

«Бридж Резорт»

Гостиничный комплекс

О программе лояльности

«Bridge Resort Club»

(Бридж Резорт Клуб)

г. Сочи

«01» июня 2016 г.

Оглавление

1. Термины и определения	2
2. Общие положения	3
3. Статусы и карты участников, правила их использования.....	4
4. Порядок присвоения статусов и выдачи карт Участников.	7
5. Прочие условия	9
Приложение 1. Форма	12
Анкета – заявление участника программы лояльности Bridge Resort Club.....	12

1. Термины и определения

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

- 1.1. «Организатор», «Компания»** - Общество с ограниченной ответственностью «Прованс», являющееся юридическим лицом, созданным в соответствии с законодательством РФ. Юридический адрес: 107140, г. Москва, 1-й Красносельский пер., дом 3, пом I, ком.17, Почтовый и фактический адрес: 354349, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, Имеретинская низменность, ул. Фигурная 45. ОГРН 1147748004634, ИНН 7708827961, КПП 770801001. Генеральный директор Милов Антон Сергеевич, действует на основании Устава.
- 1.2. «Программа лояльности», «Программа»** - разработанная Компанией система предоставления Участникам Программы скидок и иных преимуществ в Гостиничном комплексе Бридж Резорт, расположенном по адресу: 354349, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, Имеретинская низменность, ул. Фигурная 45 (далее – Гостиничный комплекс).
- 1.3. «Карта клиента», «сервис-карта»** - карта, предоставляющая Участникам программы скидки и/или иные преимущества в Гостиничном комплексе. Карта является собственностью ООО «Прованс». Карта Гостя не является кредитной, платежной или банковской.
- 1.4. «Участник Программы», «Владелец карты», «Клиент», «Гость»** - участником программы может стать только физическое лицо, достигшее совершеннолетия (18 лет), проживавшее в Гостиничном Комплексе «Бридж Резорт» от одной и более ночи, с 01.06.2016г. по 30.03.2020, и подписавший анкету – заявление Участника Программы Bridge Resort Club (приложение № 1 к настоящей Программе (далее именуемое - Гость), и имеющее право на скидки и преференции, в соответствии с настоящим Положением.

1.5. «Статусы участника», «уровень участника», «статус карты» - уровень преференций, скидок и бонусов, присваиваемый участнику программы в зависимости от количества прожитых ночей в Гостиничном Комплексе «Бридж Резорт», в соответствии с условиями, приведенными в п. № 3.4. настоящего положения.

1.6. «СПР» - стойка приема и размещения, ресепшен.

1.7. Контакты для получения консультации по условиям и положениям программы:

Телефон: +7 (862) 44 – 44 – 333

Электронная почта: brclub@brsochi.ru

Сайт: www.bridgeresort.ru

2. Общие положения

2.1. Программа лояльности – комплекс мероприятий для повышения приверженности гостей к ГК Bridge Resort, посредством предоставления скидок и других преференций постоянным гостям.

2.2. Сотрудники/Работники (состоящие в трудовых отношениях или в гражданско правовых с ООО «Прованс») ГК Bridge Resort не могут являться участниками программы.

2.3. Участие в программе дает Участникам право получать скидки и другие преференции в соответствии с настоящим Положением.

2.4. Каждый участник несет ответственность за информирование компании ООО «ПРОВАНС» 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. № 3.4. настоящего Положения.

2.6. Цели Программы:

Целью программы лояльности является повышение количества прямых бронирований через модуль бронирования на сайте www.bridgeresort.ru и по телефону отдела бронирования ГК за счет предоставления скидок и других преференций гостям и повышения их приверженности гостиничному комплексу Bridge Resort.

2.7. Срок действия программы лояльности с 01.06.2016 до 31.03.2020г.

2.8. Воспользоваться скидкой на бронирование номеров и скидками на дополнительные услуги в ГК Bridge Resort, участники программы могут с 01.10.2016г.

2.9. Задачи Программы лояльности:

2.9.1. Обеспечить информирование гостей ГК об условиях Программы, посредством консультации при личном обращении гостей (по телефону и напрямую), а также посредством сайта www.bridgeresort.ru, и информационных материалов.

- 2.9.2. Обеспечить учет и идентификацию участников Программы посредством использования индивидуального номера участника Программы и персонифицированных карт с уникальным номером.
- 2.9.3. Обеспечить регистрацию и учет данных о количестве заездов новых 100% гостей, по критериям прожитых номеро-ночей, статусам карт программы лояльности и т.п. по каждому гостю.
- 2.9.4. Обеспечить выдачу карт Участникам Программы, в соответствии со статусами Участников.
- 2.9.5. Обеспечить предоставление скидок и других преференций в соответствии с условиями Программы и статусом Участника.

3. Статусы и карты участников, правила их использования.

3.1. Карты участников программы.

- 3.1.1. Клиент становится Участником Программы лояльности с момента получения Карты клиента, либо с момента присвоения ему идентификационного номера для статуса Сильвер (Silver).
- 3.1.2. Карта клиента является элементом маркетинговой политики Компании. Выдача Карты клиента и последующее предоставление по ней скидки или иных преимуществ является частью исполнения сторонами публичного договора купли-продажи, предусмотренного ст.426 ГК РФ.
- 3.1.3. Срок действия Карты клиента не ограничен и распространяется на весь срок действия Программы лояльности.
- 3.1.4. Карта является подтверждением участия гостя в программе лояльности и дает право пользоваться скидками и преференциями, в соответствии со статусом карты в точках обслуживания ГК «Bridge Resort».
- 3.1.5. Для повышения статуса карты и получения новых преференций в соответствии со статусом карты, участнику программы необходимо накопить количество прожитых номеро-ночей, в соответствии с условиями в п. № 3.4. настоящих положений. Для накопления номеро-ночей учитываются только проживание, забронированные напрямую через отдел бронирования ООО «Прованс», либо через сайт Гостиничного комплекса - www.bridgeresort.ru.
- 3.1.6. Для накопления номеро-ночей учитываются проживания гостей с момента действия настоящей программы лояльности, с 01.06.2016г. и до конца действия программы, согласно п. № 2.7. настоящих положений.
- 3.1.7. Для идентификации участников программы статуса «Сильвер» (Silver) карты не используются. Гостям присваивается идентификационный номер программы

лояльности. Правила нумерации соответствуют правилам нумерации карт для более высоких статусов участников.

- 3.1.8. Для идентификации участников программы статусов «Голд» (Gold), «Платинум» (Platinum) и «Бриллиант» (Brilliant) используются пластиковые карты с уникальным семиразрядным номером, формата X XXX XXX. Где первый символ обозначает статус карты и последующие шесть символов обозначают порядковый номер карты.

3.2. Статусы участников, условия, и преференции.

Статус участника и тип карты	Silver Статус «Сильвер»	Gold Статус «Голд»	Platinum Статус «Платинум»	Brilliant Статус «Бриллиант»
Условия достижения статуса	Присваивается после первого визита.	Присваивается после 25-й ночи проживания.	Присваивается после 75-й ночи проживания.	Присваивается после 150-й ночи проживания.

Скидки и преференции для участников программы

Скидка на бронирование номеров.	10%	10%	15%	20%
Скидка на СПА услуги и услуги в медицинском центре.	-	10%	15%	20%
Скидка в ресторане БРИДЖ РЕЗОРТ в т.ч. на проведение банкетов.	-	10%	15%	20%
Комплимент от отеля при заезде.	-	+	+	+
Количество ночей в подарок на низкий сезон, в течение календарного года.	-	1 в номере категории «Стандарт»	1 в номере категории «Стандарт - комфорт»	2 в номере категории «Стандарт - комфорт»
Поздний выезд и ранний заезд при наличии номеров.	-	-	+	+
Встреча и проводы в аэропорту г. Сочи, ж/д ст. Адлер.	-	-	Встреча, или проводы	+
Бесплатная химчистка	-	-	Одной вещи	Трех вещей
Сертификат на СПА – услуги, или услуги медицинского центра на 3000 (единовременно при каждом заезде)	-	-	-	+

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. настоящих положений.

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 или в точки обслуживания ГК «Bridge Resort».
- 3.4.2. Скидки и преференции распространяются только на услуги размещения, стоимость питания и напитков в ресторане Bridge Resort, летнем кафе, лобби-баре, пул-баре, услуги СПА (в медицинском центре), услуги медицинского центра.
- 3.4.3. Право на получение скидки и других преференций не распространяется на лиц, не являющихся Участником 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 ГК (всего три номера).
- 3.4.5. Для подтверждения права на получение скидки по Программе, при регистрации необходимо предъявить оригинал карты и документ, удостоверяющий личность администратору Службы приема и размещения Гостиничного комплекса.
- 3.4.6. Участники программы используют промо-код (см. п.№ 4.1.4.) для получения скидки при бронировании через отдел бронирования, или на сайте www.bridgeresort.ru, и при необходимости свой персональный идентификационный номер для подтверждения права получения скидки.
- 3.4.7. Статус присваивается участникам в течение 30 календарных дней с момента достижения 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 скидками сразу после присвоения им соответствующего статуса, о чем участникам будет направлено сообщение на указанный в анкете – заявлении электронный адрес, но не ранее 01.10.2016г.
- 3.4.9. Для того, чтобы воспользоваться преференциями и получить скидки в точках обслуживания ГК «Bridge Resort», в соответствии с условиями Программы, гостю необходимо предъявить карту Участника программы, зарегистрированную на его имя в качестве владельца, и подтвердить информацию держателя карты – назвать дату рождения.

4. Порядок присвоения статусов и выдачи карт Участников.

4.1. Для статуса Сильвер (Silver).

- 4.1.1. При регистрации гостя, в случае если у гость не является участником программы, сотрудник СПР предлагает принять участие в программе лояльности и предлагает заполнить анкету – заявление на стойке приема и размещения, либо на официальном сайте www.bridgeresort.ru.
- 4.1.2. Гость может самостоятельно заполнить анкету и оставить заполненную анкету в специальном боксе в зоне стойки Службы приема и размещения. Бланки анкет-заявлений на участие в программе размещены на стойке Службы приема и размещения, и в папке с информацией об отеле в каждом номере. Также гость имеет возможность заполнить анкету на сайте www.bridgeresort.ru.
- 4.1.3. Сотрудник СПР проверяет правильность заполнения анкет, поступающих в электронном и печатном виде. В случае, если анкета заполнена некорректно, либо данные не полные, то администратор связывается с гостем с просьбой повторно заполнить анкету.
- 4.1.4. В случае, если анкета заполнены правильно, сотрудник обновляет данные о статусе гостя в соответствующем поле профайла (карточке гостя) в системе OPERA на статус «Сильвер». И производит рассылку уведомлений гостям – участникам с идентификационным номером участника, который используется для авторизации участника, и индивидуальным промо-кодом для бронирования со скидкой через отдел бронирования, либо на сайте (при наличии функционала в модуле онлайн - бронирования).

4.2. Для статуса «Голд» (карта Gold). Первичная выдача карты.

- 4.2.1. Сотрудник производит уведомление гостей по электронной почте, спустя 30 дней с момента достижения условий статуса о том, что их статус в программе лояльности повысился, и для них выпущена карта постоянного гостя, и высылает в сообщении номер карты для идентификации участника программы по телефону и промо-код для бронирования номеров.
- 4.2.2. Если гость уже набрал достаточное количество номеро-ночей для получения статуса «Голд», либо наберет в процессе проживания, то сотрудник СПР информирует об этом гостя при регистрации, либо в период проживания. Заполняет анкету, предлагает гостю сверить контактные данные и подписать анкету для выдачи карты постоянного гостя, и присваивает Статус Участнику программы в соответствии с критериями в п. № 3.2. настоящих положений.

- 4.2.3. Карты выдаются не ранее, чем через 30 календарных дней с момента достижения участником программы условий статуса, в соответствии с п.№ 3.2.
- 4.2.4. Карты активируются до момента вручения участнику, либо в течение 1 (одного) часа с момента выдачи.
- 4.2.5. Первичная выдача карты осуществляется сотрудником СПР при регистрации гостя на стойке службы приема и размещения. Сразу после выдачи карты.
- 4.2.6. В момент выдачи карты гостю, сотрудник СПР информирует гостя о то, что карта будет активирована в течение 1 (одного) часа с момента выдачи, а так же о преференциях, соответствующих новому статусу, дает информацию о том, где гость может ознакомиться с условиями программы.
- 4.2.7. Контакт с гостями статуса «Голд» и выше осуществляется через руководителя СПР, его заместителей, либо через иных сотрудников, но строго по назначению руководителем СПР, или его заместителем.
- 4.2.8. Сотрудник СПР Оставляет обработанные принятые анкеты на хранение.

4.3. Повышение статуса (апгрейд) карты карт. Выдача карт статусов «Платинум» (Platinum) и «Бриллиант» (Brilliant) производится после регистрации гостя, либо в период проживания гостя. Номер карты вносится в профайл гостя непосредственно после выдачи карты.

- 4.3.1. Сотрудник СПР еженедельно производит выгрузку отчета для определения статуса постоянных гостей. В случае, если гости уже накопили достаточное количество номеро-ночей, для достижения статусов «Платинум» (Platinum) и «Бриллиант» (Brilliant), сотрудник производит уведомление гостей по электронной почте, спустя 30 дней с момента достижения условий статуса о том, что их статус в программе лояльности повысился, и для них выпущена новая карта постоянного гостя. Далее сотрудник СПР высылает участнику в сообщении номер новой карты для идентификации участника программы по телефону и промо-код для бронирования номеров.
- 4.3.2. Карты выдаются не ранее, чем через 30 календарных дней с момента достижения участником программы условий статуса, в соответствии с п.№ 3.2.
- 4.3.3. Карты активируются до момента вручения участнику, либо в течение 1 (одного) часа с момента выдачи.
- 4.3.4. При регистрации гостя, администратор службы приема и размещения проверяет наличие карт, текущий статус гостя, и производит выдачу новой карты соответствующего статуса, фиксирует номер карты на бланке анкеты, проверяет статус новой карты, убеждаясь в том, что она активна, и меняет статус предыдущей карты на «не действительна». Только в такой последовательности.

- 4.3.5. В момент выдачи карты гостю, сотрудник СПР информирует гостя о то, что карта будет активирована в течение 1 часа с момента выдачи, а так же о преференциях, соответствующих новому статусу, дает информацию о том, где гость может ознакомиться с условиями программы.
- 4.3.6. При замене карты участника на карту более высокого уровня, сотрудник СПР заполняет анкету и просит участника подтвердить данные, либо указать актуальные данные и подписать анкету. В анкету и профайл гостя вписывается номер новой карты. Оставляет обработанные принятые анкеты на хранение.
- 4.3.7. Контакт с гостями статусов «Платинум» и «Бриллиант» по вопросам программы лояльности осуществляется только через руководителя СПР, или его заместителей.

4.4. Выдача карт в случае замены карт по утере или порче действующей карты.

- 4.4.1. Утерянные, или поврежденные карты подлежат перевыпуску и замене.
- 4.4.2. Участник имеет право на неограниченное количество замены карты в случае повреждения, утере и т.п. Для этого необходимо лично обратиться на стойку приема и размещения заполнить анкету - заявление Участника.
- 4.4.3. Для замены карты в случае утери или порчи действующей карты Участнику необходимо подписать заявление, подготовленное сотрудником СПР на стойке приема и размещения.
- 4.4.4. Сотрудник СПР заполняет анкету, просит участника сверить контактные данные и подписать анкету. После подписания выдает новую карту и вписывает номер новой карты в анкету, вносит в профиль гостя номер новой карты. Оставляет подписанную анкету на хранение. Администратор меняет статус новой карты на статус «активна», а статус утерянной карты на «не действительна».

4.5. После выдачи карты, первичной, либо в случае замены или апгрейда, гостю высылается промо-код для бронирования номеров и номер карты идентификации участника программы.

4.6. Состав комплиментов в номера при заезде - на усмотрение Компании.

5. Прочие условия

- 5.1.** Принимая участие в Программе лояльности и подписывая Анкету – заявление участника программы, каждый клиент тем самым подтверждает свое согласие на использование предоставленной информации Компанией в маркетинговых и/или рекламных целях, методами, которые не нарушают действующее законодательство РФ (в т.ч. путем передачи третьим лицам).
- 5.2.** Информация, получаемая Компанией из Анкеты, используется Компанией с соблюдением Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006г., в том числе используется исключительно для исполнения договора оказания услуг (например, для идентификации клиента при предоставлении ему скидки по Карте клиента или для

восстановления утраченной карты с сохранением накоплений на счете) и заключения новых договоров с субъектом данных (предложения заключить договор оказания услуг), а также для информирования владельцев Карт клиента о предложениях в ГК, новых программах, вводимых Компанией.

5.3. В Договоре и Анкете клиент 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, почтовый адрес, а также адрес электронной почты, по которым участник желает получать уведомления и иную информацию о Программе лояльности.

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

5.5. Персональные данные, указанные в Договоре и Анкете, хранятся в информационной системе ГК «Бридж Резорт». Информационная система ГК «Бридж Резорт» представляет собой совокупность персональных данных о владельцах Карт клиента, полученных из данных о сделках, анкет и иных источников информации, а также информационные технологии и технические средства, позволяющие осуществлять обработку персональных данных.

5.6. Персональные данные обрабатываются и заносятся в Информационную систему ГК «Бридж Резорт» в срок не более 1 месяца с момента осуществления клиентом заказа любой услуги в ГК.

5.7. Компания оставляет за собой право вносить любые изменения в настоящие условия Программы лояльности в любое время с уведомлением Участников программы через официальный сайт www.bridgeresort.ru. Информация об указанных изменениях доступна на сайте у администраторов ГК, а также по телефону справочной службы +7 (862) 44 – 44 – 333 с указанием момента введения в действие. Участник самостоятельно отслеживает изменения в Условиях Программы лояльности.

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

5.9. Владелец карты клиента предоставляет Компании право обрабатывать, в т.ч. хранить и использовать свои персональные данные, указанные в Договоре или Листе Заказа.

5.10. По усмотрению ООО «ПРОВАНС» порядок использования, перечень предпочтений и размер скидок может быть изменен с уведомлением Участников Программы и без.

5.11. Компания оставляет за собой право остановить участие в Программе любого участника (в том числе заблокировать Карту клиента) 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 ГК «Бридж Резорт».

В случае прекращения участия по указанным выше основаниям, накопленная ранее сумма прожитых номеро-ночей Участника аннулируется.

5.12. Условия предоставления скидок, их размеры, введение новых преимуществ могут быть в любой момент изменены Компанией. Информация об этом доступна на сайте Компании www.bridgeresort.ru, а также по телефону справочной службы +7 (862) 44 – 44 – 333.

5.13. Незнание данных правил не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны владельцев Карт клиента. Компания не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с их использованием. Компания гарантирует защиту персональных данных, предоставленных покупателем при получении Карты клиента, регистрации данных или при их использовании.

Приложение 1. Форма

Уважаемый гость!

Благодарим вас за выбор нашего отеля, и приглашаем принять участие в нашей программе поощрения постоянных гостей Bridge Resort Club. Участие в программе позволит вам получать скидку до 15% на бронирование номеров и услуги ГК «Bridge Resort». Регистрация займет около одной минуты.

Заполните эту анкету ниже и передайте ее администратору на стойке приема и размещения (RECEPTION). Скидкой на бронирование вы можете воспользоваться уже с 01.10.2016г.

Анкета – заявление участника программы лояльности Bridge Resort Club

Дата рождения:		
Период вашего проживания: С « ___ » _____ 20__ г. по « ___ » _____ 20__ г.		
Почтовый адрес: _____ _____	Контактные телефоны:	+7 (____) _____
Электронный адрес: _____		+7 (____) _____

Заявление

Я подтверждаю своё согласие с условиями программы лояльности «Bridge Resort Club» от 01.06.2016г. и прошу выдать мне карту, либо присвоить идентификационный номер в соответствии условиями программы лояльности «Bridge Resort Club».

Дата заполнения**Подпись гостя:**

« ___ » _____ 20__ г. _____

ФИО гостя (полностью): _____

Подписывая настоящую Анкету, участник программы дает свое согласие на изменение в одностороннем порядке условия Программы лояльности Bridge Resort от 01.06.2016г.

Подписывая настоящую Анкету, участник программы дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006г.

Подписывая настоящую Анкету, участник программы дает согласие на СМС – и e-mail – рассылку.

Общество с ограниченной ответственностью «ПРОВАНС», Юридический адрес 107140, г. Москва, 1-й Красносельский пер., дом 3, пом. I, ком.17, ИНН 7708827961, КПП 770801001, ОГРН 1147748004634, ОКПО 40472335, ОКТМО 45378000000 Положение «О программе лояльности «Bridge Resort Club» от 01.06.2016г. опубликовано на сайте www.bridgeresort.ru

Заполняется сотрудником службы приема и размещения

Номер новой карты / идентификационный номер

□	□	□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---	---	---