



ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Термины и определения

«Программа лояльности» - разработанная в Отелях сети Alean Collection система предоставления Участникам Программы бонусов и привилегий во всех Отелях сети.

«Участник программы» - Участник Программы лояльности, зарегистрированный в информационной системе Отелей сети Alean 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 Отелях сети Alean 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 одну и более покупки, начиная с 27 апреля 2019 года и имеющий активный бонусный счет.

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. Преимущества бонусной системы:

3.1. Базовое начисление бонусных баллов: бонусные баллы за проживание и дополнительные услуги начисляются на Бонусный счет в размере 5% от суммы затрат (за исключением суммы, оплаченной бонусными баллами);

3.2. Дополнительное начисление бонусных баллов:

3.2.1. Подарочные бонусные баллы в честь Дня рождения;

3.2.1. Комплиментарные бонусные баллы по итогам года;

3.2.1. Бонусные баллы за участие в развитии Отелей сети Alean Collection.

**бонусные баллы начисляются держателю бонусного счета*

4. Привилегии Участника Программы лояльности, распространяющиеся на Отели бренда Alean Family:

4.1. Разовое гостевое пребывание со скидкой 100%.

В период проживания в одном из Отелей бренда Alean Family предоставляется разовое гостевое посещение другого Отеля бренда Alean Family.

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

4.2. Персональное сопровождение менеджером Отдела Лояльности.

4.3. Комплимент от отеля при заезде для Участника Программы.

5. Привилегии Участника Программы лояльности, распространяющиеся на отели бренда By Alean:

5.1. Персональное сопровождение менеджером Отдела Лояльности.

5.2. Комплимент от отеля при заезде для Участника Программы.

6. Правила Программы лояльности опубликованы на официальном сайте сети Отелей Alean Collection <https://aleanfamily.ru/loyalty-program/>, обязанность по отслеживанию актуальной редакции Программы и иной, связанной с ней информацией, возлагается на Участника Программы лояльности. Участник программы так же может получить дополнительную информацию о Программе, включая баланс бонусного счета, 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 бронировании через он-лайн площадки (Яндекс, Ostrovok, OneTwoTrip, Booking.com и т.д.) программа лояльности не распространяется.
- 1.4. При оплате покупки через юридическое лицо сохраняется возможность начисления Бонусных баллов на Бонусный счет, принадлежащий физическому лицу – фактическому Заказчику по брони;
- 1.5. 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, если иное не оговорено условиями акции;
 - Спа и медицинские программы в Отелях сети, приобретаемые до заезда в отель, если иное не оговорено условиями акции.
 - услуги трансфера, приобретаемые до заезда в отель, если иное не оговорено условиями акции.
 - экскурсионные услуги, приобретаемые до заезда в отель, 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 необходимо произвести до заезда в отель. Оплата услуг бонусными баллами в отеле не предусмотрена.
- 2.6. Списание бонусных баллов в счет оплаты осуществляется с бонусного счета фактического Заказчика по брони.
- 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 Отелей Aleан Collection, клиентам данного агентства может быть отказано в использовании преимуществ бонусной системы.



Ответственность сторон

1. Права и обязанности Участника программы лояльности.

1.1. Участник имеет право получать бонусы и привилегии в соответствии с условиями Программы лояльности. Авторизация и идентификация статуса Участника программы лояльности осуществляется по персональным данным: ФИО, контактный номер телефона, дата рождения. Участник программы несет ответственность за предоставление достоверных персональных данных, в случае смены своевременно уведомляет Специалиста по работе с гостями Программы.

1.2. Участник программы согласен получать информацию об акциях и специальных предложениях от сети Отелей Alean Collection, включая информацию о балансе бонусного счета и информацию об управлении аккаунтом.

1.3. Участник программы согласен предоставлять достоверную информацию о качестве услуг в сети Отелей Alean Collection.

1.4. Участник программы несет ответственность за все операции списания и управление своим Бонусным счетом и обязуется соблюдать конфиденциальность данных для доступа к своему аккаунту.

1.5. Участник программы может выйти из Программы лояльности в любой момент по письменному уведомлению Отдела лояльности сети Отелей Alean Collection на электронную почту loyalty@aleanfamily.ru.

2. Права и обязанности сети Отелей Alean Collection.

2.1. Сеть Отелей Alean Collection гарантирует Участнику Программы лояльности возможность пользования Бонусным счетом и привилегиями согласно условиям Программы лояльности.

2.2. Сеть Отелей Alean 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 Отели сети в течении 3-х лет подряд с момента вступления в Программу.

2.3. Сеть Отелей Alean Collection имеет право в одностороннем порядке изменить правила Программы или приостановить Программу, предварительно уведомив участника любым удобным способом.

2.4. Сеть Отелей Alean 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.

ALEAN FAMILY RESORT COLLECTION

125124, Г. МОСКВА, УЛ. 3-Я ЯМСКОГО ПОЛЯ, 17/9, СТР. 2, ТЕЛ.: 8(800) 200 90 98

ЭЛ. ПОЧТА: INFO@ALEANFAMILY.RU, САЙТ: ALEANFAMILY.RU