доступных Бонусов Участник определяет самостоятельно, но не более 50% от суммы чека и сообщает кассиру, применив виртуальную карту перед совершением покупки.

5.4 Списание Бонусов в счёт оплаты медицинских услуг возможно только при полной оплате медицинских услуг в кассе Клиники.

5.5 Срок действия Бонусов равен 6 (шесть) месяцев с момента их начисления, если иное не предусмотрено настоящими Правилами или условиями Акций. По истечению данного срока неиспользованные Бонусы автоматически списываются с Бонусного счёта Участника без возможности их восстановления.

5.6 При покупке медицинских услуг Участник добровольно делает выбор, желает ли он использовать скидку по карте Участника за счет списания Бонусов, или использовать скидки, предоставляемые по другим программам и акциям.

5.7 Участник самостоятельно определяет и сообщает кассиру, с какого счёта (Бонусного счёта или денежного счёта депозитного договора) списываются Бонусы или денежные средства по факту оказания услуг.

5.8 Не допускается списание бонусов (оплата бонусами) при приобретении Участником: медицинской программы по авансовому годовому договору, депозитного договора, комплексной программы, программы диспансеризации, программы Check Up, при оформлении справок, включающих осмотры специалистов, а также в случае оформления подарочных сертификатов Бест Клиник, а также услуги, указанные в Приложении №1.

5.9 В случае если Участник программы оплачивает (приобретает) медицинские услуги в пользу третьего лица (пациента), то списание Бонусов происходит с бонусного счёта третьего лица (пациента) в случае его участия в Программе.

5.10 В случае оплаты медицинских услуг за Участника программы младше 18 лет его законным представителем, списание Бонусов происходит с бонусного счёта Участника младше 18 лет, которому оказываются медицинские услуги.

5.11 При отказе Участника программы от одной или нескольких медицинских услуг, приобретённых по условиям заключённого с Оператором договора оказания платных медицинских услуг и частично оплаченных Бонусами, Участнику Программы возвращаются денежные средства в порядке и на основании заключённого с ним договора оказания платных медицинских услуг за вычетом из стоимости суммы, которая была оплачена Бонусами, а также производится возврат Бонусов за покупку данной услуги.

5.12 Бонусы, начисляемые на Бонусный счёт Участника за совершаемую покупку (приобретение) медицинских услуг, не могут быть обменены на скидку на ту же покупку (приобретение) медицинских услуг.

6. Информация по Карте

6.1 Участник обязуется самостоятельно отслеживать изменения Бонусного счёта

6.2 Уточнить баланс Бонусного счёта и изменения по нему Участник может следующими способами:

- У сотрудника регистратуры, кассира клиник Бест Клиник
- В системе «Личный кабинет» на сайте <https://lknew.bestclinic.ru>
- В системе «Личный кабинет» в мобильном приложении «Бест Клиник»

7. Заключительные положения

7.1 Правила Программы могут быть изменены Оператором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте Оператора. Оператор вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами программы.

7.2 Оператор вправе приостановить или прекратить действие Программы в любое время в одностороннем порядке, уведомив об этом Участников любым доступным способом, не менее чем за 30 (тридцать) дней до даты приостановления или прекращения действия Программы. В случае приостановления или прекращения действия Программы Оператор не компенсирует Участникам остаток Бонусов, находящихся на Бонусных счетах Участников на момент приостановления или прекращения действия Программы. Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения Бонусов, в т.ч. в денежной форме.

7.3 Оператор имеет право временно приостановить выполнение операций по Картам по техническим причинам (отказ или сбой в работе каналов связи, перебои в электроснабжении, а также в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и/или программного обеспечения).

7.4 Оператор имеет право производить профилактические работы в программно-аппаратном комплексе Сайта Компании и Мобильном приложении с временным приостановлением их работы. В случае наступления форсмажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Оператором, или действий (бездействий) третьих лиц,

направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта и Мобильного приложения, возможна приостановка работы Сайта и Мобильного приложения без какого-либо уведомления Участника и возмещения любого рода убытков.

7.5 Претензия к Оператору относительно списания и начисления Бонусов подаётся в письменной форме в Клиниках Бест Клиник или по электронной почте info@bestclinic.ru и подлежит рассмотрению в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента её получения, если иной срок не предусмотрен действующим законодательством РФ. В случае недостижения согласия между Сторонами и невозможности урегулирования спора путём переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством РФ