

УМОВИ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ

1. Основна інформація

Програма лояльності «СмартБонус» (надалі також – «ПЛ» або «Програма Лояльності») – є комплексом заохочувальних дій і заходів, що надають всім без винятку Учасникам ПЛ можливість отримання додаткових переваг та заохочень під час користування Послугами ТОВ «Смартлаб», зокрема, у вигляді отримання та використання Бонусів під час користування Учасником Послугами ТОВ «Смартлаб».

Правила програми – дані правила програми лояльності ТОВ «Смартлаб», що надаються для ознайомлення кожному Учасникові шляхом розміщення на сайті Організатора ПЛ, та які визначають обсяг прав і обов'язків Організатора та Учасника програми лояльності ТОВ «Смартлаб».

Організатор – ТОВ «Смартлаб», юридична особа, створена відповідно до чинного законодавства України.

Учасник ПЛ (надалі також – Учасник) – будь-яка фізична особа (не суб'єкт підприємницької діяльності), щодо якої відсутні будь-які обмеження згідно чинного законодавства України та/або положень цієї Програми лояльності стосовно участі такої особи в ПЛ

Бонус – це умовна одиниця знижки, яка зараховується на Бонусний рахунок Учасника ПЛ в розрахунку, визначеному цими правилами Програми Лояльності й списується з бонусного рахунку з розрахунку 1 бонус – 1,00 грн. Бонуси не мають готівкового (грошового) виразу і не можуть бути отримані в грошовому еквіваленті. Бонуси не є електронними грошовими коштами та не виконують функцію електронних грошових коштів або будь-якого іншого виду грошових коштів.

Турбо-Бонус – це умовна одиниця знижки, яка застосовується автоматично під час оформлення замовлення. Обмеження щодо використання турбо-бонусів значиться в умовах акції. ТурбоБонуси діятимуть лише у тому відділенні ДЦ «Смартлаб», яке зазначено в умовах акції.

Бонус «СуперСмарт» - це умовна одиниця знижки, у вигляді 1200 бонусів, які зараховуються на бонусний рахунок Учасника бонусної програми лояльності, після сплати Учасником 1000 гривень за таке нарахування (номінал 1 «СуперСмарт»= 1000 грн). Внесена сума конвертується у бонуси (1200 бонусів), які надають право на придбання медичних послуг у відділеннях ТОВ «Смартлаб» під час наступних замовлень. Бонуси «СуперСмарт» можна придбати тільки через сайт та мобільний застосунок ТОВ «Смартлаб».

Бонусний рахунок – сукупність облікових та інформаційних даних про Учасника в системі, кількості нарахованих та списаних Бонусів тощо. Бонусний рахунок відкривається на ім'я Учасника відповідно з цими правилами ПЛ.

Інформаційний центр Програми Лояльності – основні засоби інформаційної підтримки Учасників ПЛ, зокрема, Сайт Організатора ПЛ, телефон інформаційної служби: 0 800 750 070.

2. Дія Правил Лояльності

2.1. Правила визначають умови проведення маркетингового заходу під назвою Програма Лояльності «СмартБонус».

2.2. Організатор має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення до цих Правил Програми шляхом публікації таких змін та доповнень не пізніше ніж за 1 (один) тиждень до набуття ними чинності на Сайті Організатора Програми Лояльності. Зміни та доповнення до Правил набувають чинності у дату, вказану під час їх публікації. Змінені/доповнені Правила публікуються на Сайті Організатор ПЛ та розміщуються на інформаційних стендах (у «куточку споживача») у відділеннях ДЦ.

2.3. У випадку прийняття Організатором рішення про припинення ПЛ та повідомлення про нього передбаченими Правилами шляхами, Учасники мають право використати належні їм суми бонусів до настання дати припинення ПЛ.

3. Загальні умови участі у програмі лояльності

3.1 Програма лояльності ТОВ «Смартлаб» діє на території України, окрім тимчасово окупованих територій, що визначені чинним законодавством України, у відділеннях діагностичного центру ТОВ «Смартлаб».

3.2 Учасником ПЛ може стати будь-яка фізична особа, яка відповідає вимогам цих правил. Участь в Програмі Лояльності обмежено дієздатних і недієздатних осіб здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

3.2.1. Організатор залишає за собою право відмовити Учаснику в участі у програмі Лояльності за певних умов, а саме:

- 1) порушення правил перебування пацієнтів у Діагностичному центрі ТОВ «Смартлаб» (Додаток 1 до публічного договору про надання медичних послуг) та/ або інших положень публічного договору, затвердженого директором ТОВ «Смартлаб» ;
- 2) розповсюдження Учасником інформації що може негативно впливати на ділову репутацію Організатора;
- 3) підозра Учасника у шахрайстві та у порушенні умов програми лояльності;
- 4) якщо Учасник не відповідає критеріям програми;
- 5) за окремим рішенням керівництва ТОВ «Смартлаб»

3.2.2. Організатор має право відмовити будь-кому в участі у Програмі, з будь-яких інших підстав, без жодних негативних наслідків для себе. Організатор не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, які можуть виникнути в результаті таких дій.

3.3 Особи, які до 01.01.2026 року були учасниками Дисконтної програми (надалі — Дисконтна ПЛ), автоматично набувають статусу учасників Бонусної програми лояльності з 01.01.2026 року.

3.3.1. Особи, які не були учасниками Дисконтної ПЛ, стають учасниками Програми Лояльності, одразу після укладення публічного договору про надання медичних послуг, затвердженого директором ТОВ «Смартлаб».

3.4 Організатор не несе відповідальності за наслідки зміни, втрати, втрати доступу до мобільного номеру телефону, який використовується для авторизації Учасника в ПЛ; Організатор не несе відповідальності за наслідки використання третіми особами балів Учасника ПЛ у разі зміни, втрати, втрати доступу до мобільного номеру телефону, який використовується для авторизації Учасника в ПЛ.

4. Нарахування бонусів

4.1. Бонуси нараховуються за кожную покупку грошовими коштами, окрім певних випадків, описаних в даних Правилах програми, на бонусний рахунок Учасника пропорційно вартості покупок, здійснених учасником у відділеннях діагностичного центру Організатора, згідно з наступним розрахунком:

4.1.1. За кожную 1 (одну) гривню, оплачену Учасником за користування Послугами ТОВ «Смартлаб» у відділеннях діагностичного центру Організатора, нараховується від 5% до 15% Бонусів.

4.2. Бонуси нараховуються на рахунок учасника протягом доби (окрім випадків, окремо визначених даними Розділом 7 Програми Лояльності), і доступні для використання (списання) після їх нарахування.

4.3. Бонуси підлягають накопиченню на бонусному рахунку Учасника, впродовж усього строку дії Програми Лояльності та у відповідності цих правил.

4.4. За згодою Учасника ПЛ «решта» від замовлення може бути переведена на бонуси: 1 грн «решти» = 1 бонус.

4.4.1. На бонусний рахунок пацієнта нараховуватимуться округлені бонуси до цілих чисел.

4.5. Бонуси та права, надані Учаснику в рамках Програми Лояльності, не можуть бути продані, передані, відступлені третій особі або використані іншим чином.

4.6. Бонуси не нараховуються до замовлень на наступні позиції:

- 4.6.1. на спецкомплекси
- 4.6.2. на чай, каву, батончики, подарунки, сувеніри
- 4.6.3. на місцеву анестезію
- 4.6.4. на акційні дослідження ("календарні акції")
- 4.6.5. при застосуванні дисконтної картки (ДК) або коду, який передав пацієнтові власник ДК
- 4.6.6. при застосуванні знижок за ВІП-карткою
- 4.6.7. на послуги із взяття біоматеріалу та послугу виклик додому
- 4.6.8. на замовлення з промо-кодів
- 4.6.9. на частину замовлення, сплачену бонусами
- 4.6.10. на замовлення, оплачене турбо-бонусами

5. Накопичення та списання бонусів

5.1. Учасник має право придбати Послуги ТОВ «Смартлаб», використовуючи накопичені (отримані) Бонуси, згідно з умовами даної Програми Лояльності.

Під час оплати послуг з використанням Бонусів, оплата за замовленні послуги повинна бути не менше 1 (однієї) гривні, яка сплачується Учасником готівковим / безготівковим шляхом.

5.2. Учасник має право скористатись Бонусами протягом 14 місяців (400 днів) з моменту їх зарахування на Бонусний рахунок Учасника. В іншому випадку Організатор залишає за собою право анулювати невикористанні Учасником Бонуси без права відновлення таких Бонусів або будь-якої компенсації на користь Учасника.

Не підлягають анулюванню, відповідно до цього пункту, наступні види бонусів:

- решта від замовлення, яка за згодою пацієнта, була конвертована в бонуси;
 - Бонуси «СуперСмарт», в розмірі еквівалентному сумі сплачених за нарахування таких Бонусів Учасником ПЛ.
- 5.3.** Грошовий еквівалент бонусів не виплачується, не компенсується тощо.

6. Повернення коштів та бонусів.

6.1. У випадку, ненадання послуг Учаснику ПЛ, відповідно до Замовлення (відмова від послуг Учасником, задоволення скарги тощо) в порядку та на умовах, передбачених «Публічним договором про надання медичних послуг», кошти та бонуси, якими було сплачено Замовлення підлягають поверненню Учаснику ПЛ.

6.1.1. Бонуси, які були нараховані на суму Замовлення, послуги за яким були не надані, та суму сплачених коштів було повернуто - підлягають анулюванню.

7. Додаткова інформація

7.1. Турбо-бонус (Моментальний бонус)

7.1.1. Моментальний бонус – аналог звичайної знижки, вони застосовуються автоматично для оформлення замовлення.

7.1.2. Обмеження щодо використання турбо-бонусів значиться в умовах акції. Турбо-бонуси діятимуть лише у тому відділенні ДЦ «Смартлаб», яке зазначено в умовах акції.

7.1.3. При використанні «Турбо - бонусів», сума накопичених бонусів на рахунку Учасника ПЛ збільшуються, тільки за рахунок послуг сплачених грошовими коштами.

7.1.4. Сума використання «Турбо-бонусів» залежить від умов акції, що діє на момент їх використання Учасником ПЛ.

7.2. Перехід із Дисконтної ПЛ на Бонусну ПЛ.

7.2.1. З 01.01.2026 року для пацієнтів ТОВ «Смартлаб» чинною є виключно Бонусна програма лояльності. З вказаної дати використання дисконтних карток припиняється, а самі картки втрачають свою дію.

7.3. Соціальна програма, програма лояльності та інші знижки

7.3.1. Починаючи з 01.01.2026 року, знижки для соціально незахищених категорій людей (соціальні знижки) застосовуватись не будуть. Замість знижок нараховуватимуться бонуси у відповідному еквіваленті від 10% до 15%.

7.3.2. Всі інші типи знижок (для медпрацівників тощо) автоматично переводяться в бонусну програму, в якій % накопичення бонусів відповідає % знижки (звичайні бонуси)

7.3.3. Усі знижки за Дисконтною ПЛ замінюються на Бонусну ПЛ:

7.4. Зворотний зв'язок.

З будь-яких питань, стосовно приєднання до програми лояльності, у тому числі питань щодо нарахування бонусів та/або їх списання, Учасник має право звернутися до Організатора ПЛ зателефонувавши до Інформаційного центру Програми Лояльності за телефоном :

0800-750-070.