

Правила программы лояльности сети реабилитационных центров «Первый шаг»

1. Термины, сокращения и условные обозначения

1.1. В настоящих Правилах используются следующие основные термины, которые подлежат толкованию в соответствии с их приводимыми ниже определениями:

Акция	Маркетинговое и/или рекламное мероприятие, направленное на формирование и увеличение лояльности Участников к Сети, Центрам и Программе в целом, проводимое по инициативе Сети и/или Сети и Центра.
Бонусный балл	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. Бонусные баллы используются только в учетных целях и ни в коем случае не являются и не могут являться средствами платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, подарены третьим лицам или переданы по наследству.
Бонусная операция	Совершенная Другом операция по оплате Услуги Центра, в результате которой Услуга была получена Покупателем, и являющаяся в соответствии с настоящими Правилами основанием для начисления и списания на/с Бонусный (-ого) счет (-а) Участника соответствующего количества Бонусных баллов.
Бонусное поощрение (Поощрение)	Форма поощрения Участников, предоставляемая Центрами Участникам в соответствии с настоящими Правилами, в том числе выражающаяся в виде предоставления скидки при приобретении Участниками Услуг Центра.
Бонусный счет	Счет Участника, на который в соответствии с настоящими Правилами Сетью зачисляются и с которого списываются Бонусные баллы. Бонусный счет не является банковским счетом.
Друг	Клиент Центра, который посетил центр по рекомендации Участника, и получил в Центре любое количество Услуг. Другом может считаться физическое лицо, гражданин Российской Федерации, достигшее 18 лет, которое не посещало Центры, и не получало в них услуги до момента первого посещения Центров по рекомендации Участника.
Злоупотребление Правилами	Недобросовестные действия Участника, противоречащие Правилам Программы и/или Акций, 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 баллов на своем Бонусном счете без фактического приобретения Услуг в целях личного потребления.
Сеть	Общество с ограниченной ответственностью «ТИМА»
Центр	Обособленное подразделение ООО «ТИМА»
Правила Программы лояльности	Настоящий документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе, размещенный в сети Интернет по адресу _____, на котором размещен текст Правил, являющийся актуальной и действующей редакцией Правил.
Программа	Построенная на системе накопления и применения Бонусных баллов программа потребительской лояльности.
Процедура Аннулирования Бонусных баллов (Аннулирование)	процедура Списания Бонусных баллов, ранее начисленных на Бонусный счет Участника без предоставления Участникам соответствующего Поощрения.
Процедура Начисления Бонусных баллов (Начисление)	Процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусных баллов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах. В результате данной Процедуры Бонусные баллы становятся доступными к применению.
Процедура Списания Бонусных баллов (Списание)	Процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусных баллов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным в Правилах.
Процедура Блокирования Бонусного счета	Процедура, в результате которой устанавливается ограничение на Списание и/или Начисление Бонусных баллов с/на Бонусного счета и, соответственно, Участник не имеет возможность использовать Поощрение.

Курс лечения	Период получения Другом Услуг Центра с момента первого посещения Центра, но не превышающий 60 календарных дней. Перерыв между получением Услуг в рамках курса лечения не может превышать 7 календарных дней.
Сайт	Информационный ресурс, расположенный в сети Интернет по адресу https://1shag.org/ , представляющий собой совокупность связанных между собой веб-страниц, объединенных по тематическому признаку, предназначенные для размещения в сети Интернет информации, касающейся Сети и Центров, а также предоставляемых ими услуг.
Услуга	Результат деятельности Центра, осуществляемый по заказу в соответствии со спросом Участника, с целью изменения состояния потребляющих единиц (либо физического или интеллектуального состояния самого потребителя) на основании договора об оказании медицинских услуг.
Участник Программы (Участник)	Гражданин Российской Федерации, достигший 18 лет, предоставивший свои контактные данные Сети, и 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 Сетью с целью привлечения и поощрения Участников, удержания существующих, и направлена на формирование и увеличение лояльности Участников к Сети и Центрам, Программе в целом, сокращение временных затрат и маркетинговых расходов Сети и Центра по разработке и ведению Акций, а также для расширения доли на рынке и увеличения прибыли за счёт участия в Программе.

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

2.3. Сеть осуществляет техническое, консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение участия Участников и Центров в Программе.

2.4. Участник присоединяется к Программе, когда Друг становится клиентом Центра. Если Участник по каким-либо причинам не желает участвовать в Программе, в том числе не принимает условия настоящих Правил, Участник должен отказаться от участия в Программе, путем обращения в Контакт-центр по телефону 8(800)500-54-86 или по адресу info@1shag.org, направив письмо с электронной почты, об отказе без указания причин в участии в Программе. Участие Участника в Программе будет прекращено Сетью в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления. Участник потеряет право использовать все начисленные Бонусные баллы, право на использование каких-либо предоставленных Поощрений. При этом Участник вправе вновь присоединиться к Программе, направив соответствующее заявление в Контакт-центр.

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

3. Права и обязанности Участника и Центра

3.1. Сеть обязуется:

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

3.1.2.1. Предоставить Другу материальное поощрение за первое посещение центра в виде Услуг Центра.

3.1.2.2. Порядок, срок предоставления и вид Услуг, оказываемых Другу в качестве материального поощрения, определяется официальным представителем Центра в момент первого посещения Другом Центра, при условии согласия последним на их получение.

3.1.2.3. Стоимость услуг, предоставленных Другу в качестве материального поощрения, не может быть менее 500 рублей, и не может превышать 3000 рублей.

3.2. Участник вправе:

3.2.1. Получать Бонусные поощрения от Центра за Бонусные операции.

3.2.2. Получать информацию о Программе, Акциях и балансе своего Бонусного счета путем обращения в Контакт-центр по телефону 8(800)500-54-86 или по адресу info@1shag.org, направив письмо с электронной почты Участника.

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, Правила внутреннего распорядка Центра, а также правила посещения Центра.

3.3.2. Предоставить Сети следующие персональные данные: полные Ф.И.О, дату рождения, адрес проживания, контактный номер телефона, адрес электронной почты.

3.4. Оператор обязуется:

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

3.4.2. Начислять и списывать Бонусные баллы 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 Бонусные баллы Участникам не начисляются. В случае принятия решения о восстановлении участия Участника в Программе Бонусные баллы за Бонусные операции, совершенные в период рассмотрения, который длился более 30 календарных дней, начисляются только за 30 календарных дней, предшествующих дате восстановления участия.

3.5.3. Блокировать Бонусный счет Участника и Аннулировать Бонусные баллы Участника в случаях 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.

3.5.4. Определить условия Акции и проводить Акции в рамках Программы.

3.5.5. Информировать Участников о новостях и Акциях Программы.

4. Порядок начисления, списания и использования Бонусных баллов

4.1. Начисление Бонусных баллов

4.1.1. Сеть начисляет на Бонусный счет Участника соответствующее количество Бонусных баллов за Бонусные операции, в том числе в рамках проводимых Акции, при отсутствии признаков злоупотребления настоящими Правилами Программы.

4.1.2. В случае совершения Участником Бонусной операции Сеть производит расчет и начисление Бонусных баллов исходя из курса начисления, установленного Оператором в п. 4.2.2. в срок, указанный в п. 4.1.3. настоящих Правил.

4.1.3. Бонусные баллы начисляются не позднее чем через 14 (Четырнадцать) календарных дней после совершения Бонусной операции, если иное не установлено правилами конкретной Акции.

4.1.4. При начислении Бонусных баллов на счёт Участника не учитывается часть Бонусной операции, совершенная Другом с применением Бонусных баллов, или совершенная на средства третьих лиц и организаций.

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

4.1.6 Бонусные баллы начисляются в размере 10% от объявленной стоимости услуг, полученных Другом в рамках Курса лечения.

4.2. списание Бонусных баллов

4.2.1. Участники могут осуществлять операции с применением Бонусных баллов до момента получения ими Услуг, а также только после информирования об этом Центра.

4.2.2. Сеть списывает с Бонусного счета Участника Бонусные баллы в случае предоставления Участнику Поощрения Центром по курсу 1 Бонусный балл = 1 рубль. Поощрение предоставляется Участнику только при наличии на Бонусном счете необходимого количества Бонусных баллов.

4.2.3. Сеть производит списание Бонусных баллов с Бонусных счетов Участников при приобретении Участниками Услуг с использованием Поощрения при совершении Бонусных операций.

4.2.4. Количество Бонусных баллов, используемых Участником при оплате Услуг, определяется им самостоятельно в пределах ограничений, которые установлены в соответствии с пунктом 4.2.5. Правил. При наличии на Бонусном счете Участника Бонусных баллов с различными сроками действия Сеть производит при совершении Участником Бонусных операций списание необходимого количества тех Бонусных баллов, срок действия которых истекает прежде остальных.

4.2.5. Участник может применить Бонусные баллы при приобретении Услуг в количестве, составляющем до 100% от стоимости Услуги. Соответственно размер Поощрения может составлять до 100% от начальной стоимости Услуг, указанных в действующем прейскуранте цен Центра.

4.2.6. При отказе от купленных Другом Услуг, Бонусные баллы, начисленные за соответствующую Бонусную операцию, списываются с Бонусного счёта Участника в объеме ранее начисленных.

4.3. Аннулирование Бонусных баллов

4.3.1. Сеть производит Процедуру Аннулирования Бонусных баллов в следующих случаях:

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

4.3.1.1.1. Бонусные баллы, начисленные на Бонусный счет Участника, должны быть применены Участником в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев с даты Начисления Бонусных баллов, если иное не установлено правилами конкретной Акции (срок действия Бонусных баллов). В случае если Бонусные баллы не были использованы Участником в течении 12 (двенадцати) календарных месяцев с даты Начисления Бонусных баллов, Сеть проводит Процедуру Аннулирования Бонусных баллов, если иное не установлено правилами конкретной Акции.

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

4.3.1.3. В случае если Бонусные баллы были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя, сбоя работы программного обеспечения.

4.3.1.4. В случае если начисление Бонусных баллы явилось результатом Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий Участника или третьих лиц.

5. Ответственность сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящих Правил.

5.2. Сеть не несет ответственность по спорам и разногласиям, возникающим между Центром и Участниками во всех случаях, когда такие споры и разногласия не вызваны нарушениями Центром своих обязательств.

5.3. Центр не гарантирует, что Программа соответствует/будет соответствовать требованиям и ожиданиям Участника. Оператор принимает необходимые меры в целях обеспечения Участникам качественного сервиса, в том числе во время технических перерывов в работе Центра.

5.4. Сеть не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств и обязательств Центра в рамках Программы вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также других причин перебоев в работе Центра.

5.5. Сеть не несет ответственности за любые виды убытков Участников, возникших вследствие участия Участников в Программе.

5.6. Сеть 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 Сети. С момента указанного уведомления Центр не производит Начисление Бонусных баллов. При этом списание Бонусных баллов и предоставление Поощрения продолжает производиться. В случае прекращения Программы и неприменения Участниками Бонусных баллов в течение срока, установленного настоящим пунктом Правил, Бонусные баллы, находящиеся на Бонусных счетах Участников, аннулируются в полном объеме.

5.7. Участник не вправе, помимо прочего:

5.7.1. Дарить, продавать либо иным образом отчуждать Бонусные баллы либо права на их получение другим Участникам или иным третьим лицам.

5.7.2. Распоряжаться Бонусными баллами любым образом и любым способом, за исключением определенных настоящими Правилами.

6. Урегулирование претензий участников

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

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

7. Сведения об организаторе программы лояльности

7.1. Организатор программы лояльности является ООО «ТИМА», юридический и почтовый адрес: 420037, г. Казань, ул. Айдарова д.22, пом.1015.

ИНН/КПП 1661035100/166101001

Тел.+7 (800) 500-54-86

b2b@1shag.org

Генеральный директор: Нургалиева Елена Анатольевна