

Общество с ограниченной ответственностью
«Медицинский центр «Доктор Плюс»
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

П Р И К А З

«14» 07 июля года
«О введении в действие
Правил бонусной программы»

№ 3А+01/178

С целью повышения эффективности деятельности Общества по реализации оказываемых медицинских услуг, формирования положительного имиджа Общества

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с «15» августа 2025 года «Правила бонусной программы сети многопрофильных клиник «Доктор плюс» (далее - Приложение №1 к приказу).
2. Руководителю отдела маркетинга ООО «УК «ПИНЧУК – ГРУПП» Игнатьевой Елизавете Сергеевне ознакомить заинтересованные подразделения Общества с настоящим приказом, а также в срок не позднее «30» июля 2025 года разместить на веб-сайте сети многопрофильных клиник «Доктор Плюс»: www.doktorplus.net информацию о введении в действие «Правил бонусной программы сети многопрофильных клиник «Доктор плюс».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителя отдела маркетинга ООО «УК «ПИНЧУК-ГРУПП» Игнатьеву Елизавету Сергеевну.

Генеральный директор ООО «УК «ПИНЧУК-ГРУПП» -
Управляющей компании ООО «МЦ «Доктор плюс»



Э.З. Пинчук

С приказом ознакомлены:

14.07.2025

Игнатьева Е.С.



ПРАВИЛА БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ
Сети многопрофильных клиник «ДОКТОР ПЛЮС»
ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила регулируют основные положения функционирования программы лояльности для клиентов Сети многопрофильных клиник «Доктор Плюс».

Настоящие Правила распространяют свое действие на всех Участников Программы.

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.

1. 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 медицинского учреждения или любое уполномоченное лицо, наделенное Партнером соответствующими полномочиями. Перечень Партнеров, их юридические наименования указаны в настоящей Программе.

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 – виртуальная карта (уникальный /индивидуальный номер) присваиваемый в медицинской информационной системе Участника Программы при выполнении Участником 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 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

2. УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ БОНУСНОЙ КАРТЫ

2.1. Для получения бонусной карты потенциальным владельцем карты должно быть выполнено условие:

2.1.1. С момента утверждения настоящей Программы им были оплачены любые медицинские услуги в любых клиниках сети «Доктор плюс», являющихся Партнерами Программы, на любую сумму, оплаченную 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 у любого участника Программы Сети клиник «Доктор плюс». 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 Владелец бонусной карты в системе 1С Партнера Программы присваивается индивидуальный номер Бонусной карты.

2.5. Бонусная карта является виртуальной и создается посредством открытия Счета для дальнейшего накопления и использования бонусов на ее Владельца в день заполнения Анкеты.

2.6. Бонусная карта действует при оплате услуг, оказываемых всеми Партнерами программы Сети клиник «Доктор Плюс».

2.7. С момента вступления в силу настоящих изменений в бонусную программу Сети многопрофильных клиник «Доктор Плюс» ранее выданные пластиковые бонусные карты при расчетах не принимаются. Бонусы, ранее начисленные на пластиковые бонусные карты, автоматически зачисляются на виртуальную бонусную карту. Лица, ранее привязанные Владелец бонусной карты к ней, автоматически привязываются к виртуальной бонусной карте.

С момента вступления в силу настоящих правил при предъявлении пластиковой бонусной карты для начисления и списания бонусов лицом, не являющимся Владелец бонусной карты и привязанным к ней пользователем, начисление и списание бонусов не производится.

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

3. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ БОНУСНОЙ КАРТЫ

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

3.1.1. Владелец бонусной карты «Первая категория» - по умолчанию все Участники Программы, если условия Программы не позволяют им стать Пользователем бонусной карты другого уровня. Процент начисления бонусов, а также пороговые значения, дающие право на изменение размера бонусов, устанавливаются в разрезе Партнеров настоящей бонусной программы.

Бонусной карте «Первой категории» присваиваются следующие уровни:

«Первый уровень» по умолчанию присваивается всем бонусным картам, выдаваемым в рамках Программы;

«Второй уровень» - присваивается бонусной карте, при условии, что накопленная по данной карте сумма оплат достигла 100 000 рублей;

«Третий уровень» - присваивается бонусной карте, при условии, что накопленная по данной карте сумма оплат достигла 200 000 рублей;

«Четвертый уровень» - присваивается бонусной карте, при условии, что накопленная по данной карте сумма оплат достигла 300 000 рублей;

«Пятый уровень» - присваивается бонусной карте, при условии, что накопленная по данной карте сумма оплат достигла 400 000 рублей;

«Шестой уровень» - присваивается бонусной карте, при условии, что накопленная по данной карте сумма оплат достигла 600 000 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.

3.1.2. Владелец бонусной карты «Вторая категория» - работник компании сети многопрофильных клиник «Доктор Плюс» (ООО «МЦ «Доктор Плюс») и иных юридических лиц, утвержденных приказом единоличного исполнительного органа Общества, имеет право прикрепить к своей бонусной карте родственников первой линии: дети до 18 лет, супруг(а), родители. Родство должно быть подтверждено соответствующим документом. Владелец бонусной карты может подкрепить к ней не более 4 человек. Работник вправе получить и/или изменить статус карты при условии работы на предприятии не менее 6 месяцев. Присвоение данного уровня осуществляет уполномоченный отдел Участника Программы.

3.1.3. Владелец бонусной карты «Третья категория» - участник ВОВ.

3.1.4. Владелец бонусной карты «Четвертая категория» - «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. Для присвоения бонусной карте статуса «Четвертой категории», владельцу карты необходимо заполнить бланк заявления у администраторов клиник, с предоставлением документов, подтверждающих статус «Многодетная семья».

3.1.5. Владелец бонусной карты «Пятая категория» - сотрудник партнерской компании.

3.1.6. Владелец бонусной карты «Шестая категория» (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 Шестой категории. «Шестая категория» присваивается картам, владельцем которой являются родители или опекун ребенка категории: «Ребенок с ограниченными возможностями здоровья» и «ребенок-инвалид». Категория подтверждается документом МСЭ.

3.2 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.

3.3 Владелец бонусных карт первой и пятой категорий вправе прикрепить к своей бонусной карте не более 4 (четырёх) человек, указав их в анкете Владельца бонусной карты. Лица, прикрепленные к бонусной карте с учетом указанного в настоящем пункте количественного ограничения при оплате медицинских услуг, в отсутствии заявления Владельца бонусной карты об их откреплении, несут права и обязанности, вытекающие из указанного статуса с учетом особенностей настоящих Правил.

Владелец бонусной карты первой и пятой категорий прикрепивший лиц к своей бонусной карте для использования несет за это полную ответственность, в том числе за утрату, списание бонусов, утрату бонусов и другие последствия.

3.4. Владелец бонусной карты второй и четвертой категорий вправе прикрепить к карте лиц, состав и количество которых определяются в пунктах 3.2, 3.3. соответственно, для ее использования. В случае выявления факта прикрепления к бонусной карте лица, не соответствующего критериям, указанным в пунктах 3.2, 3.3 настоящих правил, Партнер Программы вправе заблокировать указанную бонусную карту.

3.5. Владелец бонусной карты третьей категории – участник Великой Отечественной Войны. Участник ВОВ, является единственным пользователем бонусной карты.

3.6. Изменение состава Пользователей бонусной карты возможно только по письменному заявлению Владельца бонусной карты. При изменении состава Пользователей бонусной карты Владельцем должен быть предъявлен документ, удостоверяющий личность (паспорт).

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

4. 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.

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 кассовом чеке.

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

4.6. Размер фиксированного процента зависит от текущего Статуса карты:

4.6.3. «Первая категория» - размер начисления бонусных баллов варьируется в зависимости от уровня накопленной суммы оплат:

4.6.3.1 «Первый уровень» - фиксированный размер начисления бонусов 2%.

4.6.3.2 «Второй уровень» - фиксированный размер начисления бонусов 3%

4.6.3.3 «Третий уровень» - фиксированный размер начисления бонусов 4%

4.6.3.5 «Четвертый уровень» - фиксированный размер начисления бонусов 5%

4.6.3.5 «Пятый уровень» - фиксированный размер начисления бонусов 6%

4.6.3.6 «Шестой уровень» фиксированный размер начисления бонусов 7%

4.6.4. «Вторая категория» - начисления бонусов происходит согласно внутренней Программе лояльности для сотрудников.

4.6.5. «Третья категория» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 7%.

4.6.6. «Четвертая категория» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 7%.

4.6.7. «Пятая категория» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 7%.

4.6.8. «Шестая категория» - фиксированный размер начисления бонусов составляет 7%.

4.7. Один бонус эквивалентен одному рублю.

4.8. Бонусы не начисляются:

4.8.3. На стоимость медицинской услуги (части стоимости услуги), оплаченной бонусами;

4.8.4. На стоимость медицинской услуги (части стоимости услуги), полученной пациентом по программе добровольного медицинского страхования,

4.8.3 На стоимость медицинских услуг, вошедших в перечень «Медицинских услуг, для которых НЕ 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)).

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

4.10. Бонусы не подлежат обмену на денежные средства.

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

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, оформленных 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, 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.

4.12. Бонусная карта не принимается к оплате, если была карта заблокирована по основаниям, указанным в пункте 3.4 настоящей Программы.

4.13. Информацию о сумме бонусного остатка может получить:

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

4.13.4. Владелец карты, прикрепленный пользователь карты, пользователь карты на сайте www.doktorplus.net в разделе «Проверка бонусов» по индивидуальному номеру карты.

5. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БОНУСОВ

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

5.2. Бонусы могут быть использованы и не использованы по устному запросу Участника Программы

5.3. Бонусами может быть оплачено не более 20% стоимости медицинских услуг, не входящих в перечень «Медицинских услуг, для которых не действует начисление и расходование бонусов» (Приложение 1 к Правилам).

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

5.5. Бонусные баллы, не использованные держателем карты или лицами, прикрепленными к карте, в течение года с даты зачисления бонусов, сгорают. Бонусные баллы, накопленные на счете Бонусной карты до 01.02.2025г., и не использованные держателем карты и/или лицами,

прикрепленными к карте, сгорают 01.02.2026г.

6. 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 списаны.

Для возврата бонусов необходимо являться владельцем карты или прикрепленным к ней пользователем.

При возврате части оплаченной стоимости размер бонусов, подлежащих возврату, исчисляется пропорционально сумме частичного возврата с учетом настоящих Правил.

7. 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

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, а также бонусы с истекшим сроком действия в соответствии с пунктом 5.5. настоящих Правил.

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.

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

7.10. Участие в программе завершается:

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

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

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

8. ПАРТНЕРЫ БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ

ООО «Медицинский Центр «Доктор Плюс» 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. Молодежная, 40
- г. Ижевск, ул. 7-я Подлесная, 71
- г. Ижевск, ул. Клубная, 48
- г. Ижевск, ул. Удмуртская, 253Б
- г. Ижевск, ул. Берша, 45 (взрослая клиника)
- г. Ижевск, ул. Берша, 45 (детская клиника)
- г. Ижевск, ул. 40 лет Победы, д. 138
- г. Ижевск, ул. Кунгурцева, д. 4

ООО «Доктор плюс Семейный» по адресам:

- г. Ижевск, ул. 30 лет Победы, д. 19 (взрослая клиника)
- г. Ижевск, ул. 30 лет Победы, д. 19 (детская клиника)

