 ООО «НПФ «ХЕЛИКС» 194044, г. Санкт-Петербург, Сампсониевский пр., д. 20, литер А	Положение о программе лояльности ООО «НПФ «ХЕЛИКС»	Код 04-П06-ДРБ
	Вариант №1	Дата утверждения 06.06.2019
	Изм. № - 1 на листе(ах) - 3,5	Дата утверждения 15.10.2019
	Введен взамен варианта № -	Дата утверждения варианта № -
	Экземпляр №1	


Утверждено
 Заместителем ГД по коммерции и
 операционному взаимодействию
 Д.А. Горякиной
 06 июня 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ООО «НПФ «ХЕЛИКС»

Разработал:

Руководитель ОРП регионы	<u>25.04.2019</u> дата	В.В. Егорова
Руководитель ОРП СПб и ЛО	<u>25.04.2019</u> дата	О.А. Савинова
Согласовано:		
Руководитель Учебного центра	<u>08.05.2019</u> дата	В.А. Логунова
Руководитель юридического отдела	<u>27.05.2019</u> дата	Е.М. Медникова
Руководитель проектов по автоматизации бизнес-процессов	<u>17.05.2019</u> дата	Е.В. Сигарева

Подразделение разработчик ОРП	стр. 1 из 9
Вид хранения: эл./бум./ <u>эл.+бум.</u>	Место хранения экз. №1 ОКС

 ООО «НПФ «ХЕЛИКС» 194044, г. Санкт-Петербург, Сампсониевский пр., д. 20, литер А	Положение о программе лояльности ООО «НПФ «ХЕЛИКС»	Код 04-П06-ДРБ
	Вариант №1	Дата утверждения 06.06.2019
	Изм. № - 1 на листе(ах) - 3,5	Дата утверждения 15.10.2019
	Введен взамен варианта № -	Дата утверждения варианта № -
	Экземпляр №1	

1. Термины и определения

В настоящем Положении используются следующие термины в соответствии с их нижеприведенными значениями:

«Организатор», «Компания» – Общество с ограниченной ответственностью «Научно-производственная Фирма «ХЕЛИКС» (ООО «НПФ «ХЕЛИКС»)), являющееся юридическим лицом, созданным в соответствии с законодательством РФ.

Адрес: 194004, г. Санкт-Петербург, пр. Большой Сампсониевский, д. 20, лит. А. Тел.: + 7 (812) 607 66 07. ОГРН 1027801545925, ИНН 7802122535, КПП 780201001, ОКПО 31034240.

Генеральный директор – Андрейчук Юрий Владимирович, действует на основании Устава.

«Программа лояльности», «Программа» – разработанная Компанией система предоставления Участникам Программы скидок и/или иных преимуществ в сети Лабораторной службы Хеликс в соответствии с настоящими условиями и/или сетях других компаний по совместным программам.

«Карта клиента», «Карта» – Карта Лабораторной службы Хеликс, предоставляющая Участникам Программы скидки и/или иные преимущества в сети Лабораторной службы Хеликс в соответствии с настоящими условиями и/или сетях других компаний по совместным программам. Карта клиента является собственностью ООО «НПФ «ХЕЛИКС»». Карта клиента Хеликс не является кредитной, платежной или банковской.

«Участник Программы», «Владелец Карты» – держатель Карты клиента Лабораторной службы Хеликс, соблюдающий условия настоящей Программы, зарегистрированный Компанией в своей информационной системе в качестве Участника Программы.


«Исследования», «Услуги» – медицинские лабораторные исследования биологических материалов клиентов, а также аналитические услуги (исследования) биологических материалов клиентов.

«Сумма покупок» или «Сумма накоплений» – сумма денежных средств, уплаченных клиентом в сети Лабораторной службы Хеликс за выполнение исследований с предъявлением Карты клиента.

«Баллы» – средства, находящиеся на балловом счете клиента. 1 (один) балл эквивалентен 1 (одному) российскому рублю.

«Балловый счет» – счет, на котором фиксируется сумма баллов, накопленная клиентом. Накопление баллов происходит в размере до 10% от стоимости оплаченных клиентом исследований в сети Лабораторной службы Хеликс в зависимости от суммы исследований в одном заказе, если иные условия не

Подразделение разработчик ОРП	стр. 2 из 9
Вид хранения: эл./бум./эл.+бум.	Место хранения экз. №1 ОКС

 ООО «НПФ «ХЕЛИКС» 194044, г. Санкт-Петербург, Б. Сампсониевский пр., д. 20, литер А	Положение о программе лояльности ООО «НПФ «ХЕЛИКС»	Код 04-П06-ДРБ
	Вариант №1	Дата утверждения 06.06.2019
	Изм. № - 1 на листе(ах) - 3,5	Дата утверждения 15.10.2019
	Введен взамен варианта № -	Дата утверждения варианта № -
	Экземпляр №1	

предусмотрены Правилами проведения конкретной рекламной или маркетинговой акции. Сумма начисляемых баллов округляется до целых в сторону уменьшения.

«Купоны» – печатные, электронные или иные носители информации, выпущенные Компанией и предоставляющие клиенту право получения скидки и/или иных преимуществ в сети Лабораторной службы Хеликс на определенных условиях, на конкретные услуги и в конкретный срок. Купоны являются собственностью ООО «НПФ «ХЕЛИКС».

«Договор» – документы, выдаваемые Компанией клиенту при оформлении любого заказа в сети Лабораторной службы Хеликс, которые при заполнении и подписании являются также согласием на участие в Программе в соответствии с настоящим Положением.

«Розничная точка Хеликс», «Сеть Лабораторной службы Хеликс» – Лабораторный пункт Хеликс (ЛП), Диагностический центр Хеликс (ДЦ), а также розничная точка любого другого формата, осуществляющая оказание услуг под брендом «Лабораторная служба Хеликс».

2. Общие положения


2.1. Цели Программы:

- ✓ поощрение лояльности клиентов Лабораторной службы Хеликс;
- ✓ формирование и расширение круга постоянных клиентов Лабораторной службы Хеликс;
- ✓ продвижение услуг лабораторной диагностики, медицинских и аналитических услуг через сеть Розничных точек Хеликс, а также через сети компаний-партнеров.

2.2. В Розничных точках, работающих под брендом Лабораторной службы Хеликс, для Владельцев Карт предусмотрены следующие преимущества:

- ✓ приветственные баллы в размере 250 баллов начисляются при вступлении клиента в Программу лояльности. Срок действия приветственных баллов – 3 (три) календарных месяца с момента вступления клиента в Программу лояльности;
- ✓ накопление баллов, которые могут быть использованы клиентом для оплаты полностью или частично исследований в последующих заказах в Розничных точках, работающих под брендом Лабораторной службы Хеликс. Величина процента начисления баллов обусловлена общей стоимостью исследований в рамках оформляемого в текущий момент заказа:

Общая стоимость исследований в одном заказе, руб.	Величина процента начисления баллов, %
До 1499 руб.	0%
От 1500 до 9999 руб.	5%
Свыше 10 000 руб. включительно	10%

 ООО «НПФ «ХЕЛИКС» 194044, г. Санкт-Петербург, Б. Сампсониевский пр., д. 20, литер А	Положение о программе лояльности ООО «НПФ «ХЕЛИКС»	Код 04-П06-ДРБ
	Вариант №1	Дата утверждения 06.06.2019
	Изм. № - 1 на листе(ах) - 3,5	Дата утверждения 15.10.2019
	Введен взамен варианта № -	Дата утверждения варианта № -
	Экземпляр №1	

- ✓ информирование о новостях, акциях, специальных предложениях Компании;
- ✓ доступ к Личному кабинету на сайте www.helix.ru;
- ✓ доступ к информации о накоплениях на балловом счете;
- ✓ получение и использование Купонов, выпущенных Компанией и предоставляющих скидки и/или иные преимущества Участнику Программы;
- ✓ доступ к участию в специальных акциях и мероприятиях, проводимых в рамках Программы лояльности Лабораторной службы;
- ✓ получение скидок на товары и услуги других компаний, участвующих в совместных программах с Компанией.

3. Карты клиента Лабораторной службы Хеликс

3.1. Карта клиента Лабораторной службы Хеликс является элементом маркетинговой политики Компании. Выдача Карты клиента и последующее предоставление по ней скидки и/или иных преимуществ является частью исполнения сторонами публичного договора купли-продажи, предусмотренного ст. 426 ГК РФ.

3.2. Типы Карт клиента Лабораторной службы Хеликс:

- ✓ стандартная Карта, по которой происходит накопление баллов в размере до 10% от суммы исследований в текущем заказе клиента.

Примечание 1: баллы по Карте клиента не суммируются с баллами по рекламным/маркетинговым акциям и Купонам, а также могут быть ограничены по действию на определенный список исследований.

Примечание 2: если предусмотрено Правилами проведения конкретной рекламной акции, баллы по Карте клиента могут суммироваться с баллами по рекламным/маркетинговым акциям и/или Купонам.


3.3. Условия получения и использования баллов и их размеры, введение новых преимуществ могут быть в любой момент изменены Компанией. Информация об этом доступна на сайте Компании www.helix.ru, у администраторов Диагностических центров и Лабораторных пунктов Лабораторной службы Хеликс, а также по телефону Контакт-центра 8 800 700 03 03. Изменения в Программе вступают в силу с момента их опубликования на сайте www.helix.ru.

3.4. Участие в Программе лояльности Лабораторной службы Хеликс возможно для физических лиц, достигших 14 лет. Клиент становится Участником Программы лояльности с момента получения Карты клиента.

3.5. Срок действия Карты клиента не ограничен и распространяется на весь срок действия Программы лояльности.

3.6. Карта клиента Лабораторной службы Хеликс является Картой «на предъявителя», за исключением некоторых акций и программ, на усмотрение

Подразделение разработчик ОРП	стр. 4 из 9
Вид хранения: эл./бум./эл.+бум.	Место хранения экз. №1 ОКС

 ООО «НПФ «ХЕЛИКС» 194044, г. Санкт-Петербург, Б. Сампсониевский пр., д. 20, литер А	Положение о программе лояльности ООО «НПФ «ХЕЛИКС»	Код 04-П06-ДРБ
	Вариант №1	Дата утверждения 06.06.2019
	Изм. № - 1 на листе(ах) - 3,5	Дата утверждения 15.10.2019
	Введен взамен варианта № -	Дата утверждения варианта № -
	Экземпляр №1	

Организатора, для участия в которых держателю Карты клиента необходимо подтвердить, что он является Владельцем Карты.

3.7. Карта клиента имеет свой уникальный номер и предъявляется администратору до оформления заказа.

3.8. Баллы по Карте клиента начинают действовать с момента повторного, после выдачи Карты, посещения Розничной точки Хеликс.

4. Правила пользования Картами клиента Лабораторной службы Хеликс

4.1. Карта клиента дает право на накопление баллов до 10% от стоимости оплаченных клиентом исследований в сети Лабораторной службы Хеликс. Величина процента начисления баллов обусловлена общей стоимостью исследований в рамках оформляемого в текущий момент заказа:

Стоимость исследований в заказе, руб.	Величина процента начисления баллов, %
До 1499 руб.	0%
От 1500 до 9999 руб.	5%
Свыше 10 000 руб. включительно	10%

4.2. Карта клиента выдается на кассе при покупке любой из услуг, предоставляемых Розничной точкой, работающей под брендом Лабораторной службы Хеликс.

4.3. Списание баллов осуществляется в Розничной точке Лабораторной службы Хеликс, а также в сетях компаний-партнеров, принимающих участие в Программе лояльности только при предъявлении Карты клиента.

4.4. При утере Карта клиента восстанавливается, и балловые накопления на ней переходят на новую Карту клиента при обязательном условии наличия анкетных данных Владельца Карты в базе данных Лабораторной службы Хеликс. Приветственные баллы повторно не начисляются.


4.5. Если у клиента несколько карт клиента, накопления по ним не суммируются.

4.6. Карта клиента выдается только при сообщении клиентом собственных персональных данных, а также подписи Договора.

4.7. Принимая участие в Программе лояльности и подписывая Договор, каждый клиент тем самым подтверждает свое согласие на использование предоставленной информации Компанией в маркетинговых и/или рекламных целях, методами, которые не нарушают действующее законодательство РФ (в т. ч. путем передачи третьим лицам).

4.8. Информация, получаемая Компанией из Договора, используется Компанией с соблюдением Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от

Подразделение разработчик ОРП	стр. 5 из 9
Вид хранения: эл./бум./эл.+бум.	Место хранения экз. №1 ОКС

 ООО «НПФ «ХЕЛИКС» 194044, г. Санкт-Петербург, Б. Сампсониевский пр., д. 20, литер А	Положение о программе лояльности ООО «НПФ «ХЕЛИКС»	Код 04-П06-ДРБ
	Вариант №1	Дата утверждения 06.06.2019
	Изм. № - 1 на листе(ах) - 3,5	Дата утверждения 15.10.2019
	Введен взамен варианта № -	Дата утверждения варианта № -
	Экземпляр №1	

27.07.2006, в том числе используется исключительно для исполнения договора оказания услуг (например, для идентификации клиента при предоставлении ему скидки по Карте клиента или для восстановления утраченной Карты с сохранением накоплений на балловом счете) и заключения новых договоров с субъектом данных (предложения заключить договор оказания услуг), а также для информирования владельцев карт клиента о предложениях в сети Лабораторной службы Хеликс, новых программах, вводимых Компанией.

4.9. В Договоре клиент указывает основную информацию:

- свое полное имя: фамилию, имя и отчество (полное имя должно соответствовать имени в документе, удостоверяющем личность);
- день, месяц и год рождения;
- мобильный и другой контактный телефон, а также адрес электронной почты, по которым Участник Программы желает получать уведомления и иную информацию о Программе лояльности.

4.10. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе в Договоре, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений владелец Карты клиента Лабораторной службы Хеликс самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

4.11. Персональные данные, указанные в Договоре, хранятся в информационной системе Лабораторной службы Хеликс. Информационная система Лабораторной службы Хеликс представляет собой совокупность персональных данных о Владельцах карт, полученных из данных о сделках, анкет и иных источников информации, а также информационные технологии и технические средства, позволяющие осуществлять обработку персональных данных.


4.12. Персональные данные обрабатываются и заносятся в информационную систему Лабораторной службы Хеликс в срок не более 1 (одного) месяца с момента осуществления клиентом заказа любой услуги в Диагностическом центре или Лабораторном пункте Лабораторной службы Хеликс.

5. Правила восстановления Карты клиента в случае утери или порчи

5.1. При утере или порче Карта клиента восстанавливается на основании обращения Владельца Карты при предъявлении удостоверения личности и при условии наличия персональных данных о Владельце Карты и идентификации Владельца Карты в информационной системе Компании по предоставленным персональным данным. Сумма накоплений на балловом счете Карты в этом случае сохраняется.

5.2. При замене утерянной (или поврежденной) Карты клиента на новую, утерянная Карта блокируется, баллы по ней не начисляются и не доступны к списанию за полную или частичную оплату исследований в Розничных точках Хеликс. В случае предъявления заблокированной Карты для накопления баллов или списания баллов при оплате услуг в Диагностическом центре или

Подразделение разработчик ОРП	стр. 6 из 9
Вид хранения: эл./бум./ эл.+бум.	Место хранения экз. №1 ОКС

 ООО «НПФ «ХЕЛИКС» 194044, г. Санкт-Петербург, Б. Сампсониевский пр., д. 20, литер А	Положение о программе лояльности ООО «НПФ «ХЕЛИКС»	Код 04-П06-ДРБ
	Вариант №1	Дата утверждения 06.06.2019
	Изм. № - 1 на листе(ах) - 3,5	Дата утверждения 15.10.2019
	Введен взамен варианта № -	Дата утверждения варианта № -
	Экземпляр №1	

Лабораторном пункте Лабораторной службы Хеликс, администратор имеет право отказать в использовании Карты и изъять Kartu из обращения.

5.3. Владелец Карты обязан незамедлительно уведомить Компанию об утрате, краже или повреждении выданной Карты клиента.

5.4. Стоимость восстановления Карты клиента составляет 50 (пятьдесят) рублей. Сумма накоплений на балловом счете Карты в этом случае сохраняется.

5.5. В случае невозможности восстановления Карты клиента ввиду отсутствия персональных данных о Владельце Карты и невозможности идентификации Владельца Карты в информационной системе Компании, а также в случае нежелания клиента восстанавливать Kartu на платной основе, Клиент вновь регистрируется в Программе лояльности и получает новую Kartu клиента. Новая Kartu клиента выдается в соответствии с правилами настоящего Положения на безвозмездной основе. Сумма накоплений на балловом счете Карты в этом случае не сохраняется.

6. Правила начисления и списания баллов с баллового счета Карты клиента

6.1. Баллы начисляются на Kartu автоматически при оплате услуги в любом Диагностическом центре или Лабораторном пункте Лабораторной службы Хеликс в срок до 5 (пяти) рабочих дней после готовности результатов исследований. В некоторых случаях зачисление баллов может занять более длительный срок.

6.2. Сумма баллов составляет до 10 (десяти) процентов от суммы исследований в заказе клиента, оплаченных наличным или безналичным способом. На врачебные, манипуляционные и преаналитические услуги баллы не начисляются. На сумму исследований, оплаченную баллами, баллы не начисляются.


6.3. Узнать о текущем состоянии баллового счета можно в Розничной точке Лабораторной службы Хеликс, в Личном кабинете клиента на сайте www.helix.ru, а также по телефону Контакт-центра 8 800 700 03 03.

Примечание: в некоторых случаях по техническим причинам информация о текущем состоянии баллового счета может быть временно недоступна.

6.4. Лабораторная служба Хеликс вправе списать с Карты сумму баллов, начисленную в результате ошибки, связанной с оплатой услуги, которая была отменена или возвращена, а также в случае прекращения действия Карты клиента согласно п. 7.1. настоящего Положения.

6.5. Карта клиента должна быть предъявлена Участником Программы непосредственно перед совершением покупки или получением услуги в Розничной точке Лабораторной службы Хеликс. При предъявлении Карты клиента после совершения покупки или получения услуги на заказ не будут начислены баллы.

Подразделение разработчик ОРП	стр. 7 из 9
Вид хранения: эл./бум./ эл.+бум.	Место хранения экз. №1 ОКС

 ООО «НПФ «ХЕЛИКС» 194044, г. Санкт-Петербург, Сампсониевский пр., д. 20, литер А	Положение о программе лояльности ООО «НПФ «ХЕЛИКС»	Код 04-П06-ДРБ
	Вариант №1	Дата утверждения 06.06.2019
	Изм. № - 1 на листе(ах) - 3,5	Дата утверждения 15.10.2019
	Введен взамен варианта № -	Дата утверждения варианта № -
	Экземпляр №1	

6.6. Баллы на Карте клиента могут быть использованы только для участия в Программе лояльности и не могут иметь наличного выражения, сумма баллов ни при каких условиях не выдается наличными денежными средствами.

6.7. Участник Программы лояльности может оплатить баллами до 100% от общей стоимости исследований в заказе.

6.8. В случае наличия у Владельца нескольких активных Карт клиента Лабораторной службы Хеликс, накопления по ним не суммируются.

6.9. Накопление баллов на Карте клиента также может происходить в случае проведения рекламных акций или периодически предлагаемых поощрительных программ. Компания определяет условия, в том числе перечень услуг, при приобретении которых на Карту начисляются дополнительные баллы.

6.10. Накопленная на Карте клиента сумма баллов и преимущества, предоставляемые Программой лояльности, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иным образом, кроме как в соответствии с настоящим Положением.

6.11. Баллы с Карты клиента списываются через 12 месяцев с момента начисления.


7. Иные условия

7.1. Компания оставляет за собой право вносить любые изменения в настоящие условия Программы лояльности в любое время без предварительного уведомления Участников Программы. Информация об указанных изменениях доступна на сайте Компании www.helix.ru, у администраторов в Диагностических центрах и Лабораторных пунктах Лабораторной службы Хеликс, а также по телефону Контакт-центра 8 800 700 03 03 с указанием момента введения в действие. Участник Программы самостоятельно отслеживает изменения в Условиях Программы лояльности.

7.2. Владелец Карты клиента предоставляет Компании право обрабатывать, в т.ч. хранить и использовать, свои персональные данные, указанные в Договоре.

7.3. Компания оставляет за собой право остановить участие в Программе лояльности любого участника (в том числе заблокировать Карту клиента) без предварительного уведомления в случаях, если Участник Программы:

- ✓ не соблюдает настоящие условия участия;
- ✓ злоупотребляет какими-либо преимуществами или льготами Программы, предоставляемыми участнику;
- ✓ предоставляет Компании неправильные сведения или информацию, вводящую в заблуждение;
- ✓ не использует Карту клиента более 12 месяцев подряд.

 ООО «НПФ «ХЕЛИКС» 194044, г. Санкт-Петербург, Б. Сампсониевский пр., д. 20, литер А	Положение о программе лояльности ООО «НПФ «ХЕЛИКС»	Код 04-П06-ДРБ
	Вариант №1	Дата утверждения 06.06.2019
	Изм. № - 1 на листе(ах) - 3,5	Дата утверждения 15.10.2019
	Введен взамен варианта № -	Дата утверждения варианта № -
	Экземпляр №1	

В случае прекращения участия по указанным выше основаниям, накопленная ранее сумма баллов на соответствующей Карте клиента аннулируется.

7.4. Незнание данных правил не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Владельцев Карт. Компания не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с их использованием. Компания гарантирует защиту персональных данных, предоставленных покупателем при получении Карты клиента, регистрации данных или при их использовании.

Лист регистрации изменений

Порядковый номер изменения	Номера листов			Основания для внесения изменений	Ф.И.О. разработчика	Подпись разработчика	
	замененных	новых	аннулированных			Дата	
1	3,5	-	-	Внесение информации о приветственных баллах. Изменения внесены: Руководитель ОРП регионы Руководитель ОРП СПб и ЛО Согласовано: ЗГД по коммерции и операционному взаимодействию Руководитель юридического отдела Руководитель проектов по автоматизации бизнес-процессов Руководитель Управления маркетинга и рекламы	Егорова В.В. Савинова О.А.	08.10.2019 08.10.2019	