Регламент оформления карт/программ лояльности в клинике effi (ООО «Альтра»)

Клиника effi нацелена на получение максимального результата для своих пациентов. Чтобы облегчать финансовую нагрузку на пациента, сделать лечение максимально эффективным, в клинике effi реализованы специальные условия для комплексного оздоровления, повышения качества жизни и продления активного долголетия. Для предоставления пациентам особых условий по стоимости услуг вводится следующий регламент.

Регламент оформления карт лояльности effi

Виды программ. Для пациентов действуют **«Семейная карта»** и индивидуальная программа **«На пути к совершенству»**. Семейная карта дает скидки и бонусы на услуги клиники effi; «На пути к совершенству» — это персональная программа ведения пациента, а не карта.

1. **Семейная карта.** Оформляется на близких родственников: мама, папа, дети, братья, сёстры, бабушки, дедушки. Условия: **не менее 3 участников**, у каждого на момент вступления — **не менее 1 оплаченного визита** в клинику.
    - Скидки предоставляются с момента оформления в программе МИС.
    - Скидка применяется в чеке/акте и уменьшает стоимость услуги. Бонусы начисляются на лицевой счёт пациента, не являются денежными средствами, не выдаются наличными и используются при следующем визите для оплаты любой

услуги клиники. Бонусы начисляются на фактически оплаченную сумму после скидки; на оплату бонусами бонусы не начисляются.

- Бонусы действуют в течение 60 дней с момента начисления. Если бонусы не были использованы в течение 60 дней после начисления, они сгорают. По индивидуальному запросу пациента срок действия бонусов НЕ продлевается. Если срок действия бонусов подходит к концу, пациент не успевает использовать бонусы, но не хочет их терять — можно оплатить услуги до окончания срока действия бонусов (то есть пока бонусы еще не сгорели) и сделать процедуру/получить оплаченную услугу в течение 30 дней с момента оплаты.
- Бонусами можно оплатить не более 20% чека.
- Оформление программы/карты задним числом невозможно. Пациенту предоставляется соответствующая скидка и начисляются соответствующие бонусы только в том случае, если на момент расчета на кассе у этого пациента есть действующая программа/карта. Если действующей программы/карты нет, начислить бонусы и предоставить скидку задним числом нельзя.
- Скидки и бонусы суммируются в рамках действующей программы/карты. Скидки и бонусы НЕ суммируются со специальными предложениями.

2. Регламент оформления индивидуальной программы **«На пути к совершенству».**

   1. Пациент формулирует задачу (например, «хочу всегда выглядеть максимально свежо, хочу отличное качество кожи,

хочу продлить естественную молодость»), врач собирает анамнез, совместно определяются эстетические задачи, составляется индивидуальная программа процедур с учётом образа жизни и финансовых рамок. Программа имеет рекомендованные сроки визитов и срок окончания программы. По окончании этого срока предоставление соответствующих скидок прекращается.

2. **Порядок оформления.** Пациент обращается к администратору. Администратор активирует программу в МИС. Скидки предоставляются с момента оформления в программе МИС. Оформление задним числом невозможно.

3. **Скидки и бонусы.**

- Скидки предоставляются с момента оформления в программе МИС.
- Скидка применяется в чеке/акте и уменьшает стоимость услуги. Бонусы начисляются на лицевой счёт пациента, не являются денежными средствами, не выдаются наличными и используются при следующем визите для оплаты любой услуги клиники. Бонусы начисляются на фактически оплаченную сумму после скидки; на оплату бонусами бонусы не начисляются.
- Бонусы действуют в течение 60 дней с момента начисления. Если бонусы не были использованы в течение 60 дней после начисления, они сгорают. По индивидуальному запросу пациента срок действия бонусов НЕ продлевается. Если срок действия бонусов подходит к концу, пациент не успевает использовать бонусы, но не хочет их терять — можно оплатить услуги до окончания срока действия бонусов (то есть пока бонусы

еще не сгорели) и сделать процедуру/получить оплаченную услугу в течение 30 дней с момента оплаты.

- Бонусами можно оплатить не более 20% чека.
- Оформление программы/карты задним числом невозможно. Пациенту предоставляется соответствующая скидка и начисляются соответствующие бонусы только в том случае, если на момент расчета на кассе у этого пациента есть действующая программа/карта. Если действующей программы/карты нет, начислить бонусы и предоставить скидку задним числом нельзя.
- Скидки и бонусы суммируются в рамках действующей программы/карты. Скидки и бонусы НЕ суммируются со специальными предложениями.

4. **Учёт и контроль.** Администратор ведёт реестр участников; бухгалтерия ежемесячно сверяет начисления и списания бонусов. Скидки и бонусы не суммируются с другими акциями, если это не утверждено отдельным приказом.

- Если у пациента нет ни одной действующей карты/программы, которая дает право на предоставление специальных условий, в этом случае пациенту начисляются бонусы в размере 2% от суммы чека. Бонусами можно оплатить услуги клиники effi при следующем визите – до 20% чека. Бонусы действуют в течение 60 дней с момента начисления. Если бонусы не были использованы в течение 60 дней после начисления, они сгорают. По индивидуальному запросу пациента срок действия бонусов НЕ продлевается. Если срок действия бонусов подходит к концу, пациент не успевает использовать бонусы, но не хочет их терять — можно оплатить услуги до

окончания срока действия бонусов (то есть пока бонусы еще не сгорели) и сделать процедуру/получить оплаченную услугу в течение 30 дней с момента оплаты.

Таблица 1. Условия получения

Программа / карта	**Кто получает**	**Минимальные условия**	**Документы**	**Где оформляется**
Семейная карта	Близкие родственники: мама, папа, дети, братья, сёстры, бабушки, дедушки	Не менее **3 участников**; у каждого — **≥1 оплаченный визит** на момент вступления	Заявление, документы о родстве, согласия на обработку ПД	У администратора
«На пути к совершенству»	Любой пациент после консультации	Индивидуальная программа, финансовые рамки, персональный клиент-менеджер	Заявление, согласие на обработку ПД, программа процедур	На консультации у специалиста

Таблица 2. Скидки по программе «На пути к совершенству»

Направление	Скидка	Бонусы
Аппаратная косметология	10%	5%
Инъекционная косметология	10%	10%
Нитевые технологии	5%	2%
Пластическая хирургия и хирургия	5%	2%
ЛОР-хирургия	5%	—
Анализы (Ситилаб)	—	10%
Пилинги, чистки и уход	10%	5%
Удаление новообразований	5%	5%
Космецевтика (марки уточняйте у администратора)	10%	—

Таблица 3. Скидки по «Семейной карте»

Направление	Скидка	Бонусы
Консультации, включая ЛОР	7%	2%
ЛОР (диагностика, манипуляции)	7%	—
Аппаратная косметология	10%	5%
Инъекционная косметология	15%	5%
Нитевые технологии	5%	2%
Пластическая хирургия, ЛОР-хирургия, хирургия	5%	2%
Женское здоровье	5%	5%
Процедуры по телу	15%	5%
Анализы (Ситилаб)	10%	—
Космецевтика (марки уточняйте у администратора)	10%	—
Удаление новообразований	5%	5%
Пилинги	10%	5%

Бухгалтерская оговорка: скидки отражаются в стоимости услуги в чеке/акте; бонусы учитываются на отдельном лицевом счёте пациента как бонусное обязательство, а не как денежные средства. При использовании бонусов сумма к оплате уменьшается; ежемесячно проводится сверка начисленных и списанных бонусов.