ПРИЛОЖЕНИЕ №2
К ПОЛОЖЕНИЮ
О МАРКЕТИНГОВОЙ ПОЛИТИКЕ в
отношении платных медицинских услуг,
оказываемых АО «ЛАБКВЕСТ»

Бонусная программа «Q-club»

1 Общие положения

1.1 Настоящие Правила определяют условия и порядок участия в программе лояльности «Q-club» (далее - Программа «Q-club», Программа). С момента регистрации в Программе «Q-club» Участник вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять и имеет право на получение Привилегий в соответствии с настоящими Правилами. Правила размещаются на Сайте Компании, в Мобильном приложении, а также в других источниках по усмотрению Оператора.

1.2 Программа «Q-club» действует с момента её запуска и до полной её отмены по решению Оператора. Программа кешбэка возвращает покупателю процент от потраченных денег на покупку

2 Термины и определения.

2.1 «Программа лояльности «Q-club» («Программа») — комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, предоставляющих возможность Участникам при оплате медицинских и лабораторных услуг в МЦ «ЛАБКВЕСТ» и «Q-клиника», а также за выполнение определенных действий в рамках Программы «Q-club» получать Бонусы, определяющие объём прав Участника на получение скидок, предоставляемых в рамках Программы лояльности.

2.2 «Оператор» — Акционерное общество «ЛабКвест» (ОГРН 1167746128692, ИНН 7730196038, расположено по адресу: Российская Федерация, г. Москва, Бережковская наб., д. 20, стр. 13 (далее - «Организатор»)), правообладатель товарного знака LabQuest ® (свидетельство о регистрации на товарный знак № 613114, зарегистрированный Федеральной службой по интеллектуальной собственности (Роспатент) в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 14 апреля 2017 года), Qclinic® (свидетельство о регистрации на товарный знак № 952383, за- регистрированный Федеральной службой по интеллектуальной собственности (Роспатент) в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 05 июля 2023 года) и товарного знака «LabQuest ЛАБОРАТОРИЯ БУДУЩЕГО / LAB OF THE FUTURE» ® (свидетельство о регистрации на товарный знак № 633598, зарегистрированный Федеральной службой по интеллектуальной собственности (Роспатент) в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 20 октября 2017 года), обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы «Q-club» и обеспечивающее предоставление Участникам Программы «Q-club» Привилегий, предусмотренных Правилами.

2.3 «Участник» — участвующее в Программе Лояльности физическое лицо, принимающее и соблюдающее настоящие Правила.

2.4 Клиент - физическое лицо, заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в МЦ «ЛАБКВЕСТ» и «Q-клиника» на условиях договора в свою пользу или в пользу третьего лица.

2.5 Виртуальная карта «Q-club» - электронная карта, оформленная сотрудником регистратуры при согласии клиента участвовать в Программе. Стандартная форма подключения к

программе лояльности «Q-club»

2.6 **Особые условия (Привилегия)** — возможность приобретения медицинских услуг Оператора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки — начисления Бонусов на Бонусный счёт Участника Программы лояльности и последующего расходования Участником накопленных Бонусов при оплате медицинских услуг, оказываемых Оператором и в соответствии с Правилами.

2.7 **Бонусы** - расчётные бонусные единицы, зачисляемые на Бонусный счёт Участника за приобретение медицинских услуг у Оператора в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определённых Оператором самостоятельно, являющихся основанием для начисления Бонусов. Сумма начисленных Бонусов может быть использована Участником для получения скидки на медицинские услуги, приобретаемые у Оператора. Замена Бонусов денежным эквивалентом в натуральном выражении в Программе не допускается.

2.8 **Личный кабинет** — персональная страница Участника, доступная на Сайте Компании, а также приложении, на которой содержится информация об Участнике, о балансе Бонусного счёта Участника, Персональных купонах, последних покупках, совершённых Участником с использованием Карты, а также о персональных акциях и скидках.

2.9 **Персональный купон** (также - Купон) - персональная Привилегия, определяемая Оператором самостоятельно в рамках проведения специальных акций и предоставляемая Участнику в виде повышенного начисления Бонусов, предусмотренного Правилами, либо в виде скидки или в проценте, предоставляемая на сумму чека на конкретную услугу/категорию услуг, либо на иных условиях, определяемых Оператором Программы.

3.0 **Бонусный счёт** — персональный счёт, открываемый Оператором в своей информационной системе на имя Участника в момент присоединения к Программе в соответствии с настоящими Правилами, по которому учитывается количество накопленных Бонусов и их использование Участником Программы.

Сайт Компании (также - Сайт) - интернет-сайт, размещенный по адресу: https://www . labquest . ru и https://q-klinika.ru/

Территория проведения Программы - Программа действует в МЦ «ЛАБКВЕСТ» и «Q-клиника» на территории РФ и Абхазии. Адреса и список МЦ, участвующих в Программе, доступен на сайте https://www.labquest.ru и https://q-klinika.ru/ и может изменяться и пополняться.

Соглашаясь стать Участником Программы, Участник выражает своё согласие на обработку своих персональных данных Оператору в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.20006 г. № 152 - ФЗ на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку своих персональных данных: ФИО, пола и даты рождения, адреса места жительства, биометрических и паспортных данных, контактного(х) телефона(ов), электронного адреса (e-mail), в том числе даёт согласие на обработку специальной категории персональных данных (данные о состоянии здоровья и диагнозе, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью и иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении) - в целях проведения Программы лояльности, маркетинговых программ, а также статистических исследований. Перечень действий с персональными данными, на совершение которых даёт согласие Участник, общее описание используемых Операторами способов обработки: 1) получение, ввод, сбор, систематизация, накопление персональных данных Операторами, а также у третьих лиц; 2) хранение,

удаление персональных данных (в электронном виде и на бумажном носителе); 3) уточнение (обновление, изменение) персональных данных; 4) использование персональных данных Участника в связи с оказываемыми услугами; 5) передача персональных данных субъекта (Участника) в порядке, предусмотренном законодательством РФ, по внутренней сети АО «ЛАБКВЕСТ» и лицам, входящим в Q-club, в том числе партнерскими компаниям и аффилированным лицам АО «ЛАБКВЕСТ» , а также по защищённым каналам связи (на машинных носителях) иным лицам, осуществляющим обработку персональных данных по поручению Операторов, если обработка будет поручена таким лицам. Наименование и адрес лиц, осуществляющих обработку персональных данных по поручению Оператора: Общество с ограниченной ответственностью «Майндбокс», Юридический адрес: 125124, г. Москва, ул. Правды, д. 26, этаж 12, помещение XXX, Фактический адрес: 125124, г. Москва, ул. Правды, д. 26, этаж 12, помещение XXX, ИНН 7713688880, КПП 771401001, ОГРН 1097746380380 6) блокирование; 7) уничтожение. Участник даёт согласие на обработку своих персональных данных в течение всего срока, установленного действующим законодательством РФ.

Участник уведомлён о том, что вправе в любое время отозвать своё согласие на обработку своих персональных данных (в том числе своё согласие о получении информации об услугах по e-mail, sms, телефону) путём подачи письменного заявления Операторам, а также получить доступ к своим персональным данным при личном обращении к Операторам на основании письменного запроса. В целях проведения настоящей Программы лояльности, улучшения качества обслуживания, проведения статистических исследований, в том числе маркетинговых программ, Участник, принимая участие в Программе лояльности, соглашается на получение информации об услугах АО «ЛАБКВЕСТ» (Оператор) в виде sms- сообщений, по e-mail (электронной почте) и телефону на указанный им номер телефона и адрес электронной почты. Участник подтверждает, что указанный им номер мобильного телефона при участии в Программе лояльности является достоверным и принадлежит Участнику на основании договора об оказании услуг связи (абонента), а адрес электронной почты зарегистрирован на имя Участника и принадлежит Участнику.

3. Регистрация в Программе «Q-club».

3.1 Участие в Программе «Q-club» является добровольным и по достижению 18 лет. Клиент регистрируется в Программе путём заполнения анкеты-согласия на регистрацию в программе лояльности «Q-club» при обращении в один из МЦ ЛабКвест, и Q-клиника и тем самым подтверждает свое явное, полное и безоговорочное принятие Правил Программы посредством проставления соответствующей отметки. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Клиент считается зарегистрированным и становится Участником Программы «Q-club». За ним закрепляется номер Бонусного счёта, он получает возможность начисления и списания Бонусов при оплате медицинских услуг в МЦ ЛабКвест и Q-клиника, а также возможность получения иных Привилегий у Оператора.

3.2 Оператор Программы вправе отказать физическому лицу в регистрации в Программе при обнаружении уже действующей регистрации в Программе на данное физическое лицо.

3.3 Карты Участника не являются кредитными либо платежными картами, не являются платежным средством. Бонусы и иные Привилегии, начисляемые в рамках Программы, не являются эквивалентом денежных средств и не подлежат обмену на денежные средства. Выдача наличных денежных средств с Бонусного счёта Участнику не производится.

Оператор вправе заблокировать Карту и аннулировать Бонусный счёт в одностороннем порядке в случаях недобросовестного использования Карты Участником Программы, а именно:

- Участник не соблюдает/нарушает настоящие Правила.
- Участник злоупотребляет правами, предоставляемыми ему в рамках Программы лояльности, в том числе совершает действия, расцениваемые Оператором как мошеннические, обман и т. п.

При осуществлении Оператором блокировки Бонусного счёта Участника Программы приостанавливается начисление Участнику новых Бонусов и возможность использования им ранее начисленных Бонусов. Счёт Программы лояльности может быть разблокирован сотрудником регистратуры Оператора в случае, если причина, приведшая к блокировке Бонусного счёта Программы, будет устранена Участником или им будут предоставлены Оператору необходимые документы/пояснения. Пересчёт Бонусов по операциям, совершённым в период блокировки Счёта Программы, не производится.

В случае если Участник не приобретает (не заказывает) медицинские услуги у Оператора в течение последних 36 месяцев с даты последнего обращения в МЦ ЛабКвест и Q- клиника, Виртуальная карта переходит в статус «Закрыта» без возможности восстановления ранее начисленных Бонусов.

Участник в праве отказаться от участия в Программе следующими способами:

- подписать отказ от участия в программе лояльности «Q-club» в МЦ ЛабКвест, и Q-клиника и предъявить документ, удостоверяющий личность в любом МЦ сети ЛабКвест, и Q-клиника;
- направить Оператору письменное заявление почтовым отправлением по адресу: Российская Федерация, г. Москва, Бережковская наб., д. 20, стр. 13

В случае выхода Участника из Программы накопленные Бонусы аннулируются.

Система начисления и накопления бонусов

Бонусные бонусы - это условные единицы, которые начисляются клиентам в размере установленного процента* от каждой оплаты. Начисление происходит в момент оплаты любым способом (банковской картой/наличными деньгами). Воспользоваться бонусами можно на следующий день после начисления.

1 бонусный бонус = 1 рубль (бонусы ни при каких обстоятельствах не компенсируются деньгами).

Бонусными бонусами можно оплатить % стоимости услуг (за исключением услуг, не участвующих в программе лояльности), за исключением дополнительных маркетинговых акций по бонусным начислениям в сети.

*Бонусные бонусы начисляются за каждую оплаченную картой или наличными услугу (за исключением услуг, не участвующих в программе лояльности) в размере, определяемом правилами программы.

Таргетный продукт месяца*** может быть назначен с целью увеличения пациента потока в МЦ сети.

Акционные* начисления могут применяться в следующих маркетинговых активностях:

Начисления в праздничные дни (8 марта, Новый Год, День Семьи, 23 февраля и так далее)

Дополнительные начисления бонусов могут быть начислены, как альтернатива скидки для постоянных пациентов сети.

Правила начисления бонусов могут меняться в течение года по усмотрению организатора.

Срок действия правила по умолчанию 1 календарный год.

Базовое начисление:

Группы услуг и категории исследований	Артикулы	Размер начисляемых бонусов
Сертификаты и Q-тесты	SR***	5%
Таргетный продукт месяца***		10%
Комплексы	R***	5%
Лабораторные анализы		5%
Гистология, иммуногистохимия, иммунология	H***, i***, G***	5%
Генетические исследования	D***	5%
Аллергология	A***	5%
Акции	W***	5%
Гигиенические исследования	N***	5%

Социальная группа*	Размер начисляемых Бонусов**
Почетные доноры России и Москвы	30%
Инвалиды 1-2 группы, в том числе ребенок-инвалид	30%
Многодетные семьи	30%
Пенсионеры (по возрасту)	30%

**за исключением перечня исследований, входящих в список исключений.

Дополнительные начисления от Организатора

Событие	Размер начисляемых Бонусов
День рождения	2000
Приветственные бонусы	1000***

***Приветственные бонусы начисляются новым клиентам, ранее не зарегистрированным в программе лояльности. Из них 500 бонусов начисляются на 30 дней с момента регистрации и 500 бонусов на 365 дней.**

При начислении Бонусов срабатывает только одно правило: бонусы не суммируются. При определении применения правила начисления Бонусов Участнику, применяется правило с наибольшим Бонусом. Сроки действия бонусов при дополнительных начислениях регулируются правила акции.

Дополнительные Бонусы могут начисляться на Бонусный счёт Участника в рамках Акций, проводимых Оператором в соответствии с Правилами Программы. Оператор самостоятельно определяет условия Акции, в т.ч. перечень медицинских услуг, количество дополнительных Бонусов, начисляемых на Бонусный счёт Участника, и срок их действия в соответствии с условиями проводимых Акций. О проводимых Акциях, предусматривающих начисление дополнительных Бонусов, и правилах их проведения, Оператор уведомляет Участников путём размещения соответствующей информации на Сайте, а также вправе дополнительно проинформировать Участников иными способами. Дополнительные Бонусы начисляются сверх стандартного количества Бонусов.

Документом, подтверждающим обязанность Оператора начислить Бонусы на Бонусный счёт Участника, является кассовый чек, подтверждающий факт совершённой покупки (приобретение медицинских услуг), в том числе фискальный отчёт, с информацией о дате, сумме, месте совершения покупки (приобретение медицинских услуг), номере Карты. Обращения к Оператору по факту не начисления Бонусов/начисления неверного количества Бонусов, рассматриваются при предъявлении вышеуказанного чека.

В случае предоставления Участнику скидки на медицинские услуги, Программа лояльности в чеке не действует, начисление Бонуса не производится.

В случае если Участник программы оплачивает (приобретает) медицинские услуги в пользу третьего лица (пациента), то начисление Бонусов происходит третьему лицу (пациенту) в случае его участия в Программе.

В случае оплаты медицинских услуг за Участника программы младше 18 лет его законным представителем, начисление Бонусов происходит на бонусный счёт Участника младше 18 лет, которому оказываются медицинские услуги.

Списания бонусов

Группы услуг и категории исследований	артикулы	Размер списания
Сертификаты и Q-тесты	SR***	10%
Таргетный продукт месяца***		15%
Комплексы	R***	3%
Лабораторные анализы		3%

Не производится списания баллов на категорий Гистология, Иммуногистохимия, Иммунология (артикулы H***, i***, G***), Генетические исследования (арт. D***), Аллергология (арт. A***), Акции (арт. W***) и группу Гигиенические исследования (арт. N***).

Предоставляемые скидки

Социальная группа*	Скидки**
Ветераны Великой Отечественной Войны и жители блокадного Ленинграда	100%
Участники СВО	30%

Список исключений

* Не производится начисления и списание баллов при приобретении услуг из категорий Товары (артикулы T***), Непроизводственные и врачебные услуги (артикулы A***, B***, U***) и Лекарственный мониторинг (артикулы L***).

Полный список исключений доступен по ссылке.

Правила Программы «Q-club» могут быть изменены Оператором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте Оператора. Оператор вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами программы.

Оператор имеет право временно приостановить выполнение операций по виртуальным картам по техническим причинам (отказ или сбой в работе каналов связи, перебои в электроснабжении, а также в иных случаях технического и/или технологического сбоя работы оборудования и/или программного обеспечения).

Оператор имеет право производить профилактические работы в программно-аппаратном комплексе Сайта Компании и Мобильном приложении с временным приостановлением их работы. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Оператором, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта и Мобильного приложения, возможна приостановка работы Сайта и Мобильного приложения без какого-либо уведомления Участника и возмещения любого рода убытков.