

## Политика программы лояльности

### 1. Основные понятия Политики:

**Акция** – маркетинговое и/или рекламное мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности Участников к Оператору, Партнерам и Программе в целом, проводимое по инициативе Оператора и/или Оператора и Партнера.

**Бонус** – условная единица, зачисляемая на Бонусный счет Участника и списываемая с Бонусного счета Участника в соответствии с настоящими Правилами Программы лояльности и дающая Участнику право на получение Бонусного поощрения. Бонусы не могут являться каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены или переданы по наследству.

**Бонусная операция** – совершенная Участником операция по оплате или резервированию Товара или (и) Услуг Партнера, в результате которой Товар был получен Покупателем/Услуга была оказана заказчику, и являющаяся в соответствии с настоящими Правилами основанием для начисления и/или списания на/с Бонусный (-ого) счет (-а) Участника соответствующего количества Бонусных рублей.

**Бонусное поощрение** (Поощрение) - Форма поощрения Участников, предоставляемая Участникам в соответствии с Правилами и/или правилами Акции, в качестве начисления Бонусов за Бонусные операции, и/или предоставляемая Партнерами Участникам, в том числе в виде предоставления скидки при приобретении Участниками Товаров/Услуг Партнера

**Бонусный счет** – счет Участника, на который в соответствии с настоящими Правилами Оператором зачисляются и с которого списываются Бонусы. Бонусный счет не является банковским счетом.

**Злоупотребление Правилами** – недобросовестные действия Участника, противоречащие Правилам Программы и/или Акции, в том числе направленные на злоупотребление Участником какими-либо привилегиями и Поощрениями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы и/или Акции, и/или связанные с предоставлением Участником недостоверной информации (сведений) при участии в Программе и/или Акции, и/или на накопление количества Бонусных рублей на своем Бонусном счете без фактического приобретения Товаров/Услуг Партнера в целях личного потребления.

**Курс** – соотношение Бонусов к рублю, определяемое Оператором и доводимое до сведения Участников путем размещения информации на Сайте, в маркетинговых и/или рекламных материалах, либо в настоящих Правилах. Оператор вправе изменять Курс время от времени по своему усмотрению без предварительного уведомления Участников Программы.

**Оператор Программы лояльности (Оператор)** – ООО «ЛадаЭстет»

**Партнер** – юридическое лицо/ индивидуальный предприниматель, заключившее с Оператором договор возмездного оказания услуг по размещению товарных предложений или предложений услуг исполнителя на Сайте и предоставляющий Участникам возможность приобретать Товары или (и) Услуги Партнера с использованием Поощрения.

**Приложение «Системы управления маркетингом и лояльностью покупателей Loyalty Culture» (Приложение)** – информационный ресурс позволяющий управлять системой лояльности покупателей Оператора, информировать Участников об акциях и их условиях, а также об актуальном количестве активированных Бонусов и прочей маркетинговой и сервисной информации через личный кабинет Участника.

**Политика Программы лояльности** – настоящий документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе, размещенный в сети Интернет по

адресу <https://lada-estet.ru/yuridicheskaya-informatsiya/> на котором размещен текст Правил, являющийся актуальной и действующей редакцией Правил.

**Программа** – построенная на системе накопления и применения Бонусов программа потребительской лояльности, реализуемая и управляемая Оператором на основе специального программного обеспечения.

**Процедура Активации Бонусов (Активация)** – процедура, в результате которой ранее начисленные на Бонусный счет Участника Бонусы становятся доступными к применению.

**Процедура Аннулирования Бонусов (Аннулирование)** – процедура списания ранее начисленных на Бонусный счет Участника Бонусов, без предоставления Участникам соответствующего Поощрения.

**Процедура Начисления Бонусов (Начисление)** – процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.

**Процедура Списания Бонусных рублей (Списание)** – процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.

**Процедура Блокирования Бонусного счета** – процедура, в результате которой устанавливается ограничение на Списание и/или Начисление Бонусов с/на Бонусного счета и, соответственно, Участник не имеет возможность использовать Поощрение.

**Сайт** – информационный ресурс, расположенный в сети Интернет по адресу <https://lada-estet.ru> представляющий собой совокупность связанных между собой веб-страниц, объединенных по тематическому признаку, и мобильное приложение «Системы управления маркетингом и лояльностью покупателей Loyalty Culture», предназначенные для размещения в сети Интернет информации, в том числе размещения Партнерами товарных предложений или предложений услуг, адресованных Пользователям Сайта.

**Товар/Услуга** – товарные предложения и предложения услуг, предлагаемые в Клиниках Оператора.

**Товар Партнера/Услуга Партнера** – товарные предложения и предложения услуг, предлагаемые Партнерами в Клиниках Оператора.

**Участник Программы (Участник)** – пользователь участвующий в Программе на условиях, изложенных в Правилах программы лояльности.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила Программы лояльности определяют условия и порядок участия Участников в Программе, в том числе при проведении Акций, которая управляется Оператором с целью привлечения и поощрения Участников, удержания существующих, и направлена на формирование и увеличение лояльности Участников к Партнерам и Оператору, Программе в целом, сокращение временных затрат и маркетинговых расходов Партнеров и Оператора по разработке и ведению Акций, а также для расширения доли на рынке и увеличения прибыли за счёт участия в Программе.

Программа не предполагает возложение каких-либо обязанностей ни на Оператора, ни на Участника. Правоотношения, возникающие между Оператором и Участником в рамках реализации Программы, носят безвозмездный и внедоговорный характер.

2.2. В рамках Программы Участники накапливают Бонусы и получают Поощрение, которое может быть применено в соответствии с настоящими Правилами.

2.3. Оператор осуществляет техническое, консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение участия Участников и Партнеров в Программе.

2.4. Пользователь присоединяется к Программе при регистрации в любой Клинике Оператора. Если Пользователь по каким-либо причинам не желает участвовать в

Программе, в том числе не принимает условия настоящих Правил, Пользователь должен отказаться от участия в Программе, путем обращения в Контакт-центр либо направив письмо с электронной почты, указанной при регистрации об отказе без указания причин в участии в Программе, на электронную почту lada-estet@lada-estet.ru. Участие Пользователя в Программе будет прекращено Оператором в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления. Пользователь потеряет право использовать все начисленные Бонусы, право на использование каких-либо предоставленных Поощрений. При этом Пользователь вправе вновь присоединится к Программе, направив соответствующее заявление в Контакт-центр.

2.5. Ненаправление отказа от участия в Программе подтверждает, что Пользователь ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать. При этом неучастие Пользователей в Программе никаким образом не ограничивает и не ухудшает их права в отношении получения услуг Оператора по сравнению с Пользователями, которые принимают участие в Программе, за исключением возможности использования функционала и преимуществ Программы лояльности.

### **3. Права и обязанности Участника, Оператора и Партнеров**

3.1. Партнер обязуется:

3.1.1. Предоставлять Участникам возможность получать Бонусное поощрение за Бонусные операции при волеизъявлении Участника на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами и указаниями, предоставленными Оператором;

3.2. Участник вправе:

3.2.1. Получать Бонусные поощрения за Бонусные операции.

3.2.2. Получать информацию о Программе, Акциях и балансе своего Бонусного счета путем обращения в Контакт-центр или к администраторам Клиник Оператора. А также информация об актуальном количестве активированных Бонусов доступна Участнику в его личном кабинете в приложении «Системы управления маркетингом и лояльностью покупателей Loyalty Culture».

3.2.3. Отказаться от участия в Программе согласно процедуре, описанной в п. 2.4. настоящих Правил.

3.3. Участник обязуется:

3.3.1. Соблюдать настоящие Правила, Условия использования Приложения, Сайта и иные правила, установленные пользовательскими документами Оператора.

3.4. Оператор обязуется:

3.4.1. Осуществлять управление и оказывать техническое, консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение участия Участников и Партнеров в Программе, в том числе при проведении Акции.

3.4.2. Начислять и списывать Бонусы с Бонусного счета Участника в порядке и сроки, определенные настоящими Правилами.

3.5. Оператор вправе:

3.5.1. Определять, дополнять и изменять Правила в одностороннем порядке без согласования с Участником.

3.5.2. Приостановить участие Участника в Программе на период рассмотрения ситуации на предмет усмотрения в действиях Участника элементов Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий и\или нарушения настоящих Правил и\или злоупотребления правилами Акции и\или Поощрениями, какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участникам в рамках Программы. В период указанного рассмотрения Бонусы Участникам не активируются. В случае принятия решения о восстановлении участия Участника в

Программе Бонусные рубли за Бонусные операции, совершенные в период рассмотрения, который длился более 30 календарных дней, начисляются только за 90 календарных дней, предшествующих дате восстановления участия.

3.5.2.1. В качестве Злоупотреблений Правилами и недобросовестных действий рассматриваются в частности попытки создавать множественные учетные записи для одного Участника, использование каких-либо автоматизированных способов использования Приложения и его функционалов, характерные закупки Товаров или (и) Услуг Партнера и использование Поощрений не для личного потребления, а в предпринимательских целях.

3.5.3. Блокировать Бонусный счет Участника, Аннулировать Бонусы Участника и отменять Заказы в случаях Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий и\или нарушения настоящих Правил и\или злоупотребления правилами Акций и\или Поощрениями, какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участникам в рамках Программы.

3.5.4. Определить условия Акций и проводить Акции в рамках Программы, а также приостановить или прекратить проведение Акций в одностороннем порядке без согласования с Участником.

3.5.5. Информировать Участников о новостях и Акциях Программы.

#### 4. Порядок начисления, активации, списания, аннулирования Бонусов

##### 4.1. Начисление Бонусов

4.1.1. Оператор начисляет на Бонусный счет Участника соответствующее количество Бонусов за Бонусные операции, в том числе в рамках проводимых Акций, при отсутствии признаков злоупотребления настоящими Правилами Программы.

4.1.2. В случае совершения Участником Бонусной операции Оператор производит расчет и начисление Бонусов исходя из курса начисления, установленного Оператором в виде процента от суммы такой Бонусной операции в срок, указанный в п. 4.1.3. настоящих Правил.

4.1.3. Начисление осуществляется Оператором в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента совершения Бонусной операции.

4.1.4. Начисление бонусов зависит от типа оплаты Участником товара или услуг и происходит по следующей схеме:

№	Тип оплаты	Код в 1С	Начислять бонусы с оплаты (да/нет)	Списывать бонусы при оплате (да/нет)	Показывать данные клиенту (да/нет)
1	Банковская карта	Card	да	да	да
2	Оплата наличными	Cash	да	да	да
3	Оплата бонусами	Bonus	нет	-	да
4	ДМС	dms	нет	нет	нет
5	ОМС	oms	нет	нет	нет
6	Оплата по договору	Contract	нет	нет	да
7	Гарантия	Warranty	нет	нет	да
8	Подарочный Сертификат оплачиваемый	Certificate	да	да	да
9	Подарочный Сертификат неоплачиваемый	Coupon	нет	нет	да
10	Корректировка задолженности	Debt	нет	нет	да
11	Оплата с лицевого счета	Account	да	да	да
12	Безналичная оплата	Noncash	да	да	да

4.1.5. Бонусы начисляются на всю сумму, внесенную следующими типами оплат: банковская карта, наличные денежные средства, подарочный сертификат (оплаченный), перевод с лицевого счета, безналичная оплата, при условии, что полная оплата приема

произведена не позднее 30 дней с даты приема. Если Участник не внес полную оплату услуги за 30 дней после выставления счета, бонусы не начисляют на всю сумму услуги.

4.1.6. Курс начисления Бонусов за совершение Бонусных операций устанавливается Оператором и отображается на Сайте или Приложении для каждого Товара/каждой Услуги Партнера отдельно. Для разных категорий Товаров/Услуг Партнера может устанавливаться разный Курс. Оператор вправе устанавливать повышенный Курс начисления для Бонусных операций при выборе различных типов оплаты Товаров/Услуг Партнера.

4.1.7. При расчете количества начисляемых Бонусов указанная сумма округляется автоматически до целого числа.

4.1.8. При начислении Бонусов не учитывается часть Бонусной операции, совершенная с применением Бонусов.

4.1.9. Оператор вправе устанавливать дополнительные условия начисления и списания Бонусных рублей в рамках Акций, в дополнение к основаниям, перечисленным в настоящем разделе настоящих Правил. Информация о правилах начисления и списания Бонусных рублей в рамках Акций размещается на Сайте, в маркетинговых и/или рекламных материалах.

4.1.10. Условия получения бонусного статуса пациента (не сотрудника):

Расчет бонусного статуса Участника зависит от общей суммы его покупок с 01.01.2019 по текущую дату:

- при общей сумме покупок Участника 99 999,99 руб. начисление 0% бонусов;
- при общей сумме покупок Участника от 100 000 руб до 299 999,99 руб. начисление 5% бонусов;
- при общей сумме покупок Участника от 300 000 руб до 499 999,99 руб. начисление 7% бонусов;
- при общей сумме покупок Участника от 500 000 руб и более начисление 10% бонусов.

4.1.11. Взаимодействие бонусов и скидочных механик:

- При активации скидочных механик, бонусы не начисляются.
- При использовании ручных скидок кассирами или администраторами-кассирами все иные акционные механики аннулируются, бонусы не начисляются.
- При использовании скидок остаток суммы нельзя оплатить бонусами.

## 4.2. Списание Бонусов

4.2.1. Операции с применением Бонусов могут осуществлять все зарегистрированные Участники.

4.2.2. Оператор списывает с Бонусного счета Участника Бонусы в случае предоставления Участнику Поощрения Партнером по курсу 1 Бонус = 1 рубль. Возможность предоставления Участникам Поощрения в виде скидки может быть ограничена Партнером по согласованию с Оператором. Поощрение предоставляется Участнику только при наличии на Бонусном счете необходимого количества Бонусов.

4.2.3. Оператор производит списание Бонусов с Бонусных счетов Участников при приобретении Участниками Товаров/Услуг Партнера с использованием Поощрения при совершении Бонусных операций. В случае полного или частичного отказа Участника от Заказа до подтверждения Заказа Партнером, при оформлении которого были применены Бонусы, примененные Бонусы восстанавливаются на Бонусный счёт Участника в течение 48 (Сорока восьми) часов. В случае, если Партнер не подтвердил возможность исполнения Заказа, примененные Участником при оформлении Заказа, Бонусы восстанавливаются на Бонусный счёт Участника в течение 48 (Сорока восьми) часов. В случае полного или частичного отказа Участника от подтвержденного Партнером Заказа, Бонусы восстанавливаются в течение 30 (тридцати) календарных дней. При этом после восстановления списанных Бонусов срок действия Бонусов, установленный согласно п.



4.3.1.1.1. Правил или соответствующей Акцией, сохраняется как до момента списания. В случае, если срок действия Бонусов истек до возврата их на Бонусный счет Участника, срок действия этих Бонусов возобновляется: Участнику предоставляется 10 (Десять) дополнительных дней для применения возвращенных Бонусов.

4.2.4. Количество Бонусов, используемых Участником при оплате Товаров/Услуг Партнера, определяется им самостоятельно в пределах ограничений, которые установлены в соответствии с пунктом 4.2.5. Правил.

4.2.5. Участник может оплатить бонусами до 20% от суммы приема при следующих типах платежей: банковская карта, наличные денежные средства, подарочный сертификат (оплаченный), перевод с лицевого счета, безналичная оплата. В бонусной программе участвуют номенклатурные позиции (услуги и товары) определенные специальными условиями.

4.2.6. При возврате приобретенных Товара/Услуги Партнера Бонусы, начисленные за соответствующую Бонусную операцию, списываются с Бонусного счёта Участника в объеме ранее начисленных.

4.2.7. Бонусы можно применить при оформлении Заказа из нескольких Товаров или (и) Услуг Партнера, при этом Бонусы будут распределены между позициями Заказа пропорционально стоимости выбранных Товаров или (и) Услуг Партнера. Распределенные между позициями Заказа Бонусы округляются до целого значения. В случае возврата одного из Товаров или отказа от Услуги Партнера из такого Заказа на Бонусный счёт Участника возвращается количество Бонусов, списанных пропорционально в отношении данного Товара/Услуги Партнера при совершении оплаты Заказа, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подтверждения возврата или отказа Партнером и/или Оператором.

4.2.8. В случае возврата Товара или отказа от Услуги Партнера, приобретенных Участником с предоставлением Бонусного поощрения, Бонусы возвращаются на Бонусный счёт Участника в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подтверждения возврата или отказа Партнером и/или Оператором. В случае возврата Товара Бонусы возвращаются на Бонусный счет Участника при условии, что Участник воспользовался специальным функционалом Сайта для оформления заявления о возврате до фактического возврата Участником Товара Партнеру. Срок действия возвращённых Бонусов составляет 365 (триста шестьдесят пять) дней с момента возврата (исключение составляют Бонусные рубли, начисленные в рамках определённых Акций: в этом случае, срок действия Бонусов определяется условиями конкретной Акции).

#### 4.3. Аннулирование Бонусов

4.3.1. Оператор производит Процедуру Аннулирования Бонусов в следующих случаях:

4.3.1.1. По истечении установленного Правилами и/или правилами соответствующей Акции срока.

4.3.1.1.1. Бонусы, начисленные на Бонусный счет Участника, должны быть применены Участником в течение 365 (Триста шестьдесят пять) дней с даты Активации Бонусов, если иное не установлено правилами конкретной Акции (срок действия Бонусных рублей). В случае если Бонусные рубли не были использованы Участником в течение 365 (Триста шестьдесят пять) дней с даты Активации Бонусных рублей, Оператор проводит Процедуру Аннулирования Бонусных рублей, если иное не установлено правилами конкретной Акции.

4.3.1.1.2. Срок действия активированных бонусов 365 дней, пролонгируется после каждого нового начисления бонусов на всю сумму бонусного счета.

4.3.1.3. В случае исключения Участника из Программы или отказа Участника от участия в Программе аннулируются все Бонусы, накопленные на Бонусном счете.

4.3.1.4. В случае если Бонусы были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя, сбоя работы программного обеспечения.

4.3.1.5. В случае если начисление Бонусов явилось результатом Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий Участника или третьих лиц.

4.3.1.6. В случае если количество Бонусов, подлежащих аннулированию по одному из оснований, изложенных в пункте 4.3. Правил, превышает текущее количество Бонусов на Бонусном счете Участника, аннулируются все Бонусы, находящиеся на Бонусном счете Участника. В дальнейшем при начислении на Бонусный счет Участника Бонусов по новым Бонусным операциям или по другим основаниям они будут подлежать аннулированию в соответствующем объеме однократно либо частями вплоть до того момента, пока не будет аннулировано с Бонусного счета всё количество Бонусов, подлежащих аннулированию за предыдущий период.

## **5. Ответственность сторон**

5.1. Оператор не несет ответственность по спорам и разногласиям, возникающим между Партнером и Участниками во всех случаях, когда такие споры и разногласия не вызваны нарушениями Оператором своих обязательств.

5.2. Оператор не предоставляет гарантий бесперебойной работы Сайта и Приложения соответственно и соблюдения каких-либо сроков восстановления работоспособности Сайта в случае перерывов в работе. Оператор не гарантирует, что Приложение соответствует/будет соответствовать требованиям и ожиданиям Участника, а также, что функционал Сайта и Приложения соответственно будет предоставляться непрерывно, быстро, надежно и без ошибок. Оператор принимает необходимые меры в целях обеспечения Участникам качественного сервиса, в том числе во время технических перерывов в работе Сайта. Обо всех возникших технических сбоях и ошибках системы должно быть сообщено по адресу электронной почты [lada-estet@lada-estet.ru](mailto:lada-estet@lada-estet.ru) или по телефону Контакт-центра.

5.3. Оператор не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств и обязательств Партнеров в рамках Программы вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях, действий вредоносных программ, а также недобросовестных действий третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса Сервиса.

5.4. Оператор не несет ответственности за любые виды убытков Участников, возникших вследствие участия Участников в Программе.

5.5. Оператор вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Программы в любое время по своему усмотрению. Информация о приостановлении или прекращении реализации Программы доводится до Участников не менее чем за 7 (семь) календарных дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения Программы путем размещения соответствующей информации на Сайте. С момента указанного уведомления Оператор не производит Начисление и Списание Бонусов, а также предоставление Поощрения. В случае прекращения Программы и неприменения Участниками Бонусов в течение срока, установленного настоящим пунктом Правил, Бонусы, находящиеся на Бонусных счетах Участников, аннулируются в полном объеме.

5.6. Участник вправе, помимо прочего:

5.6.1. Перевести любому пациенту Клиники свои бонусы, через подтверждение по СМС или через чат-бот Приложения.

5.6.1.1. Переведенные бонусы действительны в течение 30 дней, не зависимо от того, какой срок действия был у бонусов, когда они находились на балансе у Участника, накопившего их.

5.7. Участник не вправе, помимо прочего:

5.6.1. Распоряжаться Бонусами любым образом и любым способом, за исключением определённых настоящими Правилами.

## **6. Урегулирование претензий Участников**

6.1. Все претензии Участников, связанные с зачислением Бонусов на Бонусные счета Участников и списанием Бонусов с Бонусных счетов Участников, разрешаются Оператором. Оператор не несет ответственности в случае, если претензии Участников возникли в результате технических сбоев в работе оборудования Партнера.

6.2. Претензии Участников, связанные с предоставлением Бонусного поощрения Партнером, подлежат урегулированию Партнером.

## **7. Прочие условия Программы лояльности**

7.1. Система лояльности для сотрудников группы компаний Лада Эстет: Скидки сотрудники и лица, приравненные к ним, получают в соответствии с Приказами. Бонусы на оплаченные чеки сотрудников не начисляются.

7.2. Сохраняется возможность устанавливать ручные скидки кассиром или администратором-кассиром, если такая необходимость возникает по согласованию с врачом.

7.3. Скидки для инвалидов сохраняются на прежних условиях в соответствии с Приказом и заводятся вручную при оплате.

7.4. Скидки для родственников сотрудников клиники сохраняются на прежних условиях в соответствии с Приказом и заводятся вручную при оплате.