

Положение о программе лояльности

1. Назначение и область применения положения

Настоящим положением устанавливаются правила и условия участия в Программе лояльности загородного комплекса Kedrovka Hotel & SPA.

Управляющий отвечает за ознакомление сотрудников отеля с данным положением, контроль соблюдения требований положения и, при необходимости, его пересмотр.

Цели положения:

- увеличить количество постоянных гостей отеля;
- сформировать устойчивую лояльность гостей к отелю;
- повысить частоту посещения отеля гостями.

2. Основные термины

Программа лояльности (далее – Программа) – разработанная Компанией система предоставления участникам программы скидок и иных преимуществ в загородном комплексе Kedrovka (далее – Отель).

Клубная карта (далее - КК) – карта, предоставляющая участникам Программы скидки и иные преимущества в Отеле. Карта является собственностью Компании. Каждая карта имеет свой уникальный идентификационный номер. КК является накопительной и действует на территории всего комплекса Kedrovka Hotel & SPA.

Участник программы/владелец карты – держатель карты Программы лояльности Отеля, приобретающий товары и услуги Отеля по предъявлению КК. Держатель карты имеет право на скидки и преференции в соответствии с настоящим Положением. Участником Программы может стать только физическое лицо, достигшее совершеннолетия и останавливавшееся в Отеле не менее 4-х раз, продолжительностью от одной ночи.

Статус карты – уровень преференций, скидок и бонусов, присваиваемый участнику программы в зависимости от количества бронирований и проживаний в отеле в течение года.

3. Основные положения

3.1. КК является частью маркетинговой политики Компании.

3.2. Участие в Программе возможно только для физических лиц, достигших совершеннолетия. Гость Отеля становится Участником программы с момента получения карты и внесения данных в Журнал учета клубных карт. КК имеют индивидуальный порядковый номер, являются индивидуальными и не должны быть переданы для использования третьим лицам. В случае обнаружения использования КК другим лицом, карта может быть изъята.

3.3. КК выдается после 4-го заезда в отель длительностью от 1 ночи в течение года. При выдаче карты обязательна регистрация данных в Журнале учета клубных карт.

3.4. Утерянная или испорченная по вине владельца карта заменяется при написании заявления на замену карты в свободной форме и при предъявлении документа, удостоверяющего личность владельца карты.

3.5. Право на получение скидки и других преференций не распространяется на лиц, не являющихся участником Программы. Таким образом, скидки и преференции распространяются только на один номер, забронированный владельцем карты, и все товары и услуги, записанные на этот номер.

3.6. Участники программы могут в любое время уточнить текущий статус карты и применяемый размер скидки, обратившись в отдел бронирования Отеля.

3.7. Выдача КК, а также получение скидок и преференций на оплату номера возможно только при совершении прямых бронирований (по обращению в отдел бронирования по телефону или электронной почте, а также на официальном сайте отеля). На бронирования, совершенные гостем иным способом (туристическое агентство, интернет-портал и пр.), действие карты не распространяется.

3.8. Компания оставляет за собой право изменять условия действия Программы лояльности в любое время с уведомлением Участников программы через официальный сайт. Также информация об изменениях доступна по обращению в отдел бронирования. По усмотрению Отеля порядок использования, перечень преференций и размер скидок может быть изменен.

3.9. Компания может отказать гостю в праве на участие в Программе лояльности без объяснения причин. Также Компания оставляет за собой право приостановить участие в Программе любого участника (в том числе заблокировать КК) без предварительного уведомления в случаях если участник:

- не соблюдает настоящие условия участия;
- злоупотребляет какими-либо преимуществами и льготами Программы (например, передает карту третьим лицам);
- предоставляет Компании неправильные сведения или информацию, вводящую в заблуждение;
- нарушает правила проживания в отеле, инструкцию по безопасности.

В случае прекращения участия по указанным выше основаниям, накопленная ранее сумма прожитых номерно-ночей аннулируется.

3.10. 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 гостем при получении карты.

4. Статусы карт, условия и преференции

4.1. КК дают право на:

4.4.1. Получение скидок в установленном размере в зависимости от статуса карты. Размер предоставляемой скидки зависит от статуса карты.

Статус карты	Размер скидки		Количество заездов в отель
	Проживание и SPA	Ресторан	
Classic card	5%	-	после 4-го заезда в отель длительностью от 1 ночи в течение одного календарного года
Elite card	10%	5%	после 8-го заезда в отель длительностью от 1 ночи в одного календарного года
Premium card	15%	10%	после 11-го заезда в отель длительностью от 1 ночи в течение одного календарного года

Скидки по Программе лояльности не суммируются с другими акциями и специальными предложениями отеля.

4.4.2. Получение дополнительных преференций в виде:

Статус карты	Дополнительный преференции
Classic card	право на оплату дополнительных номеров с использованием КК в день рождения владельца карты, а также за неделю до и неделю после него
Elite card	1) право на оплату дополнительных номеров с использованием КК в день рождения владельца карты, а также за неделю до и неделю после него 2) возможность позднего выезда до 16:00*
Premium card	1) право на оплату дополнительных номеров с использованием КК в день рождения владельца карты, а также за неделю до и неделю после него 2) возможность позднего выезда до 16:00* или возможность апгрейда номера на 1 категорию*

*дополнительные преференции действуют при наличии свободных номеров в отеле, а также при информировании о своих пожеланиях сотрудника СПИР в момент совершения бронирования. Апгрейд номера происходит по следующей схеме:

Категория забронированного номера	Соответствующая категория номера для апгрейда
Standard/Standard+	De Luxe/ De Luxe+
De Luxe/ De Luxe+	Luxe Жемчуг (без доп.места)
Luxe Жемчуг	Luxe Топаз или Янтарь
Luxe Топаз или Янтарь	Гостевой дом (двухместное размещение с возможностью подселения детей)

5. Порядок присвоения статусов и выдачи карт. Работа с действующими картами

5.1. При заезде в отель администратор проверяет текущий статус гостя в системе TravelLine/Профили гостей. В случае, если на момент заезда в отель у гостя уже имеется история проживания в Отеле, попадающая под критерии, обозначенные в п.3.3. и п.4.4.1., сотрудник отдела бронирования информирует гостя о том, что он может стать участником Программы лояльности или что изменился статус карты.

5.2. При регистрации четвертого по счету заезда в Отель в течение года, администратор предлагает гостю оформить клубную карту (Classic card) и просит его внести данные в Журнал учета клубных карт. При этом администратор должен проверить правильность заполнения Журнала. Если все поля заполнены верно, администратор выдает гостю клубную карту с уникальным идентификационным номером, памятку по работе КК, а также вносит данный номер в соответствующее поле в Журнале и обновляет данные о статусе гостя («Постоянный клиент») в системе TravelLine. На основании данных, внесенных в Журнал учета клубных карт, управляющий регистрирует (активирует) карту в системе lika. Карта станет активна и начнет свое действие со следующего визита гостя в отель.

5.3. При регистрации восьмого по счету заезда в Отель в течение года, администратор предлагает гостю повысить статус карты до Elite card, после чего передает данные управляющему, который меняет статус карты в системе lika. Карта изменит свой статус со следующего визита гостя в отель.

5.4. При регистрации одиннадцатого по счету заезда в Отель в течение года, администратор предлагает гостю повысить статус карты до Premium card, после чего обновляет данные о статусе гостя («VIP») в системе TravellLine и передает данные управляющему, который меняет статус карты в системе lika. Карта изменит свой статус со следующего визита гостя в отель.

5.5. При расчете гостя, который уже является Участником программы, администратор просит предъявить КК, после чего осуществляет операцию продажи через программу lika с использованием карты.

5.6. Утерянные или поврежденные карты подлежат замене. Участник имеет право на неограниченное количество замены карты в случае повреждения, утере и т.п. Для этого необходимо лично обратиться на стойку ресепшен и заполнить анкету-заявление на восстановление карты (приложение 1). Сотрудник СПИР после подписания заявления выдает новую карту, вписывает ее номер в журнал и передает данные управляющему для внесения корректировок в системе lika.

5.7. Скидки по КК предоставляются только в случае предъявления карты до совершения операции расчёта.

5.8. Для подтверждения статуса карты владелец карты должен совершать не менее 5 бронирований в год с проживанием от одной ночи. В случае, если владелец карты не выполняет данное условие, статус карт Elite и Premium может быть автоматически переведен в Classic card. Повышение статуса карты в дальнейшем возможно на общих основаниях, указанных в пункте 4.4.1.

5.9. В случае, если владелец карты не посещает отель больше одного календарного года, его карта блокируется и аннулируется с возможностью восстановления на общих основаниях, указанных в пункте 4.4.1.

Приложение 1

Анкета-заявление на восстановление карты

Управляющему загородным отелем Kedrovka-SPA

Я, _____, прошу восстановить утерянную мной клубную карту с сохранением прежнего статуса. Утерянную карту, оформленную на меня, прошу заблокировать.

Дата: _____

Подпись: _____

Контактный телефон: _____