

Правила программы лояльности

Термины и определения

«Программа лояльности» - разработанная в сети семейных курортов Alean Family Resort Collection система предоставления Участникам Программы бонусов, скидок и привилегий во всех Отелях сети.

«Участник программы» - Участник Программы лояльности, зарегистрированный в информационной системе сети семейных курортов Alean Family Resort Collection.

«Заказчик» - физическое лицо, от имени которого осуществляется бронирование и оплата путевки.

«Бонусный балл» - условная единица, получаемая Участником программы в соответствии с установленными Правилами.

«Бонусная система» - балльная система лояльности, установленная в сети семейных курортов Alean Family Resort Collection.

«Бонусный счет» - персональный счет Участника программы для зачисления и списания бонусных баллов в соответствии с установленными Правилами.

«Держатель бонусного счета» - физическое лицо, являющееся Заказчиком, от лица которого осуществляется бронирование и оплата путевки, имеющее доступ к управлению бонусным счетом и списанию баллов.

Правила программы

1. Участником программы становится гость:

- совершивший не менее одной покупки в период с 2013 по 2018 год включительно и оформивший повторную покупку начиная с 12 ноября 2018 года.

- совершивший две и более покупки, начиная с 12 ноября 2018 года.

2. Бонусная система применяется на заезды с 27 апреля 2019 г.

2.1. Бонусные баллы являются собственностью сети Отелей, номинал 1 бонус = 1 рубль.

2.2. Неиспользованные Бонусные баллы аннулируются, если Держатель бонусного счета не оформил бронирование с последующим проживанием в течение 3-х календарных лет с момента их начисления.

2.3. Бонусные баллы не являются средством платежа, не имеют денежной ценности и не могут быть обналичены; денежная компенсация за потерянные или неиспользованные Бонусные баллы не предусмотрена.

2.4. Бонусные баллы, списанные в счет оплаты бронирования, которое впоследствии было аннулировано, не возвращаются на Бонусный счет.

3. Скидка 5% на путевки и Spa и Медицинские программы в Отелях сети применяется на заезды до 27 апреля 2019 г. со следующей покупки после вступления в Программу лояльности*.
4. Скидка 15% на дополнительные услуги в Отелях сети применяется с момента вступления в Программу лояльности*, за исключением следующих услуг:
 - табачные изделия
 - услуги трансфера
 - Spa и Медицинские программы
 - услуги, по которым исполнителями являются сторонние организации, а отель выступает в качестве агента.
- 4.1. Скидка на дополнительные услуги суммируется с другими акциями и специальными предложениями отелей, если иное не оговорено условиями акции или специального предложения.
- 4.2. Скидка на дополнительные услуги распространяется на услуги, Заказчиком по которым выступает Участник программы лояльности.
- 4.3. Скидка на дополнительные услуги распространяется на услуги, оплаченные через лицевой счет (фолио) и предоставляется независимо от проживания в отеле.

** Момент вступления в программу лояльности подтверждается уведомлением о соответствующем статусе на электронную почту Участнику Программы лояльности.*

5. Привилегии Участника Программы лояльности:

- 5.1. Ранний заезд с 08:00 без оплаты.

Предоставление данной привилегии не гарантировано, а предоставляется отелем по возможности.

Воспользоваться привилегией Участник Программы лояльности может, отправив запрос в день, предшествующий дате заезда, в Отдел лояльности сети семейных курортов Alean Family Resort Collection на электронную почту loyalty@aleanfamily.ru и получив официальное подтверждение.

- 5.2. Поздний выезд до 18:00 без оплаты.

Предоставление данной привилегии не гарантировано, а предоставляется отелем по возможности.

Воспользоваться привилегией Участник Программы лояльности может, обратившись в день, предшествующий дате выезда, в Службу по работе с гостями отеля.

- 5.3. Разовое гостевое пребывание со скидкой 100%.

В период проживания в одном из курортов сети предоставляется разовое гостевое посещение другого курорта.

Воспользоваться привилегией Участник Программы лояльности может, обратившись в любой день проживания в Службу по работе с гостями отеля.

6. Правила Программы лояльности опубликованы на официальном сайте сети семейных курортов <https://aleanfamily.ru/loyalty-program/>, получить дополнительную информацию, включая баланс бонусного счета, Участник Программы лояльности может по запросу на электронную почту loyalty@aleanfamily.ru.

Порядок начисления и списания бонусных баллов

1. Порядок начисления бонусных баллов:
 - 1.1. Бонусные баллы начисляются на Бонусный счет физического лица, являющегося Заказчиком по брони, в соответствии с Правилами начисления бонусов;
 - 1.2. Бонусные баллы начисляются при прямом бронировании, бронировании в подразделениях Национального туроператора «Алеан» и через туристические агентства, партнеры Национального туроператора «Алеан» от суммы, оплаченной за проживание и дополнительные услуги, за исключением суммы, оплаченной бонусными баллами, с периодом заезда, начиная с 27 апреля 2019 г.;
 - 1.3. При оплате покупки через юридическое лицо сохраняется возможность начисления Бонусных баллов на Бонусный счет, принадлежащий физическому лицу – фактическому Заказчику по брони;
 - 1.4. Бонусные баллы за проживание и дополнительные услуги зачисляются на Бонусный счет в течение 7 рабочих дней после выезда из отеля.
2. Порядок списания бонусных баллов:
 - 2.1. Бонусные баллы доступны участнику Программы лояльности к использованию с момента зачисления на Бонусный счет.
 - 2.2. Бонусными баллами могут быть оплачены:
 - услуги проживания от 4-х суток, с периодом заезда, начиная с 27 апреля 2019 г., если иное не оговорено условиями акции;
 - Spa и медицинские программы в Отелях сети, приобретаемые до заезда в отель, с периодом проживания с 27 апреля 2019 г., если иное не оговорено условиями акции.
 - услуги трансфера, приобретаемые до заезда в отель, с периодом проживания с 27 апреля 2019 г., если иное не оговорено условиями акции.
 - 2.3. Бонусными баллами оплачивается до 100% стоимости услуги.
 - 2.4. При оплате покупки через юридическое лицо сохраняется возможность списания с Бонусного счета, принадлежащего физическому лицу – фактическому Заказчику по брони.
 - 2.5. Списание бонусных баллов в счет оплаты услуг необходимо произвести до заезда в отель. Оплата услуг бонусными баллами в отеле не предусмотрена.
 - 2.6. Участник программы лояльности может оплатить Бонусными баллами услуги для другого физического лица.
 - 2.7. Списание Бонусных баллов при бронировании в подразделениях Национального туроператора «Алеан» или через туристические агентства, партнеры Национального туроператора «Алеан» осуществляется посредством рассмотрения заявления от агентства или подразделения, оформившего бронирование, и получением официального подтверждения.
 - 2.8. В случае нарушения туристическим агентством паритета цен и условий сотрудничества с сетью семейных курортов Aleан Family Resort Collection, клиентам данного агентства может быть отказано в использовании преимуществ бонусной системы.

Ответственность сторон

1. Права и обязанности Участника программы лояльности.
 - 1.2. Участник имеет право получать скидки и привилегии в соответствии с условиями Программы лояльности. Авторизация и идентификация статуса Участника программы лояльности осуществляется по персональным данным: ФИО, контактный номер телефона. Участник программы несет ответственность за предоставление достоверных персональных данных, в случае смены своевременно уведомляет Специалиста по работе с гостями Программы.
 - 1.3. Участник программы согласен получать информацию об акциях и специальных предложениях от сети семейных курортов Alean Family Resort Collection, включая информацию о балансе бонусного счета и информацию об управлении аккаунтом.
 - 1.4. Участник программы согласен предоставлять достоверную информацию о качестве услуг в сети семейных курортов Alean Family Resort Collection.
 - 1.5. Участник программы несет ответственность за все операции списания и управление своим Бонусным счетом и обязуется соблюдать конфиденциальность данных для доступа к своему аккаунту.
 - 1.6. Участник программы может выйти из Программы лояльности в любой момент по письменному уведомлению Отдела лояльности сети семейных курортов Alean Family Resort Collection на электронную почту loyalty@aleanfamily.ru.
2. Права и обязанности сети семейных курортов Alean Family Resort Collection
 - 2.2. Сеть семейных курортов Alean Family Resort Collection гарантирует Участнику Программы лояльности возможность пользования Бонусным счетом, скидками и привилегиями согласно условиям Программы лояльности.
 - 2.3. Сеть семейных курортов Alean Family Resort Collection оставляет за собой право в одностороннем порядке отклонять заявки на участие, аннулировать, отменять или приостанавливать участие в Программе лояльности, предварительно уведомив Участника любым удобным способом, в том числе если Участник не совершал покупку путевки в Отелях сети в течении 3-х лет подряд с момента вступления в Программу.
 - 2.4. Сеть семейных курортов Alean Family Resort Collection имеет право в одностороннем порядке изменить правила Программы или приостановить Программу, предварительно уведомив участника любым удобным способом.
 - 2.5. Сеть семейных курортов Alean Family Resort Collection в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ гарантирует конфиденциальность персональных данных, предоставленных Участником программы. Информация об Участнике программы может быть предоставлена третьим лицам лишь в той части, передача которой допустима законодательством РФ.