

## **I. DEFINIȚII**

**Pacient** – Clienții Medpark, indiferent de vârsta acestuia care au beneficiat de serviciile medicale oferite.

**Program de loialitate** - Program care vizează promovarea utilizării serviciilor medicale Medpark, organizat de către Spitalul Internațional Medpark (ÎCS „Health Forever International” SRL).

**Bonus** – beneficiu oferit pacienților spitalului în urma utilizării serviciilor medicale prestate pe parcursul unui an calendaristic.

**Organizator** – Organizatorul programului de loialitate este Spitalul Internațional Medpark (ÎCS „Health Forever International” SRL).

Servicii Medicale Medpark – servicii medicale prestate de către Spitalul Internațional Medpark pe teritoriul Republicii Moldova.

## **II. CONDIȚII DE PARTICIPARE**

- 2.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din 1 iulie 2016 și reprezintă regulile de desfășurare a Programului de loialitate. Participarea la Programul de loialitate după intrarea în vigoare a prezentului Regulament se interpretează drept acceptare și manifestare a acordului cu privire la prevederile Regulamentului.
- 2.2. Prezentul Regulament privind organizarea și desfășurarea Programului de loialitate (numit în continuare Regulament) a fost elaborat în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova și definește condițiile generale de organizare și desfășurare a Programului de loialitate.
- 2.3. Programul de loialitate nu prevede taxă de participare și este organizat cu scopul de a stimula utilizarea serviciilor medicale prestate de către Medpark și de sporire a nivelului de loialitate a pacienților Medpark.
- 2.4. Pacienții au dreptul să beneficieze de bonusurile oferite de către Medpark numai la acele servicii Medpark care sunt stabilite de Organizator în cadrul Programului de loialitate.

## **III. DESCRIEREA PROGRAMULUI DE LOIALITATE**

- 3.1. Programul de loialitate se aplică pentru toți pacienții care achiziționează servicii medicale afiliate acestui program, cu excepția pacienților care beneficiază de carduri de reduceri, reduceri corporative, reduceri promoționale, beneficiari ai companiilor de asigurări, beneficiari CNAM.
- 3.2. În programul de loialitate vor fi incluse următoarele servicii medicale: consultații în policlinică, analize de laborator, investigații funcționale, proceduri medicale, cazarea terapeutică/staționar de zi, servicii medicale oferite de unitatea de urgență, servicii de cosmetologie și epilare.
- 3.3. În programul de loialitate nu vor fi incluse următoarele servicii medicale: serviciile medicale din cadrul departamentelor radiologie, ivf, pachete și abonamente, intervenții chirurgicale, servicii din cadrul campaniilor promoționale.
- 3.4. Bonusul este transmisibil, reprezentanții Medpark având dreptul de a verifica oricând validitatea acestuia. De bonus pot beneficia membrii familiei clientului (soț/soție, părinți, copii, bunei). Condiția transmiterii bonusurilor este ca membrii familiei clientului să fie înregistrați în baza electronică de date Medpark, conform unui act confirmativ (certificat de naștere, buletin etc.).

## **IV. TERMENII DE DESFĂȘURARE**

- 4.1. Prezentul Regulament al Programului de loialitate intră în vigoare din 1 iulie 2016, nu are termen de valabilitate și funcționează pe teritoriul Republicii Moldova, până la momentul în care Organizatorul va lua decizia cu privire la încheierea Programului de loialitate.
- 4.2. Prezentul Program de loialitate se desfășoară pe o perioadă nelimitată de timp, Medpark având dreptul să sisteze oricând acest program, prin postarea unui anunț pe site-ul propriu [www.medpark.md](http://www.medpark.md), cu cel puțin 7 zile calendaristice anterior datei sistării.

- 4.3. Calcularea bonusurilor în cadrul Programului de loialitate se face în baza consumului efectuat pe parcursul unui an calendaristic. La începutul unui nou an baza de calculul urmând să fie reluată de la zero pentru fiecare pacient.

#### **V. PARTICIPAREA ÎN CADRUL PROGRAMULUI DE LOIALITATE**

- 5.1. La acumularea sumei de 5000 (cinci mii) lei pentru serviciile menționate în pt. 3.2., pacientul va beneficia de o consultație gratuită la orice medic ales în policlinică (vizită programată), disponibil la cererea pacientului, beneficiu valabil în decurs de 6 luni din momentul primirii.
- 5.2. La acumularea sumei de 15000 (cincisprezece mii) lei pentru serviciile medicale menționate în pt. 3.2., pacientul va primi un bonus de 500 lei, bonus ce va fi reflectat în contul personal al pacientului în avans pentru achitarea oricărui serviciu menționat în pt. 5.5., fără termen limită de utilizare.
- 5.3. După acumularea primei sume de 15000 (cincisprezece mii) lei, la fiecare 10000 (zece mii) lei ulterior acumulați, pacientul va primi un bonus de 500 lei, bonus ce va fi reflectat în contul personal al pacientului în avans pentru achitarea oricărui serviciu menționat în pt. 5.5. fără termen limită de utilizare.
- 5.4. La acumularea sumei necesare pacientul va fi informat de către recepție despre posibilitatea utilizării unei consultații gratuite sau utilizarea bonusului pentru unul din serviciile medicale prestate de către spital.
- 5.5. Bonusul oferit pacientului poate fi utilizat pentru următoarele servicii medicale: consultații în policlinică, analize de laborator, investigații funcționale, proceduri medicale, cazarea terapeutică/staționar de zi, servicii medicale oferite de unitatea de urgență.

#### **VI. INFORMAREA PACIENȚILOR**

- 6.1. Regulile de funcționare a Programului de loialitate, condițiile și informația despre bonusuri se comunică de către Organizator în mod public prin intermediul materialelor informaționale, precum și prin informarea directă a utilizatorilor de către reprezentanții Organizatorului Premiilor, dar și prin publicarea pe [www.medpark.md](http://www.medpark.md).
- 6.2. Informația suplimentară privind condițiile de desfășurare a Programului de loialitate pot fi accesate de către pacienți pe site-ul oficial al Organizatorului [www.medpark.md](http://www.medpark.md).
- 6.3. Informația detaliată poate fi primită de la Recepția Spitalului Medpark.

#### **VII. DISPOZIȚII FINALE**

- 7.1. Cardurile de reduceri oferite anterior în valoare de 4 %, 6%, 8% și 10% vor fi anulate la data de 1 ianuarie 2017.
- 7.2. Regulile prezentului Regulament și participarea la Programul de loialitate sunt stabilite și interpretate în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- 7.3. Organizatorul își rezervă dreptul de a revizui și modifica condițiile Regulamentului în orice moment, fără notificare prealabilă, iar participarea în continuare a pacientului la program presupune acordul tacit al acestuia cu modificările introduse.

Prezentul regulament se aprobă astăzi, 1 iulie 2016

**Organizator: Spitalul Internațional Medpark (ÎCS „Health Forever International” SRL)**