



СМ-Клиника

многопрофильный медицинский холдинг

Общество с ограниченной ответственностью
«СМ-Клиника Северо-Запад»

ПРИКАЗ

«10» марта 2021 г.

№ 09/C

г. Санкт-Петербург

[Об утверждении
«Положения о скидках»]

В целях привлечения новых покупателей и стимулирования продаж, а также упорядочения действия накопительной дисконтной системы и сертификатов в клиниках, находящихся в управлении ООО «СМ-Клиника Северо-Запад» (ООО «Меди Проф», ООО «Меди Лен», ООО «Меди ком»)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу «Положение о скидках», утвержденное приказом от 10.10.2018 г № 1 СМ-УК/Р.
2. Утвердить и с «10» марта 2021 года ввести в действие «Положение о скидках» (далее - Положение), согласно Приложению 1 к настоящему приказу.
3. Департаменту маркетинга и клиентского сервиса ознакомить с настоящим приказ и Положением главных врачей и заместителей главных врачей по клиентскому сервису.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Директора департамента маркетинга и клиентского сервиса Фреюка Н.А. и Директора медицинского департамента Пониделко С.Н.

Генеральный директор
ООО «СМ-Клиника Северо-Запад»

 А. Л. Смыслов

УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ООО «СМ-Клиника Северо-Запад»



Смыслов А.Л.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О СКИДКАХ**

1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о скидках (далее - Положение) регулирует порядок установления, размер и условия предоставления скидок физическим и юридическим лицам при покупке услуг, реализуемых клиниками, находящимися под управлением ООО «СМ-Клиника Северо-Запад» (далее - Компания), определяет перечень, полномочия и ответственность должностных лиц, задействованных в процессе предоставления скидок, и является обязательным для всех работников компании.

1.2. Целью предоставления скидок являются:

- повышение эффективности деятельности компании по реализации услуг;
- стимулирование привлечения клиентов;
- формирование лояльности клиентов по отношению к Компании;
- укрепление деловых связей путем предоставления скидок коммерческим партнерам, направляющим своих сотрудников и клиентов для получения медицинских услуг Компании;
- формирование положительного имиджа Компании;
- достижение компании максимальных прибылей;
- повышение привлекательности Компании в глазах пациентов и партнеров.

1.3. Экономическая эффективность реализации применяемой компанией системы скидок оценивается согласно методике расчета скидок и оценке их экономической эффективности, утвержденной Генеральным директором Компании.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Нормативные документы внешнего происхождения

2.1.1. При разработке данного положения использованы следующие нормативные документы внешнего происхождения:

- Гражданский кодекс РФ;
- Налоговый кодекс РФ;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;
- Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»;
- Федеральный закон от 21.11.1996 № 129-ФЗ «О бухгалтерском учете»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ. «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012¹«. № 1006 «Об утверждении правил оказания платных медицинских услуг»;
- Методические рекомендации по формированию и применению свободных цен и тарифов на продукцию, товары и услуги, утвержденные Минэкономики России от 6 декабря 1995 года № СИ-484/7-982.

2.2. Нормативные документы внутреннего происхождения

2.2.1. При разработке данного положения нормативные документы внутреннего происхождения не использовались.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В документе используются следующие определения, обозначения и сокращения:

3.1.1. Клиника – юридическое лицо, находящееся под управлением Компанией, основным видом деятельности которой является предоставление медицинских услуг. Медицинское подразделение Компании.

3.1.2. Скидка - снижение установленной действующим прейскурантом цены на медицинскую услугу или группу медицинских услуг, реализуемых Клиникой, в виде процента от цены или в абсолютном выражении, при соблюдении условий, определенных настоящим Положением.

3. 1 .3. Пациент - физическое лицо, обратившееся за медицинскими услугами.

3.1.4. Карта пациента - индивидуальная карта, выдаваемая Пациенту при его первичном обращении в Клинику, содержащая номер его амбулаторной карты и индивидуальный штрих-код, позволяющий идентифицировать пациента в информационной базе.

3.1.5. Сумма накоплений - сумма денежных средств, уплаченных Пациентом или его законным представителем при получении услуг в Клинике.

3.1.6. Льготные категории граждан- инвалиды всех категорий, в том числе Великой Отечественной Войны, боевых действия, детства, участники Великой Отечественной Войны, многодетные семьи, пенсионеры.

3.1.7. Специальная акция - рекламная акция, проводимая по приказу Управляющего директора Компании для отдельных категорий лиц.

4. ВИДЫ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СКИДОК

4.1. Виды скидок

4.1.1. В Группе компаний действуют следующие виды скидок:

- Льготные скидки;
- Накопительные скидки
- скидки индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам;
- акционные скидки (в том числе скидки по сертификатам)
- скидки по программам;
- скидки сотрудникам и их родственникам;
- индивидуальные скидки.

4.1.2. Скидки, перечисленные в настоящем Положении, не суммируются.
Получение скидок в виде денежного возмещения не осуществляется.

4.2. Постоянные скидки

4.2.1. В Клинике действуют две категории постоянных скидок пациентам:

1) 1-я категория – накопительные скидки, которые присуждаются Пациентам при накоплении суммы за оплаченные медицинские услуги в размере, установленном в Приложении № 1. В зависимости от размера накопленной суммы за оплаченные медицинские услуги – повышается размер скидки. Изменение размера скидки происходит автоматически в карте пациента в системе МИС 1С.

2) 2-я категория – льготные скидки, предоставляемые категориям граждан, указанным в Приложении №1.

4.2.2. Постоянные скидки всех категорий действуют для взрослых и детей на все амбулаторные услуги Клиники

4.2.3. Постоянные скидки не распространяются на лекарственные препараты, используемые при оказании услуг, расходные материалы и любые услуги стационаров клиники.

4.2.4. Постоянные скидки не распространяются на услуги, предоставляемые по рекламным акциям, программам, сертификатам, а также иным услугам со специальными ценами.

4.2.5. Обладатель данного вида скидок вправе использовать их лично и не имеет права передавать скидку или право получения скидки третьим лицам.

4.2.6. Пациент вправе написать заявление на предоставление семейной скидки, при условии, что один или несколько членов его семьи имеют накопительную скидку. Окончательное решение о присуждении семейной

скидки принимает главный врач клиники, на чьё имя было написано заявление.

4.2.7. Клиника оставляет за собой право изменение размера и порядка предоставления постоянных скидок.

4.2.8. При наличии неисполненных обязательств Пациента по оплате полученных медицинских услуг Клиника вправе приостановить предоставление скидки.

4.2.9. Размеры скидок, условия их предоставления и продолжительность их действия могут изменяться. Изменения вступают в силу с момента их утверждения приказом Генерального директора Компании.

4.2.10. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств (в том числе технического сбоя, утраты базы данных в силу объективных обстоятельств) Клиника вправе временно приостановить предоставление части или всех видов скидок, без возмещения неполученных скидок.

4.3. Скидки индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам

4.3.1. Скидки индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам (в том числе страховым компаниям) предоставляются на основании заключенных договоров на медицинское обслуживание и расчета экономической целесообразности сотрудничества по результатам месячного обслуживания.

4.3.2. Размеры скидок, устанавливаемые в зависимости от сумм ежемесячного счета, определяются специальным распоряжением Генерального директора Компании.

4.4. Акционные скидки

4.4.1. Скидки при проведении акций рекламного характера (акционные скидки) предоставляются на услугу или группу услуг, имеют ограниченный период действия и устанавливаются отдельными приказами Генерального директора Компании.

4.5. Скидки по медицинским программам

4.5.1. Скидки по медицинским программам предоставляются на все услуги или часть услуг, входящих в состав медицинской программы.

4.6. Скидки для сотрудников Группы компаний

4.6.1. В Группе компаний действуют комплексные программы медицинского обслуживания сотрудников и их родственников, скидки по которым регулируются отдельными документами.

4.6.2. В случае потери Пациентам статуса сотрудника он и его родственники утрачивают право на скидку для сотрудников и их родственников и далее обслуживаются на общих основаниях согласно своим суммам накоплений.

4.7. Индивидуальные скидки

4.7.1. Индивидуальные скидки могут быть предоставлены пациентам или сотрудникам на услугу или комплекс услуг. Размер и порядок предоставления скидки определяется индивидуально согласно п.5.5 настоящего Положения.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СКИДОК И ПОЛНОМОЧИЯ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПО ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

5.1. Предоставление постоянных скидок 1-ой категории

5.1.1. Основанием для выдачи накопительной скидки 1-ой категории служит подписание Пациентом или его законным представителем договора на оказание платных медицинских услуг, а также наличие накопительной части по оплате предоставленных медицинских услуг в соответствии с Приложением № 1.

5.1.2. Для получения льготной скидки 2-ой категории Пациент или его законный представитель обязан предоставить документы, подтверждающие его принадлежность к льготной категории граждан, и удостоверение личности.

5.1.3. Постоянные скидки 1-ой и 2-ой категории предоставляются сразу после оформления её в МИС (медицинской информационной системе).

5.2. Предоставление скидок индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам.

5.2.1. Скидки индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам (в том числе страховыми компаниями) предоставляются Отделом по работе с юридическими лицами, на основании распоряжения Генерального директора Компании. Отдел по работе с юридическими лицами выставляет счета индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам в соответствии с условиями договора (дополнительного соглашения) и суммой оказанных услуг.

5.3. Предоставление акционных скидок и скидок по медицинским программам

5.3.1. Акционные скидки и скидки по медицинским программам готовятся, утверждаются и проводятся в соответствии с утвержденным порядком инициирования и запуска рекламно-маркетинговых акций.

5.3.2. Приказы о введении новой (изменении действующей) медицинской программы и/или рекламной акции утверждаются Генеральным директором компании перед ее началом на основании служебных записок, подготовленных Отделом рекламы и согласованных ответственными руководителями, указанными в пункте 5.3.3.

5.3.3. Для запуска рекламной акции и/или медицинской программы необходимо ее согласование с Директором департамента маркетинга и клиентского сервиса, Заместителем директора медицинского департамента по организации медицинской помощи, главными врачами Клиник, Заведующим лаборатории, Директором медицинского департамента и Генеральным директором.

5.3.4. Подписанные Генеральным директором приказы должны храниться в Отделе документооборота. Копии этих приказов должны также размещаться в регистрациях клиник в течение всего срока действия акции и могут быть предоставлены пациенту по его запросу.

5.3.5. Заместитель главного врача по клиентскому сервису Клиники за 3 календарных дня до начала проведения рекламных акций и/или введения (изменения) медицинских программ размещает на специально отведенных (видных) местах рекламные материалы, предоставленные Отделом рекламы, с информацией, в которой в том числе указываются дата (сроки) и условия их проведения.

5.3.6. Рекламные материалы по специальным акциям в открытом доступе не размещаются. Условия предоставления скидок по специальным акциям доводятся до сведения непосредственных получателей таких скидок.

5.4. Предоставление индивидуальных скидок

5.4.1. В случае возникновения нестандартной ситуации в Клинике, для решения оперативных задач, Заместитель главного врача или лицо, его замещающее, может обратиться к главному врачу или временно исполняющему обязанности главного врача с вопросом о возможности:

- а. предоставления разовой скидки для пациента в размере от 10 до 100%;
- б. увеличения размера скидки пациентам, имеющим постоянные скидки 1-ой и 2-ой категорий

5.4.2. Все прочие виды индивидуальных скидок пациентам и сотрудникам предоставляются только по распоряжению Генерального директора Компании или лица, его замещающего.

5.4.3. Реестр предоставленных скидок ведется ежедневно старшим специалистом по клиентскому сервису Клиники в таблице на базе GOOGLE.DOCS.

6. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СКИДОК

6.1. Клиника предоставляет скидку пациенту, имеющему на нее право в соответствии с настоящим Положением.

6.2. Клиника имеет право отказать пациенту в предоставлении скидки в случае сообщения пациентом ложной информации об основаниях, дающих право на ее получение.

6.3. Пациент при наличии оснований, перечисленных в настоящем Положении, имеет право, как получить скидку, так и отказаться от нее.

6.4. В случае пересечения условий различных скидочных программ или акций, пациент вправе выбрать только одну из скидок, на которые имеет право, по своему усмотрению.

6.5. В случае необходимости Пациент или его законный представитель обязан представить необходимые документы, подтверждающие основания, дающие право на получение скидки.

6.6. Пациент обязан своевременно информировать Клинику об изменении оснований, дающих право на получение скидки или влияющих на ее размер.

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

7. КОНТРОЛЬ НАД ИСПОЛНЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Контроль над исполнением требований настоящего Положения осуществляется Начальником отдела рекламы и Начальником отдела клиентского сервиса или лицами их замещающими.

7.2. Любой работник Компании, которому стало известно о фактах нарушения настоящего Положения другими работниками, обязан немедленно сообщить об этом в Департамент безопасности.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Работники Группы компаний, виновные в нарушении требований настоящего Положения, привлекаются в установленном порядке к дисциплинарной ответственности.

9. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ

9.1. Пересмотр настоящего Положения осуществляется в случае внесения изменений в порядок выполнения работ (но не реже одного раза в год) с учетом предложений и замечаний работников Компании. Изменения вступают в силу с момента их утверждения приказом Генерального директора.

9.2. Пересмотр настоящего положения производится Директором департамента маркетинга и клиентского сервиса Компании.

Приложение №1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОСТОЯННЫХ СКИДОК

1-ой КАТЕГОРИИ

Накопительная скидка выдается при накоплении суммы оплаты медицинских услуг в размере 35 000 руб. и дает право владельцу воспользоваться скидкой при оплате медицинских услуг, оказываемых Клиникой, в размере:

- 3% на оплату всех полученных в последующем услуг, при накоплении суммы за оплаченные медицинские услуги от 35 000 руб. до 79 999,99 руб.;
- 5% на оплату всех полученных в последующем услуг, при накоплении суммы за оплаченные медицинские услуги от 80 000 руб. до 149 999,99 руб.;
- 7% на оплату всех полученных в последующем услуг, при накоплении суммы за оплаченные медицинские услуги от 150 000,00 руб. до 199 999,99 руб.;
- 10% на оплату всех полученных в последующем услуг, при накоплении суммы за оплаченные медицинские услуги свыше 200 000,00 руб.

2-ой КАТЕГОРИИ

Льготным категориям граждан предоставляется скидка 3%, выдается при первом посещении Клиники на основании документа, подтверждающего принадлежность к данной категории.

Льготные категории граждан- инвалиды всех категорий, в том числе Великой Отечественной Войны, боевых действия, детства, участники Великой Отечественной Войны, многодетные семьи, пенсионеры.