

Положение о программе лояльности АО «Гостиница Барнаул»

Оглавление

1. Термины и определения	2
2. Общие положения.....	2
3. Статусы и карты участников, правила их использования.....	3
4. Порядок присвоения статусов и выдачи карт Участников.....	4
5. Прочие условия	5
Анкета – заявление участника программы лояльности «АО Гостиница «Барнаул»»	6

1. Термины и определения

В настоящем Положении используются следующие термины в соответствии с их нижеприведенными значениями:

«Организатор», «Компания» - Акционерное общество «Гостиница Барнаул», являющееся юридическим лицом, созданное в соответствии с законодательством РФ. Юридический адрес: 656031 г. Барнаул, пл. Победы, 3.

1.1. Почтовый и фактический адрес: 656031 г. Барнаул, пл. Победы, 3. ОГРН 1022200908696, ИНН 2221003476, КПП 222101001. Генеральный директор Воронов Сергей Данилович, действует на основании Устава.

1.2. **«Программа лояльности», «Программа»** - разработанная Компанией система предоставления Участникам Программы скидок и иных преимуществ в гостинице «Барнаул», расположенной по адресу: 656031 г. Барнаул, пл. Победы, 3.

1.3. **«Кэшбэк»** - в виде бонусов может начисляться только за товар или услугу, оплаченную денежными средствами в АО «Гостиница Барнаул».

1.4. **«Участник Программы», «Гость»** - участником программы может стать только физическое лицо, человек достигший совершеннолетия (18 лет), проживший в гостинице «Барнаул» и давший свое согласие на участие в программе лояльности. Участник имеет право на скидки и преференции, в соответствии с настоящим Положением. Участники старой программы лояльности могут перейти на новые условия программы лояльности по своему желанию, или же остаться на старых условиях

1.5. **«Статусы участника»** - уровень преференций, скидок и бонусов, присваиваемый участнику программы в зависимости от суммы, потраченной на проживание в гостинице «Барнаул», в соответствии с условиями, приведенными в п. № 3.4. настоящего положения.

1.6. **«СПР» - стойка приема и размещения, ресепшн.**

1.7. **Контакты для получения консультации по условиям и положениям программы:** Электронная почта: info@barnaulhotel.ru Сайт: <https://www.barnaulhotel.ru/>

2. Общие положения

2.1. Программа лояльности – комплекс мероприятий для повышения приверженности гостей к гостинице «Барнаул», посредством предоставления скидок и других преференций постоянным гостям и для повышения выручки предприятия.

2.2. Сотрудники/Работники (состоящие в трудовых отношениях или в гражданско-правовых с АО «Гостиница Барнаул») не могут являться участниками программы.

2.3. Участие в программе дает Участникам право получать скидки и другие преференции в соответствии с настоящим Положением. Скидки не должны превышать процент рентабельности продаж.

2.4. Каждый участник несет ответственность за информирование компании АО «Гостиница Барнаул» о любых изменениях в его контактной информации.

2.5. Размер скидок и преференций устанавливается для каждой категории гостей (далее - статус) в соответствии с критериями, приведенными в п. 3.2. настоящего Положения.

2.6. Цели Программы: Целью программы лояльности является повышение количества прямых бронирований через модуль бронирования на сайте <https://www.barnaulhotel.ru/> и по телефону отдела бронирования за счет предоставления скидок и других преференций гостям и повышения их приверженности гостинице «Барнаул», а также повышение доходности предприятия.

2.7. Задачи Программы лояльности:

2.7.1. Обеспечить информирование гостей об условиях Программы, посредством консультации при личном обращении гостей (по телефону и напрямую), а также посредством сайта <https://www.barnaulhotel.ru/>, и информационных материалов.

2.7.2. Обеспечить учет и идентификацию участников Программы посредством ФИО участника и его паспортных данных.

2.7.3. Обеспечить регистрацию Участников в программе «Эдельвейс», в соответствии со статусами Участников.

2.7.4. Обеспечить предоставление скидок и других преференций в соответствии с условиями Программы и статусом Участника.

3. Статусы и карты участников, правила их использования.

3.1. Гость становится Участником Программы лояльности с момента заполнения Анкеты участника и дачи согласия на участие в программе лояльности.

3.1.1. Регистрация гостя и последующее предоставление скидки или иных преимуществ является частью исполнения сторонами публичного договора купли-продажи.

3.1.2. Для повышения статуса и получения нового уровня кэшбэка в соответствии со статусом карты, участнику программы необходимо потратить определенную сумму на проживание в гостинице «Барнаул», в соответствии с условиями в п. 3.4. настоящих положений. Для накопления суммы проживания учитываются только проживание, забронированные напрямую через сайт <https://www.barnaulhotel.ru/> или отдел бронирования АО «Гостиница Барнаул».

3.1.3. Для накопления суммы проживания, учитываются проживания гостей с момента действия настоящей программы лояльности и до конца действия программы.

3.1.4. Для идентификации участников программы статусов Bronze «Бронза», Silver «Силвер» Gold «Голд», Platinum «Платинум» используется документ удостоверяющий личность.

3.2. Статусы участников, правила их использования

Статус участника и тип карты	Статус Bronze «Бронза»	Статус Silver «Силвер»	Статус Gold «Голд»	Статус Platinum «Платинум»
Условия достижения статуса	Вступление в программу лояльности	Присваивается после проживания на сумму 40 000 рублей и более	Присваивается после проживания на сумму 70 000 рублей и более	Присваивается после проживания на сумму 100 000 рублей и более
Скидки и преференции для участников программы				
Начисление бонусных баллов после проживания	3%	5%	7%	10%

3.3. Программа работает по накопительной системе в течение всего срока проведения программы, на протяжении которого статус участника может быть повышен, в зависимости от критериев, указанных в пункте 3.2. настоящего Положения.

3.4. Использование преференций и карт участников программы.

3.4.1. Скидки по программе лояльности не суммируются со скидками на текущие акции и спец предложения, действующих на момент обращения Участника для бронирования номеров.

3.4.2. Скидки и преференции распространяются на услуги размещения в гостинице «Барнаул».

Бонусы можно потратить на: повышение категории номера (доплата за номер бонусами: 1 бонус = 1 рублю), на скидку до 30% на проживание в гостинице «Барнаул»

3.4.3. Право на получение скидки и других преференций не распространяется на лиц, не являющихся Участниками Программы.

3.4.4. Владельцам карт предоставляется право льготной оплаты двух дополнительных номеров, используя скидку в соответствии со Статусом карты, при условии одновременного проживания в гостинице «Барнаул» (всего три номера).

3.4.5. Для подтверждения права на получение скидки по Программе, при регистрации необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность администратору Службы приема и размещения гостиницы «Барнаул».

3.4.6. Участники программы используют свои ФИО для получения скидки при бронировании через отдел бронирования, или на сайте <https://www.barnaulhotel.ru/>, и при необходимости свой персональный идентификационный номер для подтверждения права получения скидки.

3.4.7. Статус присваивается участникам при выезде из гостиницы и при достижении участником условий п. 3.2., как при первичном получении статуса участника программы, так и при повышении статуса, после достижения участником условий настоящих положений.

3.4.8. Участники могут воспользоваться начисленными баллами на следующий день после начисления, о чем участникам будет направлено сообщение на указанный в анкете – заявлении телефонный номер.

4. Порядок присвоения статусов и выдачи виртуальных карт Участников.

4.1. Статус Bronze «Бронза». Первичная выдача виртуальной карты.

4.1.1. При заселении гостя в гостинице, администратор предлагает принять участие в программе лояльности и дает анкету участника гостю для заполнения.

4.1.2. После заполнения анкеты администратор присваивает гостю бонусную карту в системе «Эдельвейс». По выпущенной виртуальной карте начисления бонусов начнут производиться при выезде из гостиницы. Статус «**Бронза**» и сумма «Кэшбэка» - 3% (3% от суммы, потраченной гостем на проживание, возвращается на его бонусный счет в системе «Эдельвейс»).

4.1.3. Начисление увеличенного кэшбэка осуществляется в автоматическом режиме, при выезде из гостиницы.

4.2. Для статуса Силвер (Silver).

4.2.1. После достижения гостем суммы проживания свыше 40 000 рублей, ему автоматически присваивается статус «**Силвер**», и сумма «Кэшбэка» повышается до 5% (5% от суммы, потраченной гостем на проживание, возвращается на его бонусный счет в системе «Эдельвейс»).

4.2.2. Начисление увеличенного кэшбэка осуществляется в автоматическом режиме, при выезде из гостиницы.

4.3. Для статуса «Голд» (Gold). Повышение статуса (апгрейд) карты/карт.

4.3.1. После достижения гостем суммы проживания свыше 70 000 рублей, ему автоматически присваивается статус «**Голд**», и сумма «Кэшбэка» повышается до 7% (7% от суммы, потраченной гостем на проживание, возвращается на его бонусный счет в системе «Эдельвейс»).

4.3.2. Начисление увеличенного кэшбэка осуществляется в автоматическом режиме, при выезде из гостиницы.

4.4. Для статуса «Платинум» (Platinum) Повышение статуса (апгрейд) карты/карт.

4.4.1. После достижения гостем суммы проживания свыше 100 000 рублей, ему автоматически присваивается статус «**Платинум**», и сумма «Кэшбэка» повышается до 10% (10

% от суммы, потраченной гостем на проживание возвращается на его бонусный счет в системе «Эдельвейс»).

4.4.2. Начисление увеличенного кэшбэка осуществляется в автоматическом режиме, при выезде из гостиницы.

5. Прочие условия

5.1. Принимая участие в Программе лояльности, каждый гость тем самым подтверждает свое согласие на использование предоставленной информации Компанией в маркетинговых и/или рекламных целях, методами, которые не нарушают действующее законодательство РФ.

5.2. В Анкете, которая заполняется гостем после согласия участия в программе лояльности, гость указывает основную информацию:

- свое полное имя: фамилию, имя и отчество (полное имя должно соответствовать имени в документе, удостоверяющем личность);
- день, месяц и год рождения;
- мобильный и другой контактный телефон, а также адрес электронной почты, по которым участник желает получать уведомления и иную информацию о Программе лояльности.

5.3. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе в Договоре и/или Листе Заказа, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений владделец Карты самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

5.4. Персональные данные обрабатываются и заносятся в Информационную систему Эдельвейс в срок не более 1 суток с момента осуществления гостем проживания в гостинице «Барнаул».

5.5. Компания оставляет за собой право вносить любые изменения в настоящие условия Программы лояльности в любое время с уведомлением Участников программы через официальный сайт <https://www.barnaulhotel.ru/> . Информация об указанных изменениях доступна на сайте, у администратора, а также по телефону справочной службы +7 (385)220-16-00 с указанием момента введения в действие. Участник самостоятельно отслеживает изменения в Условиях Программы лояльности.

5.6. Компания может отказать гостю в праве на участие в программе лояльности без объяснения причин.

5.7. Владделец карты гостя предоставляет Компании право обрабатывать, в т.ч. хранить и использовать свои персональные данные, указанные в Договоре.

5.8. По усмотрению АО «Гостиница Барнаул» порядок использования, перечень преференций и размер скидок может быть изменен с уведомлением Участников Программы и без.

5.9. Компания оставляет за собой право остановить участие в Программе любого участника (в том числе заблокировать Карту гостя) без предварительного уведомления в случаях, если участник:

- Не соблюдает настоящие условия участия;
- Злоупотребляет какими-либо преимуществами или льготами Программы, предоставляемыми участнику, например, передает карту третьим лицам;
- Предоставляет Компании неправильные сведения или информацию, вводящую в заблуждение;
- Нарушает правила проживания в «Гостинице Барнаул». В случае прекращения участия по указанным выше основаниям, накопленная ранее сумма баллов Участника аннулируется.

5.10. Условия предоставления скидок, их размеры, введение новых преимуществ могут быть в любой момент изменены Компанией. Информация об этом доступна на сайте Компании <https://www.barnaulhotel.ru/>, а также по телефону справочной службы +7 (3852) 20-16-00.

АНКЕТА УЧАСТНИКА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «БАРНАУЛ»

Информация, внесенная в анкету, предназначена только для внутреннего пользования, поддержания контактов с гостем, оповещение его о проводимых акциях в рамках программы лояльности.

Компания гарантирует, что информация не будет передана третьим лицам на основании федерального закона РФ № 152-ФЗ «О персональных данных».

Личные данные:

Фамилия*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Имя*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Отчество	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Дата рождения	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>								<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Укажите Вашу контактную информацию:

Контактный телефон*	(<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-mail*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Своей подписью я подтверждаю, что разрешаю компании АО "Гостиница Барнаул" направлять мне корреспонденцию на указанный мной адрес электронной почты и/или на номер мобильного телефона, включая информацию о проводимых компанией АО "Гостиница Барнаул" и его партнерами рекламных акциях. Настоящим я даю разрешение компании АО "Гостиница Барнаул" и ее уполномоченным представителям получать, собирать, хранить и использовать мои персональные данные: фамилию, имя, отчество, дату рождения, мобильный телефоны, адрес электронной почты, в целях реализации программы лояльности. Согласие может в любой момент быть мной отозвано путем направления письменного уведомления.

* поля, обязательные для заполнения

Дата:	Подпись:
-------	----------