

Утверждаю:

Генеральный директор

Л.А.Иванова

2023 г.



ПОЛОЖЕНИЕ ПО ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ООО «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №3»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством РФ:

1.1.1. Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.1996 г. Федерального Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»).

1.1.2. Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением правительства РФ от 04.10.12 № 1006).

1.1.3. Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.1.4. Налоговый кодекс РФ.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок установления и предоставления скидок пациентам и организациям-контрагентам при получении медицинской помощи в ООО «Стоматологическая поликлиника №3», расположенной по адресам:

- г.Тюмень, ул.Холодильная, д.42а/1;
- г.Тюмень, ул.Широтная, д.29, корп.1/2;
- г.Тюмень, ул.Щербакова, д.144, стр.4
- г.Тюмень, ул.Федюнинского, д.64, корп.3

1.4. Положение является обязательным для всех работников предприятия, пациентов и контрагентов ООО «Стоматологическая поликлиника №3».

1.5. Целями предоставления скидок являются:

1.5.1. повышение эффективности деятельности предприятия по оказанию стоматологических услуг;

1.5.2. привлечение максимального количества пациентов;

1.5.3. формирование положительного имиджа поликлиники;

1.5.4. достижение организацией максимальных прибылей.

1.6. Основные определения.

1.6.1. *Программа лояльности* — это комплекс маркетинговых мероприятий для стимулирования пациентов на повторное приобретение услуг, продвижения корпоративных идей и ценностей, других видов потенциально прибыльного поведения. Участие в программе лояльности доступно только физическим лицам, гражданам РФ старше 18 лет.

1.6.2. *Скидка* — условное снижение базовой стоимости медицинских услуг, оказанных пациенту, в целях формирования устойчивой клиентской базы на длительной основе.

1.6.3. *Акция* — стимулирующее мероприятие по продвижению стоматологических услуг на рынке, рассчитанное на формирование интереса к услугам, клинике и направлению деятельности.

1.6.4. *Постоянный клиент* — пациент, регулярно (не менее двух раз в год) посещающий врача-стоматолога (зубного врача, гигиениста стоматологического) ООО «Стоматологическая поликлиника №3» с целью санации полости рта в течение 2-х последних лет.

1.6.5. *Члены семьи* — супруги, родители, дети.

1.6.6. Организация-контрагент - учреждение, принявшее на себя обязательства по договору. В Положении термин используется для определения организаций, сотрудничающих с клиникой в рамках договорных отношений по оказанию услуг клиникой клиентам организаций с условием оплаты оказанных услуг организацией.

Плановый вид скидки	Процент скидки	Условия предоставления скидки
Постоянный клиент	1%	сумма оплат услуг в течение 2-х последних лет начинается от 30 001 рублей
	3%	Предоставляется пациенту, чья накопленная сумма оплат услуг в течение 2-х последних лет начинается от 100 001 рублей
	7%	Предоставляется пациенту, чья накопленная сумма оплат услуг в течение 2-х последних лет начинается от 250 001 рублей
	10%	Предоставляется пациенту, чья накопленная сумма оплат услуг в течение 2-х последних лет начинается от 500 001 рублей
	7%	Постоянному клиенту, посещающему клинику регулярно, не менее одного раза в год с целью сдачи анализов и прохождения полного курса профилактических мероприятий на протяжении 3-х последних лет
	5%	Постоянному клиенту, посещающему клинику регулярно, не менее одного раза в год с целью сдачи анализов и прохождения полного курса профилактических мероприятий на протяжении 5-ти последних лет
Семейная скидка	15%	Предоставляется пациенту и членам его семьи, чья накопленная сумма оплат услуг (всей семьи) в течение 2-х последних лет начинается от 70 001 рублей
	5%	Предоставляется пациенту и членам его семьи, чья накопленная сумма оплат услуг (всей семьи) в течение 2-х последних лет начинается от 150 001 рублей
	7%	Предоставляется пациенту и членам его семьи, чья накопленная сумма оплат услуг (всей семьи) в течение 2-х последних лет

2. В ООО «Стоматологическая поликлиника №3» установлена следующая система скидок:

2.1. Скидки постоянным клиентам и членам семьи:

Наименование скидки	Номинал	Условие предоставления
Постоянный клиент	3%	Предоставляется пациенту, чья накопленная сумма оплат услуг в течение 2-х последних лет начинается от 50 001 рублей
	5%	Предоставляется пациенту, чья накопленная сумма оплат услуг в течение 2-х последних лет начинается от 100 001 рублей
	7%	Предоставляется пациенту, чья накопленная сумма оплат услуг в течение 2-х последних лет начинается от 250 001 рублей
	10%	Предоставляется пациенту, чья накопленная сумма оплат услуг в течение 2-х последних лет начинается от 500 001 рублей
	3%	Постоянному клиенту, посещающему клинику регулярно, не менее одного раза в год с целью санации полости рта и прохождения полного курса профилактических мероприятий на протяжении 3-х последних лет
	5%	Постоянному клиенту, посещающему клинику регулярно, не менее одного раза в год с целью санации полости рта и прохождения полного курса профилактических мероприятий на протяжении 5-ти последних лет
Семейная скидка	3%	Предоставляется пациенту и членам его семьи, чья накопленная сумма оплат услуг (всей семьи) в течение 2-х последних лет начинается от 70 001 рублей
	5%	Предоставляется пациенту и членам его семьи, чья накопленная сумма оплат услуг (всей семьи) в течение 2-х последних лет начинается от 150 001 рублей
	7%	Предоставляется пациенту и членам его семьи, чья накопленная сумма оплат услуг (всей семьи) в течение 2-х последних лет

		начинается от 300 001 рублей
	10%	Предоставляется пациенту и членам его семьи, чья накопленная сумма оплат услуг (всей семьи) в течение 2-х последних лет начинается от 600 001 рублей
Сумма скидки по счету единовременно не может превышать 10 000 рублей.		

2.2. Скидки страховым медицинским организациям.

Скидки на услуги клиники предоставляются в рамках договорных отношений по оказанию услуг со страховыми медицинскими организациями согласно заключенному договору.

2.3. Скидки в рамках проведения акций.

Скидки на услуги клиники предоставляются в рамках проведения акций и общественных мероприятий согласно условиям акций.

2.4. Скидки работникам клиники.

Скидки на медицинские услуги предоставляются работникам клиники и их детям при стаже работы в поликлинике:

- Более 1 года – в размере 20%, в размере 10% на услуги ортопедии, дорогостоящей хирургии, ортодонтии ;
- 3-5 лет - в размере 30%, в размере 20% на услуги ортопедии, дорогостоящей хирургии, ортодонтии;
- 5 лет и более – в размере 50%, в размере 30% на услуги ортопедии, дорогостоящей хирургии, ортодонтии.
- Скидка работнику клиники предоставляется в качестве бонуса в соответствии с профессиональными качествами сотрудника и степенью участия в трудовом процессе на усмотрение руководства предприятия.
- В случае высоких профессиональных качеств сотрудника и степени его участия в трудовом процессе предприятия размер скидки может быть увеличен.

2.5. Скидки учредителям Общества.

Скидки на услуги клиники предоставляются учредителям Общества в соответствии с Положением о социальных гарантиях общества и членам их семей по решению Совета директоров.

2.6. Суммирование перечисленных в подпунктах 2.1 - 2.7 скидок не производится. При наличии условий для предоставления нескольких видов скидок применяется одна максимальная из них.

3. Порядок предоставления скидок

3.1. Скидки постоянным клиентам и членам семьи предоставляются по решению администрации клиники при наступлении обязательных условий по заявлению пациента.

3.2. Размер и условия предоставления скидок пациентам – держателям банковских карт банка-партнера определяются достигнутыми с банком соглашениями.

3.3. Размер и условия предоставления скидок организациям-контрагентам определяются достигнутыми соглашениями.

3.4. Размер скидки в рамках проведения акции определяется руководителем клиники и предоставляется на период действия акции. Скидка оформляется отдельным приказом по предприятию. Администрация клиники за 5 дней до начала действия скидки размещает информацию на стойке администратора и/или на официальном сайте в разделе Новости, в социальных сетях с указанием срока и условий применения скидок.

3.5. Размер скидки сотрудникам определяется руководителем клиники в соответствии с занимаемой должностью, стажем работы на предприятии, профессиональными качествами сотрудника и степени его участия в трудовом процессе.

3.6. Размер скидки учредителям Общества определяется в соответствии с решением Совета директоров.

3.7. С момента утверждения настоящего Приложения новые заявления от постоянных пациентов и членов их семей на предоставление скидки не принимаются, но ранее предоставленные скидки продолжают действие. Пациент имеет право отказаться от ранее предоставленной скидки и стать участником бонусной программы.

4. Контроль исполнения Положения

4.1. Контроль исполнения требований настоящего Положения осуществляется руководителем Общества.

4.2. Любой работник организации, которому стало известно о фактах нарушения настоящего Положения другими работниками, обязан немедленно сообщить об этом руководителю Общества.

4.3. Маркетолог обязан ежемесячно подготавливать отчет о новых участниках программы, предоставленных скидках за отчетный месяц по прилагаемой форме.

5. Ответственность за неисполнение Положения

5.1. Сотрудники клиники виновные (как умышленно, так и неумышленно) в нарушении требований настоящего Положения, привлекаются в установленном порядке к дисциплинарной ответственности.

Зам. ген. директора по экономическим вопросам



Н.В. Смолина

* г.Тюмень, ул.Холодильная, д.42а/1;

* г.Тюмень, ул.Широтная, д.29, корп.1/2;

* г.Тюмень, ул.Щербакса, д.144, стр.4

* г.Тюмень, ул.Федюнинского, д.64, корп.3