



ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ GRAND HOTEL ANAPA

Термины и определения

«Программа лояльности» - разработанная в отеле «Grand Hotel Anapa» система предоставления Участникам Программы бонусов и привилегий.

«Участник программы лояльности» - физическое лицо, зарегистрированное в информационной системе отеля «Grand Hotel Anapa».

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

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

«Бонусная система» - балльная система лояльности, установленная в отеле «Grand Hotel Anapa».

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

«Держатель бонусного счёта» - физическое лицо, являющееся Заказчиком, от лица которого осуществляется бронирование и оплата путёвки и наделённое правом распоряжаться бонусными баллами, имеющимися на балансе данного счёта в своих интересах.

«Сезон» - 24.04.2023 по 30.09.2023

«Межсезонье» - 01.10.2023 по 23.04.2024

«Комплимент от отеля Gold» - фруктовая тарелка, бутылка брендированного игристого вина и персонализированное благодарственное письмо.

«Комплимент от отеля Platinum» - эксклюзивный (фирменный) десерт, фруктовая тарелка, бутылка брендированного игристого вина и персонализированное благодарственное письмо.



Правила программы

1. Участником Программы автоматически становится гость:

- являющийся Заказчиком и проживший минимум 1 (одну) ночь в отеле «Grand Hotel Anapa».

2. Бонусные баллы являются собственностью отеля «Grand Hotel Anapa», номинал 1 бонус = 1 рубль.

2.1 Неиспользованные Бонусные баллы аннулируются, если Держатель бонусного счёта не оформил бронирование с последующим проживанием в течение 1 (одного) года с момента их начисления.

2.2 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.

2.3 Бонусные баллы, списанные в счёт оплаты бронирования, которое впоследствии было аннулировано по инициативе гостя, признаются утраченными и на Бонусный счёт гостя не возвращаются.

3. Базовое начисление бонусных баллов за проживание на Бонусный счет производится в размере 5% от общей суммы, потраченной гостем на услуги проживания (за исключением суммы, оплаченной непосредственно бонусными баллами). При начислении бонусных баллов в расчёт принимаются все проживания, совершённые после 01.06.2022 г.

4. Статусы Программы лояльности

4.1 Статус «Grand Club»:

- Присваивается гостю автоматически после 1 (первого) проживания в отеле «Grand Hotel Anapa»;
- Участнику начисляется 500 (пятьсот) приветственных бонусных баллов;
- Участнику начисляются бонусные баллы в размере 5% от общей стоимости проживания, начиная со 2 (второго) заезда.
- Участник имеет право оплатить проживание бонусными баллами в любой категории номера в сезон и межсезонье до 10% от общей стоимости проживания. *



4.2 Статус «Grand Silver»:

- Присваивается гостю после 30 (тридцати) ночей (суммарно) проживания в отеле «Grand Hotel Анапа»;
- Участнику начисляются бонусные баллы в размере 5% от общей стоимости проживания;
- Участник имеет право оплатить проживание бонусными баллами в любой категории номера в сезон до 20%, в межсезонье до 10% от общей стоимости проживания.

4.3 Статус «Grand Gold»:

- Присваивается гостю после 60 (шестидесяти) ночей (суммарно) проживания в отеле «Grand Hotel Анапа»;
- Участнику начисляются бонусные баллы в размере 5% от общей стоимости проживания;
- Участнику предоставляется персональный комплимент от отеля «Gold» в номер в день заезда;
- Участник имеет право оплатить проживание бонусными баллами в любой категории номера в сезон и межсезонье до 20% от общей стоимости проживания;
- Участнику предоставляется возможность воспользоваться услугой «Ранний заезд» или «Поздний выезд» (но не ранее/позднее, чем 6 часов до времени заезда/выезда) на комплиментарной основе; **
- Участнику предоставляется возможность воспользоваться услугой трансфер по маршруту ЖД вокзал Анапа, – Отель – ЖД вокзал Анапа, на комплиментарной основе.

4.4 Статус «Grand Platinum»:

- Присваивается гостю после 90 (девяноста) ночей (суммарно) проживания в отеле «Grand Hotel Анапа»;
- Участнику начисляются бонусные баллы в размере 5% от общей стоимости проживания;
- Участнику предоставляется персональный комплимент от отеля «Platinum» в номер в день заезда;



- Участник имеет право оплатить проживание бонусными баллами в любой категории номера до 25% от общей стоимости проживания;
- Участнику предоставляется возможность воспользоваться услугой «Ранний заезд» или «Поздний выезд» (но не ранее/позднее, чем 6 часов до времени заезда/выезда) на комплиментарной основе;
- Участнику предоставляется возможность воспользоваться услугой трансфер по маршруту ЖД вокзал Анапа, ст. Тоннельная – Отель – ЖД вокзал Анапа, ст. Тоннельная на комплиментарной основе.

5. Правила Программы лояльности

5.1 Правила программы лояльности опубликованы на официальном сайте отеля «Grand Hotel Анапа» <https://grandhotelanapa.ru/loyalty/>.

5.2 Обязанность по отслеживанию актуальной редакции Программы и иной, связанной с ней информацией, возлагается на Участника программы лояльности.

5.3 Участник программы лояльности может получить дополнительную информацию, включая баланс бонусного счёта, по запросу на электронную почту loyalty@grandhotelanapa.ru и по телефону 8 800 444 44 07 или +7 928 037 96 44.

*Списание бонусных баллов не суммируется с другими действующими акциями и спецпредложениями

**Услуга ранний заезд/поздний выезд предоставляется при условии наличия свободных номеров данной категории на момент заезда/выезда гостя

Правила начисления и списания бонусных баллов

1. Правила начисления бонусных баллов:

1.1. Бонусные баллы начисляются на Бонусный счёт физического лица, являющегося Заказчиком по брони, в соответствии с Правилами начисления бонусов;

1.2. Бонусные баллы начисляются автоматически по выезду при прямом бронировании на официальном сайте отеля «Grand Hotel Анапа» <https://grandhotelanapa.ru/> или через отдел бронирования по номеру 8 800 444 44 07.

1.3. Бонусные баллы за проживание зачисляются на Бонусный счёт в течение 5 (пяти) рабочих дней после выезда гостя 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 может быть оплачена услуга проживания в отеле от 1 (одних) суток, если иное не оговорено условиями акции;
- 2.3. Бонусными баллами может быть оплачено от 10% до 25% стоимости услуги проживания в сезон и межсезонье в зависимости от текущего статуса Участника программы лояльности.
- 2.4. списание бонусных баллов в счёт оплаты услуги проживания необходимо произвести до заезда в отель. Оплата услуг бонусными баллами в отеле не предусмотрена.
- 2.5. списание бонусных баллов не суммируется с другими действующими акциями и спецпредложениями.

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: Ф.И.О., контактный номер телефона, дата рождения. Участник программы несёт ответственность за предоставление достоверных персональных данных, в случае смены своевременно в письменной форме уведомляет персонального менеджера отеля на электронную почту loyalty@grandhotelanapa.ru.
- 1.2. Участник программы лояльности согласен получать информацию об акциях и специальных предложениях от отеля «Grand Hotel Anapa», включая информацию о балансе бонусного счёта.
- 1.3. Участник программы лояльности согласен предоставлять достоверную информацию о качестве услуг в отеле «Grand Hotel Anapa».
- 1.4. Участник программы лояльности может отказаться от участия в любой момент по письменному уведомлению в службу по работе с лояльными гостями отеля «Grand Hotel Anapa» на электронную почту loyalty@grandhotelanapa.ru.

2. Права и обязанности отеля «Grand Hotel Anapa».



2.1. Отель «Grand Hotel Anapa» гарантирует Участнику программы лояльности возможность пользования бонусным счётом и привилегиями согласно условиям программы лояльности.

2.2. Отель «Grand Hotel Anapa» оставляет за собой право в одностороннем порядке отклонять заявку на участие, аннулировать, отменять или приостанавливать участие в программе лояльности, предварительно уведомив участника любым удобным способом, в том числе, если участник программы не совершал покупку путёвки в отеле «Grand Hotel Anapa» в течение 1 (одного) календарного года с момента вступления в программу.

2.3. Отель «Grand Hotel Anapa» имеет право в одностороннем порядке изменить правила Программы или приостановить программу, предварительно уведомив участника программы любым удобным способом (электронная почта, телефон, мессенджер).

2.4. Отель «Grand Hotel Anapa» 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.