



Общество с ограниченной ответственностью  
«Медицинский центр «Доктор Плюс Петровский»  
ул. Короткова, 23, г. Ижевск, 426065  
тел.: (3412) 33-36-05 (многоканальный)  
www.doktorplus.net, e-mail: info@doktorplus.net  
ОГРН 1141840002226  
ИНН/КПП 1840025034/184001001

18.11.2019. № 52/19

**ПРИКАЗ**  
**об утверждении новой редакции бонусной программы**

1. Утвердить и ввести в действие с 18 ноября 2019 года Правила бонусной программы в новой редакции, являющиеся приложением к настоящему приказу.
2. Заместителю директора по общим вопросам Скальской К.А. обеспечить размещение Правил бонусной программы на сайте Общества в срок не позднее 19 ноября 2019г.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Э.З. Пинчук

## ПРАВИЛА БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ «ДОКТОР ПЛЮС»

### ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

*Настоящие Правила и условия бонусной программы «Доктор Плюс» (далее – Правила, Программа) регулируют основные положения функционирования программы лояльности для клиентов сети многопрофильных клиник «Доктор плюс».*

*Настоящие Правила распространяют свое действие на всех Участников Программы.*

*Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.*

*С целью обеспечения возможности своевременного ознакомления каждого Участника Программы с изменениями, вносимыми в настоящие Правила, актуальный текст Правил публикуется на Веб-сайте сети многопрофильных клиник «Доктор плюс»: [www.doktorplus.net](http://www.doktorplus.net).*

### **I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

**Партнер Программы** – юридическое лицо, и/или обособленное подразделение юридического лица, оказывающее медицинские услуги, за использование услуг которого Участникам Программы начисляются бонусы. В рамках настоящей Программы интересы Партнера представляют администрация или любое уполномоченное лицо, наделенное Партнером соответствующими полномочиями. Перечень Партнеров, их юридические наименования указаны в настоящих Правилах.

**Пациент** – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги в соответствии с договором лично или в интересах третьего лица, независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**Бонусная карта** – карта, принадлежащая ООО «МЦ «Доктор Плюс Петровский» и выдаваемая пациенту при выполнении условий Программы.

**Счет бонусной карты** – счет по индивидуальному номеру Бонусной карты, на котором производятся накопления и расходование Бонусов, согласно настоящим Правилам.

**Статус бонусной карты** – характеристика бонусной карты, которая определяет условия начисления и расходования бонусов. Условия присвоения статуса и его изменения прописаны в настоящих Правилах.

**Владелец бонусной карты** – дееспособное, совершеннолетнее физическое лицо, на чье имя оформлена бонусная карта при выполнении условий получения карты согласно настоящим Правилам.

**Пользователь бонусной карты** – физическое лицо, которое подтвердило свое участие в Программе, согласно настоящим Правилам, и имеет право использования бонусной карты.

**Участник бонусной программы** – владелец, пользователь бонусной карты.

**Анкета** – заявление и договор потенциального Участника Программы о вступлении в Программу, содержащие персональные данные, и согласие Участника на обработку своих персональных данных Партнерами Программы.

**Бонусы** – условные единицы, которые начисляются на персональный счет Участника Программы и используются в дальнейшем последним по своему усмотрению в соответствии с настоящими Правилами.

**Веб-сайт Программы** – информационный ресурс Программы, расположенный в сети Интернет на сайте [www.doktorplus.net](http://www.doktorplus.net)

## **II УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ БОНУСНОЙ КАРТЫ**

2.1. Для получения бонусной карты потенциальным владельцем карты должно быть выполнено хотя бы одно из двух условий:

2.1.1. Он является Владельцем бонусной карты старой программы лояльности сети клиник «Доктор плюс» - «ДОКТОР ПЛЮС БОНУС».

2.1.2. С момент утверждения настоящей Программы им были оплачены любые медицинские услуги в любых клиниках сети «Доктор плюс», являющихся Партнерами Программы, на сумму не менее 900 (девятьсот) рублей. При расчете данного условия учитываются суммы, оплаченные наличными денежными средствами или с помощью банковской карты без учета оплат, произведенных бонусами.

2.2. Для активации бонусной карты в Программе Владелец бонусной карты должен заполнить Анкету и подписать её лично. Подписывая Анкету, Владелец карты выражает свое согласие с Правилами Программы, а также берет на себя ответственность за ознакомление и получение согласия с Правилами всех Пользователей, которые будут привязаны к его бонусной карте.

2.3. В случае указания неточных или недостоверных сведений о себе, а также несвоевременного обновления устаревших сведений Участник программы самостоятельно несет риски негативных последствий, связанных с неверными сведениями.

2.4. После обработки полученной анкеты Владельцу бонусной карты в системе 1С Партнера Программы присваивается карта с индивидуальным номером и открывается Счет для дальнейшего накопления и использования бонусов. Счет бонусной карты привязывается к номеру бонусной карты Владельца. Бонусная карта выдается ее Владельцу в день заполнения Анкеты.

2.5. Бонусная карта выдается безвозмездно.

2.6. Бонусная карта действует во всех клиниках сети «Доктор плюс», являющихся Партнерами Программы.

2.7. Восстановление утерянной или испорченной Бонусной карты возможно на основании письменного заявления ее Владельца. Владелец карты должен обратиться с письменным заявлением об утере бонусной карты в ближайшую клинику Партнера Программы или посредством сообщения на сайте Программы незамедлительно после обнаружения утраты карты.

2.8. В случае утери карты администрация Программы не несет ответственности перед Участником за списание бонусов, совершенных до подачи заявления об утере.

2.9. Утерянная карта блокируется по заявлению ее Владельца, общая сумма оплаты медицинских услуг и бонусы, накопленные на утерянной карте, переносятся на новую, за исключением случаев, если списание накопленных бонусов произошло ввиду неправомерного использования карты помимо воли Владельца карты, и Партнеру Программы об этом не было известно.

2.10. Новая карта может быть выдана при предъявлении документа, удостоверяющего личность Владельца карты. При несовпадении данных, указанных в паспорте Владельца карты, с данными Владельца карты, указанными в Анкете, бонусная карта не восстанавливается, за исключением случаев, если владелец карты может представить

доказательства смены документа, удостоверяющего личность (данные о ранее выданном паспорте, проставленные уполномоченным органом во вновь выданном паспорте, копия карточки формы 1П).

2.11. В случае нарушения Участником настоящих Правил Партнер оставляет за собой право отказать ему в участии в Программе.

### **III. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ БОНУСНОЙ КАРТЫ**

3.1. Пользователями бонусной карты в зависимости от статуса бонусной карты являются:

3.1.1 Владелец бонусной карты первого, второго и шестого уровней, а также лица, прикрепленные Владельцем бонусной карты для ее использования. Владелец указанных бонусных карт вправе прикрепить к своей бонусной карте не более 4 (четырёх) человек, указав их в анкете Владельца бонусной карты. Лица, предъявившие указанную бонусную карту при оплате медицинских услуг, в отсутствие заявления Владельца бонусной карты о ее утере, а также в отсутствие прикрепленных к бонусной карте Владельца лиц, автоматически прикрепляются к бонусной карте владельца с учетом количественного ограничения, указанного в настоящем пункте, и несут права и обязанности, вытекающие из указанного статуса с учетом особенностей настоящих Правил.

Владелец бонусной карты первого и второго и шестого уровней передавший для использования свою бонусную карту третьим лицам несет за это полную ответственность, в том числе за утрату, списание бонусов, утрату бонусов и другие последствия.

3.1.2. Владелец бонусной карты третьего и пятого уровней, а также лица, прикрепленные Владельцем к бонусной карте для ее использования. Количество лиц, которых Владелец карты вправе прикрепить к ней, определяется в соответствии с настоящими правилами. В случае предъявления указанной карты при оплате медицинских услуг третьим лицом, не являющимся Владельцем карты или прикрепленным к ней лицом, Партнер Программы вправе изъять указанную бонусную карту для возврата ее Владельцу или аннулирования в случае невозможности возврата ее Владельцу.

3.1.3. Владелец бонусной карты четвертого уровня – участник Великой Отечественной Войны. Участник ВОВ, является единственным пользователем бонусной карты. В случае предъявления бонусной карты участника ВОВ при оплате медицинских услуг третьим лицом Партнер Программы вправе изъять указанную бонусную карту для возврата ее Владельцу, заблокировать карту в случае невозможности возврата ее Владельцу или отказать в списании бонусов с карты.

3.2. Владелец бонусной карты «Третий уровень» - работник компании сети многопрофильных клиник «Доктор Плюс» (ООО «МЦ «Доктор Плюс Петровский») и иных юридических лиц, утвержденных приказом директора Общества, имеет право прикрепить к своей бонусной карте родственников первой линии: дети до 18 лет, супруг(а), родители. Родство должно быть подтверждено соответствующим документом.

3.3. Владелец бонусной карты «Пятый уровень» - «многодетная семья» имеет право прикрепить к своей бонусной карте детей возрастом до 18 лет и супруга. Родство и статус «многодетной семьи» должны быть подтверждены соответствующими документами.

3.4. Владельцем бонусной карты «Седьмой уровень» (категория дети с ОВЗ и инвалидностью) может являться один из родителей или законный опекун ребенка. Ребенок-инвалид является единственным пользователем бонусной карты. Иные члены семьи не могут воспользоваться бонусами, накопленными на карте Седьмого уровня.

3.5. Предъявление бонусной карты вне зависимости от статуса карты, за исключением карты участника ВОВ, при оплате медицинских услуг в сети многопрофильных клиник «Доктор плюс» лицом, не являющимся ее владельцем, по умолчанию подразумевает, что последний добровольно передал ее данному лицу и выразил свое согласие на то, чтобы он был включен в число Пользователей данной бонусной карты, а также ознакомил его с настоящими Правилами.

3.6. Владелец и все Пользователи бонусной карты с учетом особенностей, предусмотренных настоящими правилами к статусу карты в равной степени имеют возможность ее использования, а именно: накопление бонусов и их расходования, подсчет накопленной суммы оплат, получение информации о состоянии счета бонусной карты от персонала клиник-Партнеров, с учетом особенностей, предусмотренных настоящими правилами.

3.7. Изменение состава Пользователей бонусной карты возможно только по письменному заявлению Владельца бонусной карты. При изменении состава Пользователей бонусной карты Владельцем может быть предъявлена как сама карта, так и документ, удостоверяющий личность (паспорт) в отсутствии карты в наличии.

3.8. Информация о перечне лиц, являющихся на текущий момент Пользователями бонусной карты, предоставляется только ее Владельцу.

#### **IV. ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БОНУСОВ**

4.1. Для начисления бонусов Участник Программы должен назвать администратору свои данные: фамилию, имя, отчество и дату рождения непосредственно перед моментом оплаты. Владельцам бонусной карты, а также прикрепленным к ней пользователям предъявлять администратору клиники бонусную карту необязательно. Начисление бонусов, равно как и их списание может производиться без предъявления карты.

В случае предъявления карты не владельцем карты, в отсутствии информации о прикрепленных лицах к карте, а также в отсутствии у Участника программы сведений об утрате Владельцем карты, лицо, предъявившее карту, автоматически прикрепляется к предъявленной бонусной карте при оплате медицинской услуги. Начисление и списание бонусов в этом случае производится в порядке, предусмотренном настоящей программой.

Лицо, не являющееся Владельцем карты, прикрепленным к ней Владельцем карты пользователем, без предъявления карты не вправе требовать начисления бонусов, а также их списания.

4.2. Бонусы зачисляются на карту Участника в момент оплаты медицинских услуг.

4.3. Начисление бонусов осуществляется только при оплате услуг наличными или с использованием банковской карты. На суммы оказанных услуг, оплаченных бонусами, бонусы не начисляются.

4.4. Сумма начисленных и потраченных бонусов отражается в акте об оказанных услугах.

4.5. Начисление бонусов производится в размере фиксированного процента, размер которого устанавливается пунктом 4.6. настоящих Правил в зависимости от статуса бонусной карты, от суммы оплаченных медицинских услуг, указанных в перечне «Медицинских услуг, для которых действует начисление и расходование бонусов» (Приложение 1 к Правилам).

4.6. Размер фиксированного процента зависит от текущего Статуса карты:

4.6.1. «Первый уровень» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 5%. «Первый уровень» по умолчанию присваивается всем бонусным картам, выдаваемым в рамках Программы.

4.6.2. «Второй уровень» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 7%. «Второй уровень» присваивается бонусной карте, при условии, что накопленная по данной карте сумма оплат достигла 50 000 рублей. Дата отсчета накопленной суммы – дата выдачи бонусной карты. При подсчете учитываются суммы, оплаченные наличными денежными средствами или посредством банковской карты за любые медицинские услуги в клиниках – Партнерах Программы. Учитываются платежи всех Пользователей данной карты. Сумма бонусов, списанная по карте в счет оплаты услуг, не учитывается в расчете лимита оплат.

4.6.3. «Третий уровень» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 30%. «Третий уровень» присваивается картам, владельцем которой является работник ООО «МЦ «Доктор Плюс Петровский». Работник вправе получить и/или изменить статус карты при условии работы на предприятии не менее 6 месяцев. Присвоение данного уровня осуществляет отдел кадров ООО «МЦ «Доктор Плюс Петровский».

4.6.4. «Четвертый уровень» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 30%. «Четвертый уровень» присваивается картам, владельцем которой является Участник ВОВ.

4.6.5. «Пятый уровень» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 10%. «Пятый уровень» присваивается картам, владельцем которых являются многодетный семьи. Для присвоения бонусной карте статуса «Пятый уровень», владельцу карты необходимо заполнить бланк заявления у администраторов клиник, с предоставлением документов, подтверждающих статус «Многодетная семья».

4.6.6. «Шестой уровень» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 7%. «Шестой уровень» присваивается картам, владельцем которой является сотрудник партнерской компании, по согласованию с администрацией ООО «Медицинский центр Доктор Плюс Петровский»

4.6.7. «Седьмой уровень» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 10%. «Седьмой уровень» присваивается картам, владельцем которой являются родители или опекун ребенка категории: «Ребенок с ограниченными возможностями здоровья» и «ребенок-инвалид». Категория подтверждается документом МСЭ.

4.7. Один бонус эквивалентен одному рублю.

4.8. Бонусы не начисляются:

4.8.1. на стоимость медицинской услуги (части стоимости услуги), оплаченной бонусами;

4.8.2. на стоимость медицинской услуги (части стоимости услуги), полученной пациентом по программе добровольного медицинского страхования, а также оплаченной Подарочной картой «Доктор плюс»;

4.8.3. на стоимость медицинских услуг, не вошедших в перечень «Медицинских услуг, для которых действует начисление и расходование бонусов» (Приложение 1 к Правилам);

4.8.4. на стоимость медицинской услуги, на которую в момент оплаты действует акция (специальное предложение, скидка);

4.8.5. на стоимость медицинской услуги, полученной пациентами в рамках договоров на медицинское обслуживание, заключенных с корпоративными клиентами (работодателями или иными организациями в пользу выгодоприобретателей (пациентов).

4.8.6. если бонусная карта заблокирована и/ или имеется заявление от Владельца карты о ее утрате

4.8.7. если бонусная карта имеет серьезные механические повреждения, не читается штрих-код,

4.8.8. если лицо, предъявившее карту для начисления бонусов, не является Владельцем карты, закрепленным за ней пользователем, при условии, что лимит закрепленных пользователей по карте, установленный настоящим соглашением, на момент предъявления карты таким лицом, полностью исчерпан и от Владельца карты не поступило заявление об изменении состава прикрепленных к карте пользователей.

4.9. Зачисленные бонусы становятся доступными Участнику в день осуществления оплаты медицинской услуги.

4.10. Бонусы не подлежат обмену на денежные средства.

4.11. Бонусы не могут быть переведены на другую бонусную карту, за исключением случаев выдачи новой карты при утере старой по заявлению ее Владельца.

4.12. Социальные налоговые вычеты на сумму начисленных бонусов не предоставляются.

4.13. Спорные ситуации, связанные с начислением и списанием бонусов рассматриваются только в случаях поступления соответствующих обращений от Владельца карты, прикрепленного к карте пользователя карты. При возникновении спорных ситуаций по начислению и списанию бонусов, производится сравнение данных программы по начислению и списанию бонусов Партнера программы с данными кассовых чеков, актов об оказанных услугах, оформленного в соответствии с пунктом 4.4. настоящих Правил, заявления об утрате карты, представленных Владельцем карты. В случае выявления ошибок в начислении и списании бонусов, Партнеры программы принимают все зависящие от них действия по корректировке начисленных и/или списанных ошибочно бонусов, по возможности, в присутствии Владельца карты. При отсутствии такой возможности, вопрос о корректировке начисления/списания бонусов рассматривается в течение 14 рабочих дней с даты обращения

Владельца бонусной карты. В случае, если у Владельца бонусной карты нет в наличии документов, предусмотренных настоящим пунктом, рассмотрение вопроса о корректировке бонусов производится в течение 14 рабочих дней на основании письменного заявления Владельца бонусной карты. Спорные ситуации, связанные с использованием бонусной карты Пользователями карты, закрепленными за бонусной картой рассматриваются только при предъявлении кассового чека, акта об оказанных услугах, оформленного в соответствии с пунктом 4.4. настоящих правил, на основании письменного заявления в течение 14 рабочих дней с даты такого заявления и приложенных к нему документов. Спорные ситуации с лицами, не являющимися владельцами и прикрепленными пользователями карт не рассматриваются.

4.14. Бонусная карта не принимается к оплате, если:

4.14.1. она имеет серьезные механические повреждения, пользователь карты при этом не является прикрепленным пользователем карты;

4.14.2. поврежден или не читается штрих-код, пользователь карты при не является прикрепленным пользователем карты;

4.14.3. карта заблокирована.

4.15. Информацию о сумме бонусного остатка можно получить:

4.15.1. Владелец карты, прикрепленный пользователь карты у администратора клиники в устной форме или при оплате медицинской услуги в акте с информацией о сумме бонусного остатка

4.15.2. Владелец карты, прикрепленный пользователь карты, пользователь карты на сайте [www.doktorplus.net](http://www.doktorplus.net) в разделе «Проверка бонусов» по индивидуальному номеру карты.

## **V. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БОНУСОВ**

5.1. Начисленные на карту Участника Бонусы могут быть потрачены при совершении последующей оплаты в сети клиник «Доктор плюс».

5.2. Бонусы могут быть использованы:

5.2.1. при предъявлении бонусной карты непосредственно в момент оплаты (до закрытия реализации) администратору (кассиру) клиники «Доктор плюс».

5.2.2. без предъявления карты Владельцем карты и прикрепленными пользователями карты

5.3. Бонусами может быть оплачено не более 50% стоимости медицинских услуг, входящих в перечень «Медицинских услуг, для которых действует начисление и расходование бонусов» (Приложение 1 к Правилам).

5.4. Накопленные бонусы не могут быть переведены в наличные и/ или безналичные деньги.

## **VI. ВОЗВРАТ БОНУСОВ**

6.1. В случае, если имеются основания для возврата пациенту стоимости оплаченной медицинской услуги, использованные для ее оплаты бонусы возвращаются путем зачисления их на бонусную карту, с которой они были использованы.

Для возврата бонусов необходимо:

6.1.1. предъявить бонусную карту.

6.1.2. являться владельцем карты или прикрепленным к ней пользователем.

При возврате части оплаченной стоимости размер бонусов, подлежащих возврату, вычисляется пропорционально в соответствии с Правилами.

## **VII. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Партнер Программы оставляет за собой право изменить правила и условия Программы в любое время без предварительного уведомления Участников Программы. Информация об изменениях доступна на сайте [www.doktorplus.net](http://www.doktorplus.net)

7.2. Партнер оставляет за собой право прекратить работу Программы, предварительно уведомив Участника за один месяц до планируемой даты отмены, разместив информацию на Веб-сайте Программы.

7.3. Партнер имеет право в безусловном порядке списывать/аннулировать с бонусной карты ошибочно либо неправомерно зачисленные бонусы.

7.4. Спорные вопросы взаимоотношений между Партнером и Участником Программы регулируются российским законодательством.

7.5. Партнер не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с использованием бонусных карт.

7.6. Если по техническим причинам операции с бонусными Картами невозможны, Партнер оставляет за собой право отказать Участнику в проведении операции до устранения причин. Если по техническим причинам начисление и списание бонусов без предъявления карты не представляется возможным, Партнер Программы вправе требовать предъявления бонусной карты, а при ее отсутствии отказать в начислении, списании бонусов.

7.7. Партнер гарантирует конфиденциальность личных данных, предоставленных Участниками в Анкете и полученных при использовании бонусных карт.

7.8. Держатель бонусной карты уведомляет Партнера об изменении сведений, содержащихся в Анкете, путем заполнения новой Анкеты в любой клинике Партнера, в противном случае Партнер может быть лишен возможности замены карты с переносом бонусного остатка.

7.9. Карта Участника является собственностью Партнера и должна быть безвозмездно возвращена собственнику по первому его требованию.

7.10. В случае возникновения разногласий между Участником Программы и Партнером Программы Участник вправе направить любым из возможных способов уведомление о своем несогласии в Клиентскую службу Партнера. Обращение Участника программы подлежит рассмотрению в течение 14 рабочих дней с даты поступления обращения.

7.11. Участие в программе завершается:

7.11.1. в случае прекращения или приостановления действия Программы по решению Партнера;

7.11.2 в случае злоупотреблений и/или нарушений Правил Бонусной Программы Участником карты, при этом действие карты блокируется Партнером;

7.11.3 по желанию Участника карты путем направления партнеру письменного заявления с указанием номера карты и ФИО ее Владельца.

## **VIII. ПАРТНЕРЫ ПРОГРАММЫ**

ООО «Медицинский Центр «Доктор Плюс Петровский» по адресам:

- г. Ижевск, ул. Короткова, 23
- г. Ижевск, ул. Молодежная, 38 (стоматология)
- г. Ижевск, ул. Советская, 38 (взрослая клиника)
- г. Ижевск, ул. Советская, 38 (детская клиника)
- г. Ижевск, ул. Пушкинская, 136а
- г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, 17А (взрослая клиника)
- г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, 17А (детская клиника)
- г. Ижевск, ул. Петрова, 6
- г. Ижевск, ул. Молодежная, 40
- г. Ижевск, ул. 7-я Подлесная, 71
- г. Ижевск, ул. Клубная, 48
- г. Ижевск, ул. Удмуртская, 253Б