



Правила программы лояльности

Термины и определения

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

«Участник программы» - Участник Программы лояльности, зарегистрированный в информационной системе сети семейных курортов Aleàn 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 Aleàn 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 с 2013 по 2019 год включительно и оформивший повторную покупку начиная с 01 ноября 2019 года
 - совершивший две и более покупки, начиная с 01 ноября 2019 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. 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 покупки (за исключением суммы, оплаченной бонусными баллами);
 - 3.2. Дополнительное начисление бонусных баллов:
 - 3.2.1 подарочные бонусные баллы в честь Дня рождения;
 - 3.2.2 комплементарные бонусные баллы по итогам года;
 - 3.2.3 бонусные баллы за участие в развитии сети семейных курортов Alean Family Resort Collection;
- *Бонусные баллы начисляются держателю бонусного счета.
4. Привилегии Участника Программы лояльности:
 - 4.1. 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.
 - 4.2. Персональное сопровождение менеджером Отдела Лояльности.
 - 4.3. Compliment от отеля при заезде для Участника Программы.
 5. 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 бронировании через он-лайн площадки (Booking.com, Ostrovok, OneTwoTrip и т.д.) бонусные баллы не начисляются.
 - 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;
 - Spa и медицинские программы, наборы процедур 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.
 - 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 провести 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 Alean 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 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 Отдел Лояльности сети семейных курортов Alean Family Resort Collection.
 - 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 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.