



АО «Центр восстановительной медицины и реабилитации «Сибирь»

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ SIBERIA RESORT & SPA
(СИБЕРИА РЕЗОРТ И СПА)**

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	8

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящем Положении используются следующие термины в соответствии с их нижеприведенными значениями: «Организатор», «Компания» АО «Центр восстановительной медицины и реабилитации «Сибирь», являющееся юридическим лицом, созданное законодательством РФ, владеющее товарными знаками Юридический адрес: 625519, Тюменская обл., Тюменский район, 19-й км. Червишевского тракта, строение 1.

Почтовый адрес: 625519, Тюменская обл., Тюменский район, с. Червишево.

ОГРН 1027200846760 от 10.12.2002 года

Тел./факс 687–003/687–017, office@sibircentr.ru

Юр.отдел 687-004, urist@sibircentr.ru

Гл.Бухгалтер 687–019

ИНН 7224009884 КПП 722401001

ОКВЭД 86.90.4

Генеральный директор Илий Михаил Михайлович, действует на основании Устава.

1.2.«Программа лояльности», «Программа» - разработанная Компанией система предоставления Участникам Программы бонусов и иных преимуществ в siberia resort & spa расположенном по адресу: 625519, Тюменская обл., Тюменский район, 19-й км. Червишевского тракта, строение 1. (далее – Центр).

1.3.«Уникальный номер» - номер, предоставляющий Участникам программы скидки и/или иные преимущества в Центре. Номер является собственностью Центра. Номер Гостя не является кредитным, платежным или банковским инструментом.

1.4. «Участник Программы», «Владелец уникального номера», «Клиент», «Гость» - участником программы может стать только физическое лицо человек достигший совершеннолетия (18 лет), проживший в Центре от одной и более ночей начиная с момента старта программы и до официального ее завершения и имеющий право на бонусы и преимущества, в соответствии с настоящим Положением.

1.5.«Статусы участника», «уровень участника», «статус уникального номера» - уровень и бонусов, присваиваемый участнику программы в зависимости от количества прожитых ночей в Центре, в соответствии с условиями, приведенными в п. № 3.4. настоящего положения.

1.6. «СР» - Служба размещения, ресепшн.

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

Электронная почта: service@sibircentr.ru

Телефон: [+7 \(3452\) 687-000](tel:+7(3452)687-000)

Сайт: www.sibircentr.ru

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Программа лояльности – комплекс мероприятий для повышения лояльности гостей к Центру, посредством предоставления бонусов и других преференций постоянным гостям.

2.2. Сотрудники/Работники (состоящие в трудовых отношениях или в гражданско-правовых с Центром) не могут являться участниками программы.

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

2.4. Каждый участник несет ответственность за информирование Центра о любых изменениях в его контактной информации.

2.5. Размер бонусов и преференций устанавливается для каждой категории гостей (далее - уровни) соответствии с критериями, приведенными в п. 3.2. настоящего Положения.

2.6. Целью программы лояльности является повышение количества прямых бронирований через модуль бронирования на сайте www.sibircentr.ru и по телефону отдела бронирования Центра за счет предоставления бонусов и других преференций постоянным гостям и повышения их приверженности Центру.

2.7. Срок действия программы лояльности момента официального запуска и до окончания кампании. Срок действия условий программы распространяет свое действие на программу лояльности.

2.8. Пользоваться бонусами на бронирование номеров и на дополнительные услуги в Центре, участники программы могут со второго заезда.

2.9. Задачи Программы лояльности:

2.9.1. Обеспечить информирование гостей Центра об условиях Программы, посредством консультации при личном обращении гостей (по телефону или лично, находясь в Центре), а также посредством сайта www.sibircentr.ru, и информационных материалов.

2.9.2. Обеспечить учет и идентификацию участников Программы посредством использования уникального номера участника Программы, который генерируется автоматически.

2.9.3. Обеспечить регистрацию и учет данных о количестве заездов новых 100% гостей, по критериям прожитых номеро-ночей, статусам программы лояльности и т. п. по каждому гостю.

2.9.4. Обеспечить предоставление бонусов и других преференций в соответствии с условиями Программы и статусом Участника.

3. СТАТУСЫ И ПРАВИЛА ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.

3.1. Уникальный номер участников программы (номер участника).

3.1.1. Клиент становится Участником Программы лояльности с момента получения уникального номера участника, либо с момента присвоения ему идентификационного номера для статуса Серебро (Silver).

3.1.2. Номер клиента является элементом маркетинговой политики Компании. Выдача уникальных номеров клиента и последующее предоставление по ним бонусов или иных преимуществ является частью исполнения сторонами публичного договора купли-продажи, предусмотренного ст.426 ГК РФ.

3.1.3. Срок действия номера клиента не ограничен и распространяется на весь срок действия Программы лояльности.

3.1.4. Номер является подтверждением участия гостя в программе лояльности и дает право пользоваться скидками и преференциями, в соответствии со статусом карты в точках обслуживания Центра.

3.1.5. Для повышения статуса и получения новых преференций в соответствии со статусом номера, 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 продаж или на сайте Центра.

3.1.6. Для накопления номеро-ночей учитываются проживания гостей с момента действия настоящей программы лояльности и до конца действия программы, согласно п. 2.7. настоящих положений.

3.1.7. Для идентификации участников программы статуса «Серебро» (Silver) Гостям присваивается уникальный номер программы лояльности.

3.1.8. Для идентификации участников программы статусов «Серебро» (Gold), «Платина» (Platinum) используются индивидуальные номера, присвоенные в начале программы.

3.2. Статусы и бонусы участников, правила их использования.

	Серебро (Silver) (0–100 тыс. руб.)	Золото (Gold) (100–400 тыс. руб.)	Платина (Platinum) (свыше 400 тыс. руб.)	VIP - клиент (постоянные клиенты, у которых уже есть скидки)
Начисление бонусов	При приезде первый раз начисляем 1000 бонусов	При последующих заездах 4% от стоимости проживания	При последующих заездах 6% от стоимости проживания	Скидка на проживание 10–20%
Списание бонусов	Оплата до 5% услуг (проживание, платное питание и доплата за проживание) со второго заезда	Оплата 10% услуг (проживание, платное питание и доплата за проживание)	Оплата до 15% услуг (проживание, платное питание и доплата за проживание)	Применение % скидки на проживание, платное питание и доплата за проживание
Дополнительные бонусы	1000 бонусов начисляются в день рождения и действительны 6 месяцев.	1000 бонусов начисляются в день рождения и действительны 6 месяцев.	1000 бонусов начисляются в день рождения и действительны 6 месяцев.	

Начисление и списание бонусов: за каждый полный 1 (один) рубль (в одном чеке) на уникальный номер начисляется 1 (Один) бонус. Списание бонусов производится в обратном порядке – 1 (один) бонус равен 1(одному) рублю.

Неиспользованные бонусы сгорают через 24 месяца.

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. настоящего Положения.

3.4. Использование бонусов участников программы.

3.4.1. Бонусы по программе лояльности не суммируются со скидками на текущие акции и спецпредложения, действующих на момент обращения Участника для бронирования номеров или в точки обслуживания Центра.

3.4.2. Бонусы и преференции распространяются только на услуги размещения, платного питания и доплат за проживания.

3.4.3. Право на получение скидки и других преференций не распространяется на лиц, не являющихся Участниками Программы.

3.4.4. Владельцам уникальных номеров предоставляется право льготной оплаты проживания и питание, в том числе повышение категории и перевод в ресторан, используя скидку в соответствии со Статусом карты.

3.4.5. Для подтверждения права на получение скидки по Программе, при регистрации необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность администратору Службы размещения Центра.

3.4.6. Участники программы используют свои данные (ФИО, номер телефона, e-mail) для получения скидки при бронировании через отдел бронирования, или на сайте www.sibircentr.ru и при необходимости свой персональный идентификационный номер для подтверждения права получения скидки.

3.4.7. Статус присваивается участникам автоматически 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. Размер возможной применимой скидки виден в карточке Гостя в информационной системе, должен быть озвучен Гостю и не может быть превышен сотрудником Центра.

3.4.8. Участники могут воспользоваться скидками после первого выезда присвоения им соответствующего статуса, о чем участникам сообщает сотрудник Центра или они видят информацию в Приложении Санаториум.

3.4.9. Для того, чтобы воспользоваться преференциями и получить скидки в точках обслуживания Центра, в соответствии с условиями Программы, гостю необходимо назвать ФИО и, при необходимости назвать номер телефона.

4. ПОРЯДОК ПРИСВОЕНИЯ СТАТУСОВ И ВЫДАЧИ УНИКАЛЬНЫХ НОМЕРОВ УЧАСТНИКОВ.

4.1. Для статуса Серебро (Silver).

4.1.1. При регистрации гостя, в случае если гость не является участником программы, сотрудник Центра извещает о возможности принять участие в программе лояльности.

4.1.2. Гость должен предоставить необходимую информацию для участия в программе (ФИО, номер телефона, дату рождения)

4.1.3. Сотрудник Центра заносит данные при первом бронировании после начала старта программы лояльности. Все предыдущие брони, за исключением ВИП-клиентов, которым ранее была присвоена скидка от 10 до 20% не учитываются в новой программе лояльности.

4.1.4. После оформления первого бронирования гость автоматически становится участником программы лояльности и может контролировать начисление и списание бонусов, а также изменения статусов при достижении накопленных бонусов в мобильном приложении Санаториум.

4.1.5. После первого выезда гостю начисляется единовременно 1000 бонусов, другие начисления не применяются до перехода к статусу Золото. При этом гость может начать тратить полученные бонусы на услуги проживания и платного питания. Гостям в статусе Серебро начисляются 1000 бонусов в день рождения, которые действительны 6 месяцев с момента начисления.

4.1.6. Гости в статусе Серебро могут тратить 5% бонусов на оплату услуг проживания и питания.

4.2. Для статуса Золото (Gold).

4.2.1. В случае, если гости накопили достаточное количество номеро-ночей, в соответствии с п. 3.2. настоящих положений для достижения статуса Золото, сотрудник производит уведомление гостей при следующем бронировании, что их статус в программе лояльности повысился и у них появилась возможность для начисления и траты бонусов.

4.2.2. Если гость уже набрал достаточное количество номеро-ночей для получения статуса Золото, либо наберет в процессе проживания, то сотрудник Центра информирует об этом гостя при регистрации, либо в период проживания.

4.2.3. В случае принятия решения о введении бонусных карт, карты выдаются не ранее, чем через 25 календарных дней с момента достижения участником программы условий статуса, в соответствии с п. 3.2. при последующем посещении Центра.

4.2.4. Активация в программе происходит моментально при бронировании.

4.2.5. Гостям в статусе Золото начисляются 1000 бонусов в день рождения, которые действительны 6 месяцев с момента начисления.

4.2.6. Гости в статусе Золото могут тратить 10% бонусов на оплату услуг проживания и питания.

4.3. Для статуса Платина (Platinum).

Повышение статуса Платина производится автоматически при достижении необходимой суммы для повышения статуса.

4.3.1. Гостям в статусе Платина начисляются 1000 бонусов в день рождения, которые действительны 6 месяцев с момента начисления. Также гостям начисляется специальный бонус в 1000 бонусов после выезда, который действителен в течение 6 месяцев с даты начисления.

4.3.1. Гости в статусе Платина могут тратить 15% бонусов на оплату услуг проживания и питания.

4.4. Все изменения данных владельца вносятся администратором Центра в карточку клиента информационной системы.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Принимая участие в Программе лояльности 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 от гостя, 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 или для восстановления утраченной статуса с сохранением накоплений на счете) и заключения новых договоров с субъектом данных (предложения заключить договор оказания услуг), а также для информирования участников программы лояльности о предложениях в Центре, новых программах, вводимых Компанией.

5.3. Для участия в программе лояльности гость 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

-адрес электронной почты, на который участник получит извещение об участии в программе и ссылку для активации программы в мобильном приложении Санаториум.

5.4. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений участник программы лояльности самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

5.5. Персональные данные хранятся в информационной системе. Информационная система представляет собой совокупность персональных данных о владельцах, полученных из данных о сделках, анкет и иных источников информации, а также информационные технологии и технические средства, позволяющие осуществлять обработку персональных данных.

5.6. Компания оставляет за собой право вносить любые изменения в настоящие условия Программы лояльности в любое время с уведомлением Участников программы через официальный сайт www.sibircentr.ru или другим удобным способом.

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

5.9. Участник программы лояльности предоставляет Центру право обрабатывать, в т. ч. хранить и использовать свои персональные данные, указанные в информационной системе.

5.10. По усмотрению Центра порядок использования, перечень преференций и размер скидок может быть изменен с уведомлением Участников Программы и без него.

5.11. Компания оставляет за собой право остановить участие в Программе любого участника без предварительного уведомления в случаях, если участник:

- Не соблюдает настоящие условия участия;
- Злоупотребляет какими-либо преимуществами или льготами Программы, предоставляемыми участнику, например, передает уникальный номер третьим лицам, если это не предусмотрено Правилами;
- Предоставляет Компании неправильные сведения или информацию, вводящую в заблуждение;
- Нарушает правила проживания в Центре.

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 Центром.

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

5.14. Все действия в программе лояльности производятся автоматически информационной системой.

5.16. Программа действует с 01 мая 2022 года до момента ее закрытия.