

Положение о порядке предоставления скидок и программ лояльности сети клиник Epilium Clinic

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для правового регулирования порядка предоставления скидок и программ лояльности пациентам/клиентам при оказании медицинских услуг, реализуемых сетью косметологических клиник Epilium Clinic (включающей ООО «ЭПИЛИУМ САДОВАЯ», ООО «ЭПИЛИУМКЛИНИК», ООО «Эпилиум клиник», ООО «ЭПИЛИУМ»). Настоящее Положение является обязательным для всех сотрудников и пациентов/клиентов сети клиник Epilium Clinic*.

1.2. Положение разработано на основании Гражданского кодекса РФ, Налогового кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей», Федерального закона от «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона «О рекламе», Постановления Правительства №736 от 11.05.2023 г. «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иных нормативно-правовых актов, а также на основании локальных актов сети клиник Epilium Clinic.

1.3. Целями предоставления скидок и реализации программы лояльности являются повышение эффективности деятельности Общества по оказанию медицинских (косметологических) услуг населению, привлечение максимального количества клиентов, формирование положительного имиджа Общества, удержания занимаемых позиций на рынке, увеличения объемов оказания платных медицинских услуг и дальнейшего роста прибыли за счет привлечения новых пациентов, повышения привлекательности предоставляемых медицинских услуг для постоянных пациентов и привлечения новых пациентов, укрепления деловых связей путем предоставления скидок коммерческим партнерам и пациентам.

1.4. Настоящее Положение определяет порядок проведения акций и скидок при оказании медицинских услуг, а также приобретения и использования программ лояльности (сертификатов, абонементов, карт лояльности) и представляет собой публичную оферту к договору на оказание платных медицинских услуг, предоставляемых сетью клиник Epilium Clinic.

1.5. В программу лояльности сети клиник Epilium Clinic входит: реализация медицинских услуг посредством продажи сертификатов, абонементов, карт лояльности, а также проведение акций и скидок по распоряжению руководителей сети клиник Epilium Clinic, а также иных уполномоченных лиц.

2. Определения и термины, используемые в настоящем Положении

Абонемент на получение услуг (далее – Абонемент) – это документ, подтверждающий внесение физическим/юридическим лицом денежных средств в виде аванса в счет оплаты услуг, оказываемых сетью клиник Epilium Clinic, и дающий физическому лицу, Держателю абонемента, право получить услуги на условиях настоящего Положения. Период действия абонемента - 12 месяцев с момента его покупки. По истечению срока действия абонемента оставшееся количество услуг, не использованных в течение срока действия абонемента, сгорают. Абонемент оформляется в бумажном и электронном виде. При покупке Абонемента онлайн данные фиксируются в CRM-системе/МИС автоматически.

Покупатель Абонемента, Сертификата или Карты лояльности/Клиент – физическое или юридическое лицо, оплатившее Абонемент/Сертификат в счет оплаты услуг, реализуемых сети клиник Epilium Clinic, а также Карту лояльности (далее – Покупатель, Приобретатель), на условиях настоящего Положения.

Держатель Абонемента, Сертификата или Карты лояльности/Владелец/ Потребитель – физическое лицо, указанное на Абонемента/Сертификате/Карте лояльности (или в CRM-системе/МИС) и предъявившее его/информацию о нем к исполнению, являющийся владельцем Абонемента/Сертификата/Карты лояльности, который может получить услуги по Абонементу/Сертификату и скидки на услуги по Карте лояльности.

Публичный Договор-оферта на оказание платных услуг - договор, который в соответствии с ч. 2 ст. 437 и ст. 435 ГК РФ является публичной офертой, адресованной неопределенному кругу лиц, желающих получить платные медицинские услуги, предусмотренные Лицензией медицинской организации, а также получатели иных немедицинских услуг, предусмотренных Прейскурантом. Публичный Договор-оферта на оказание платных услуг и Порядок продажи Абонементов/Сертификатов/Карт лояльности, утвержденные Генеральным директором, размещены в свободном доступе на сайте <https://epiliumclinic.com>, а также на информационных стендах сети клиник Epilium Clinic.

Прейскурант - официальный перечень услуг, оказываемых сетью клиник Epilium Clinic, с ценами на них. Утвержденный Прейскурант размещен в открытом доступе на сайте <https://epiliumclinic.com>, а также на информационных стендах сети клиник Epilium Clinic. Прейскурант может быть изменен в одностороннем порядке. Информация об изменении размещается в свободном доступе на сайте, а также на информационных стендах сети клиник Epilium Clinic.

Скидка - снижение цены на платную медицинскую услугу, установленной действующим Прейскурантом Общества при соблюдении условий, определенных настоящим Положением. Размер скидки указывается в процентах, а также при определенных обстоятельствах в рублях. Скидки оформляются приказами Генерального директора Общества, или иными уполномоченными лицами.

Скидки сети клиник Epilium Clinic:

- индивидуальные, разовые – для юридических лиц, размер скидки зависит от условий договора, объемов медицинских услуг, сроков оплаты и т. п.,
- постоянные – для физических лиц определенных категорий, размер скидки не зависит от суммы оплаченных медицинских услуг,
- скидки по карте лояльности – для физических лиц - владельцев/держателей карты лояльности, имеют фиксированное количество услуг и устанавливаются на определенный срок,
- временные – для физических и юридических лиц, имеют фиксированный размер и устанавливаются на определенный срок, такие скидки, утверждаются отдельными приказами Генерального директора, а также иных уполномоченных лиц,
- прочие – для физических и юридических лиц, связаны с рекламными акциями, имеют фиксированный размер скидки и устанавливаются на определенный срок, такие скидки, утверждаются отдельными приказами Генерального директора, а также иных уполномоченных лиц.

Акция – это мероприятие организации, связанное с предоставлением скидки или бонусов клиентам при выполнении ими определенных условий, проводимое в определенный период времени по распоряжению и приказу Генерального директора, а также иных уполномоченных лиц.

CRM-система — это программа, в которой ведется клиентская база. В карточке клиента представлена необходимая личная информация о клиенте и истории его посещения клиники, об оплате медицинских услуг, количестве процедур.

МИС - медицинская информационная система. Это комплексное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации всех аспектов деятельности медицинской организации, в т.ч. ведение клиентской базы. В карточке клиента представлена необходимая личная информация о клиенте и истории его посещения клиники, об оплате медицинских услуг, количестве процедур.

Сертификат - документ, дающий право его владельцу/держателю на получение по нему любых услуг в соответствии с действующим Прейскурантом на сумму номинала Сертификата во всех клиниках сети Epilium Clinic. При покупке Сертификата указывается ФИО Держателя Сертификата. Срок действия сертификата – 12 мес. с момента покупки. По истечению срока действия Сертификата неиспользованная сумма Сертификата сгорает и не возвращается. Смена ФИО Держателя Сертификата возможна до получения медицинских услуг на основании заявления от Покупателя. Сертификат оформляется в электронном формате. При необходимости и по запросу Покупателя Сертификат может быть оформлен в документарной форме, на имя Держателя Сертификата.

Карта лояльности (Клубная карта) – документ, который дает право владельцу покупать услуги с фиксированной скидкой, применяемой только к услугам лазерной эпиляции действующего Прейскуранта. Карта лояльности имеет номинал, количество процедур, на которое она рассчитана, и срок действия карты (6 месяцев, 1 год и 2 года).

Справка на получение налогового вычета – документ, который получает Покупатель от медицинской организации, в которой Покупатель приобрел Абонемент/Сертификат и получил медицинскую услугу по нему для себя, или в случае, если Покупатель приобрел Абонемент/Сертификат иному лицу, получившему по нему медицинскую услугу, и имеет право на получении налогового вычета за него.

3. Правила приобретения и использования Абонементов/Сертификатов/Карт лояльности

3.1. Сертификат

3.1.1. Сертификат может быть приобретен как для себя, так и для третьего лица.

3.1.2. Сертификат может быть использован на любые услуги сети Epilium clinic в любой клинике сети Epilium clinic в соответствии с оснащением необходимым оборудованием и медицинским персоналом в каждой клинике.

3.1.3. Приобретение Сертификата осуществляется путем оплаты наличным или безналичным способом денежных средств в кассу клиники сети Epilium Clinic или с помощью платежной системы на сайте <https://epiliumclinic.com>.

3.1.4. Факт оплаты подтверждает, что Потребитель ознакомлен со всеми условиями приобретения и пользования Сертификатом и согласен с ними.

3.1.5. Срок действия Сертификата в части оказания услуг, оплаченных посредством покупки Сертификата, — 12 месяцев с даты продажи Сертификата, что указывается на бланке Сертификата (при покупке онлайн, даты, автоматически указанной в CRM-системе/МИС). По истечении указанного срока, взаимные обязательства сторон прекращаются, в связи с истечением срока договора — Сертификат с указанной даты недействителен.

3.1.6. Если цена приобретаемых товаров/услуг ниже номинала Сертификата, то разница между ценой и номиналом Сертификата не возвращается, но учитывается при последующем получении услуг Исполнителя. Если цена приобретаемых товаров/услуг выше номинала предъявляемого Сертификата, то возникающая разница в стоимости оплачивается предъявителем Сертификата согласно действующему на момент оказания услуг Прейскуранту.

3.1.7. В случае, если Сертификат подарочный, Держатель Сертификата не имеет права требовать передачи денежной суммы, равной номиналу подарочного Сертификата, наличными.

3.1.8. Сертификат активируется в день его покупки.

3.1.9. При очном приобретении Сертификата Покупатель указывает на Сертификате, в документации: «С условиями оферты сети клиник Epilium Clinic дата _____ согласен _____ подпись». При онлайн приобретении Сертификата Покупатель ставит галочку в соответствующей графе перед проведением оплаты.

3.1.10. Абонемент может быть предъявлен совершеннолетним дееспособным лицом.

3.1.11. Абонемент может быть предъявлен несовершеннолетним лицом только совместно с одним из родителей (законным представителем).

3.1.12. Предварительная запись для получения услуг по Сертификату осуществляется по телефону Исполнителя + 7 812 605 90 10 или любым другим доступным для Заказчика/Потребителя способом.

3.1.13. В случае, если Держатель Сертификата опаздывает на процедуру, и в силу характеристик оказываемой услуги по Сертификату опоздание приводит к невозможности оказания услуги в полной мере, Исполнитель

оставляет за собой право в одностороннем порядке перенести срок оказания медицинских услуг или по согласованию с Заказчиком оказать услуги в меньшем объеме.

3.1.14. Держатель Сертификата (Потребитель) обязуется: Сообщать Исполнителю об имеющихся у него противопоказаниях до начала оказания услуг Исполнителем. Строго соблюдать рекомендации специалистов медицинской организации. Исполнитель не несет ответственности при: наступлении неблагоприятных последствий вследствие оказания услуг, в случае если они были противопоказаны держателю Сертификата по медицинским показаниям и не сообщены Исполнителю.

3.1.15. Сумма внесенных Приобретателем Сертификата денежных средств является предоплатой, которая в случае акцепта Держателем Сертификата Публичного договора-оферты на оказание платных услуг сети клиник Epilium Clinic засчитывается в счет оплаты услуг, предусмотренных соответствующим Сертификатом.

3.1.16. Сертификат является публичной офертой. Приобретение Сертификата означает согласие приобретателя Сертификата с настоящим Положением. При приобретении Сертификата проводится обязательное ознакомление Покупателя с правилами обращения с Сертификатом, закрепленными в настоящем Положении.

3.2. Абонемент

3.2.1. Абонемент может быть приобретен как для себя, так и для третьего лица.

3.2.2. Приобретение Абонемента осуществляется путем оплаты наличным или безналичным способом денежных средств в кассу клиники сети Epilium Clinic или с помощью платежной системы на сайте <https://epiliumclinic.com>.

3.2.3. Факт оплаты подтверждает, что Потребитель ознакомлен со всеми условиями приобретения и пользования Абонементом и согласен с ними.

3.2.4. Процедура/услуга, входящие в определенный Абонемент, не могут быть разделены на более короткие сеансы.

3.2.5. Абонемент рассчитан на определенное количество услуг и действует в пределах срока, указанного на нем, и по истечении срока - недействителен.

3.2.6. В случае, если в указанный срок Абонемент не будет использован полностью, неиспользованная часть денежных средств не возвращается, а срок действия Абонемента не продлевается.

3.2.7. Заморозка Абонемента не допускается.

3.2.8. Суммирование Абонементов не допускается.

3.2.9. Абонемент не подлежит возврату и обмену на другой абонемент/другие услуги.

3.2.10. В случае, если в течение срока действия Абонемента Держатель Абонемента не воспользовался услугами сети клиник Epilium Clinic, то услуги за пределами срока действия Абонемента не оказываются, денежные средства в размере стоимости Абонемента, не предъявленного к исполнению, не возвращаются.

3.2.11. В случае отказа Потребителя, являющегося Покупателем Абонемента для себя, от услуг в период действия Абонемента, возврат денежных средств производится за вычетом фактически оказанных услуг Исполнителем без учета предоставленной скидки, то есть с учетом перерасчета всех предыдущих посещений по полной стоимости услуг (стоимости разовых услуг) по действующему Прейскуранту на момент возврата. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего письменного заявления на имя Генерального директора.

3.2.12. Абонемент, оформленный Потребителем на конкретную процедуру с использованием конкретного вида аппарата/оборудования, запрещается переоформлять на другие процедуры и другие виды аппарата/оборудования. В случае отказа от получения медицинской услуги по Абонементу медицинские

услуги пересчитываются по стоимости действующего Прейскуранта, при этом полученный остаток денежных средств возвращается Покупателю Абонемента на основании заявления на имя Генерального директора.

3.2.13. В случаях наличия у Потребителя показаний/рекомендации от специалистов сети клиник Epilium Clinic к изменению/корректировке процедуры, изменению аппаратов/оборудования, используемых для проведения процедуры, сумма потраченных средств с Абонемента пересчитывается, исходя из стоимости процедуры по действующему Прейскуранту, фиксируется остатком на счету клиента, который возможно использовать на другие процедуры, с доплатой по действующему прейскуранту.

3.2.14. В случаях частичного получения услуг Потребителем по Абонементу перерасчет на другую услугу не разрешается.

3.2.15. В случаях частичного получения услуг Потребителем по Абонементу передача остатка денежных средств другому лицу не разрешается.

3.2.16. Предоставление услуг сети клиник Epilium Clinic возможно только при предъявлении оригинала Абонемента или указаний сведений, которые запрошены при онлайн покупке Абонемента (ФИО пациента). В случае отсутствия оригинала или отсутствии сведений предоставленных при онлайн покупке Абонемента, клиенту может быть отказано в предоставлении услуг.

3.2.17. На приобретение Абонемента не распространяются скидки и акции сети клиник Epilium Clinic.

3.2.18. В случае утери, порчи или кражи Абонемент в бумажном виде не требует восстановления, информация по клиенту хранится в CRM-системе/МИС. При онлайн покупке Абонемента информация по его пользователю сохраняется в CRM-системе/МИС.

3.2.19. Абонемент активируется в день его покупки.

3.2.20. При очном приобретении Абонемента Покупатель указывает на Абонементе, в документации: «С условиями оферты сети клиник Epilium Clinic дата _____ согласен _____ подпись». При онлайн приобретении Абонемента Покупатель ставит галочку в соответствующей графе перед проведением оплаты.

3.2.21. Предоставление документа, удостоверяющего личность при покупке Абонемента, является обязательным. Покупатель Абонемента не имеет право подарить либо иным способом передавать Абонемент третьему лицу.

3.2.22. Абонемент может быть предъявлен совершеннолетним дееспособным лицом.

3.2.23. Абонемент может быть предъявлен несовершеннолетним лицом только совместно с одним из родителей (законным представителем).

3.2.24. Предварительная запись для получения услуг по Абонементу осуществляется по телефону Исполнителя + 7 812 605 90 10 или любым другим доступным для Заказчика/Потребителя способом.

3.2.25. В случае, если Держатель Абонемента опаздывает на процедуру, и в силу характеристик оказываемой услуги по Абонементу опоздание приводит к невозможности оказания услуги в полной мере, Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке перенести срок оказания медицинских услуг или по согласованию с Заказчиком оказать услуги в меньшем объеме.

3.2.26. Держатель Абонемента (Потребитель) обязуется: Сообщать Исполнителю об имеющихся у него противопоказаниях до начала оказания услуг Исполнителем. Строго соблюдать рекомендации специалистов медицинской организации. Исполнитель не несет ответственности при: наступлении неблагоприятных последствий вследствие оказания услуг, в случае если они были противопоказаны держателю Абонемента по медицинским показаниям и не сообщены Исполнителю.

3.2.27. Сумма внесенных Приобретателем Абонемента денежных средств является предоплатой, которая в случае акцепта Держателем Абонемента Публичного договора-оферты на оказание платных услуг сети клиник Epilium Clinic засчитывается в счет оплаты услуг, предусмотренных соответствующим Абонементам.

3.2.18. Абонемент является публичной офертой. Приобретение Абонемента означает согласие приобретателя Абонемента с настоящим Положением. При приобретении Абонемента проводится обязательное ознакомление Покупателя с правилами обращения с Абонементом, закрепленными в настоящем Положении.

3.3. Карта лояльности (Клубная карта):

3.3.1. Клубная карта может быть приобретена как для себя, так и для третьего лица.

3.3.2. Клубная карта дает право ее Держателю/Владельцу на скидку на услуги лазерной эпиляции к действующему утвержденному Прейскуранту.

3.3.3. Клубная карта может быть использована только на услуги лазерной эпиляции в любой клинике сети Epilium clinic в соответствии с оснащением необходимым оборудованием и медицинским персоналом в каждой клинике.

3.3.4. Приобретение Клубной карты осуществляется путем оплаты наличным или безналичным способом денежных средств в кассу клиники сети Epilium Clinic или с помощью платежной системы на сайте <https://epiliumclinic.com>.

3.3.5. Факт оплаты подтверждает, что Потребитель ознакомлен со всеми условиями приобретения и пользования Клубной картой и согласен с ними.

3.3.6. Клубная карта активируется в день ее покупки.

3.3.7. Клубная карта рассчитана на определенное количество услуг и действует в пределах указанного срока (6 месяцев, 1 год или 2 года) с даты продажи карты. По истечении указанного срока Держатель/Владелец Клубной карты утрачивает право на скидку на услуги лазерной эпиляции к действующему утвержденному Прейскуранту.

3.3.8. Заморозка Клубной карты не допускается.

3.3.9. Суммирование скидок по Клубным картам не допускается.

3.3.10. Клубная карта не подлежит возврату и обмену на клубную карту с другими условиями.

3.3.11. Клубная карта не выдается в бумажном или электронном виде. Информация по Держателю/Владельцу Клубной карты хранится в CRM-системе/МИС.

3.3.12. Клубная карта является публичной офертой. Приобретение Клубной карты означает согласие приобретателя Клубной карты с настоящим Положением. При приобретении Клубной карты проводится обязательное ознакомление Покупателя с правилами обращения с Клубной картой, закрепленными в настоящем Положении.

4. Порядок, размер и условия предоставления скидок и проведения акций

4.1. Условия, содержащиеся в настоящем Положении, могут быть изменены в одностороннем порядке. Информация об изменениях размещается в форме информации или приказа Генерального директора в свободном доступе на сайте: <https://epiliumclinic.com>, а также на информационных стендах сети клиник Epilium Clinic. Использование Абонемента/Сертификата/Карты лояльности после внесения изменений в настоящее Положение означает акцепт Положения с учетом внесенных изменений. Держатель Абонемента/Сертификата/Карты лояльности должен самостоятельно отслеживать изменения на сайте <https://epiliumclinic.com>.

4.2. Решение об установлении индивидуальной скидки, её размере, условиях и сроке действия принимается руководителем организации до заключения договора или к действующему договору на основании сложившихся определенных партнерских отношений.

4.3. Правила и условия предоставления скидок и акций, а также продолжительность их действия могут изменяться. Изменения вступают в силу с момента их утверждения приказом Генерального директора организации или иных уполномоченных лиц.

5. Правовые аспекты предоставления скидок

5.1. Организация обязана информировать пациентов, обратившихся за получением платных медицинских услуг, о возможных скидках и акциях или внесении изменений в условия ранее предоставляемых скидок путем размещения информации на информационном стенде и на своем официальном сайте.

5.2. Организация имеет право отказать пациенту в предоставлении скидки в случае дачи пациентом заведомо ложной информации об основаниях, дающих право на ее получение.

5.3. Пациент обязан представить необходимые документы (например, паспорт или студенческий билет), подтверждающие основания, дающие право на получение скидки, если это предусмотрено приказом о скидке или акции. Действие скидок не распространяется на пациентов, которые не предъявили необходимые документы.

5.4. Споры между пациентом и организацией, возникшие по поводу исполнения настоящего Положения, разрешаются по соглашению сторон в соответствии с законодательством РФ.

5.5. Персональная информация, сообщенная пациентом, является конфиденциальной и может быть передана третьим лицам только с его согласия или в установленных законом случаях.

5.6. Документы для налогового вычета при получении медицинских услуг выдаются Потребителю, в случае личного получения медицинской услуги, а также в случае, когда Потребитель приобретает Абонемент/Сертификат для третьего лица (пациента) и имеет право на получение налогового вычета за него.

5.7. При приобретении Абонемента/Сертификата/Клубной карты Потребитель несет ответственность за соблюдение Правил использования Абонемента/Сертификата/Клубной карты, Правил поведения в медицинской организации.

5.8. Анонимные услуги в сети клиник Epilium Clinic не оказываются.

6. Заключительные положения

6.1. Размер скидок и продолжительность их действия могут изменяться. Изменения вступают в силу с момента их утверждения приказом Генерального директора организации или иных уполномоченных лиц.

6.2. Положение вступает в силу с момента утверждения и действует для сети клиник Epilium Clinic.

6.3. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются приказом Генерального директора организации, вступают силу с момента их утверждения и являются его неотъемлемой частью.

*включающей ООО «ЭПИЛИУМ САДОВАЯ», ООО «ЭПИЛИУМКЛИНИК», ООО «Эпилиум клиник», ООО «ЭПИЛИУМ»