ПОДРОБНЫЕ ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ «АЛТАЙСКИЙ ЗАМОК БОНУС»

Программа лояльности «Алтайский замок Бонус» (далее по тексту - «Программа») была создана ООО санаторий «Алтайский замок» (далее - «компания Алтайский замок») для того, чтобы клиенты и гости санатория «Алтайский замок» (далее - «Участники») могли пользоваться различными привилегиями (описанными ниже) во время своего пребывания в санатории «Алтайский замок».

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В УСЛОВИЯХ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Участник Программы — Клиент, который принял Общие условия пользования Программой.

Клиент — Физическое лицо, не являющееся Участником Программы, самостоятельно оплатившее услуги в компании Алтайский замок..

Членская карта (Карта) — Персональная Карта Участника, выпущенная компанией Алтайский замок в электронном формате, содержащая фамилию, имя Участника, информацию о номере Персонального счета и статусе Участника.

Личный кабинет — Раздел сайта компании Алтайский замок или мобильного приложения, позволяющий Участнику получить доступ к Баллам, проверке личного счета, текущий статуса.

Баллы — Расчетные единицы программы компании Алтайский замок, начисляемые Участнику и используемые им в соответствии с Правилами Программы. На Персональный счет Участника начисляются Бонусные и Статусные Баллы.

Бонусные Баллы — Баллы, которые могут быть использованы только для получения Привилегий и не учитываются для получения и/или подтверждения Статусов. Бонусные Баллы включают, но не ограничиваются:

- Приветственные Баллы, начисляемые Участнику за регистрацию в Программе любым из определенных компанией Алтайский замок способом.
- Подарочные Баллы, начисляемые Статусным Участникам за 1 месяц до дня рождения со сроком сгорания через 2 месяца после начисления.
- Баллы, начисляемые за написанный положительный отзыв (включая фото- и видеоотзыв) на сайте и социальных сетях санатория.
- Баллы, начисляемые за первый заказ каждого впервые вступившего в Программу друга действующего Участника.
- Баллы, начисляемые в рамках специальных предложений и акций Программы, условия которых предусматривают начисление Бонусных Баллов.

Статусные Баллы — Баллы, которые используются для получения или подтверждения Участником Программы своего Статуса. К Статусным Баллам относятся:

- Баллы, начисляемые Участнику за оплаченные лечебно-оздоровительные путевки компании Алтайский замок.
- Баллы, начисляемые за оплаченные платные медицинские услуги компании Алтайский замок.
- Баллы, начисляемые в рамках специальных предложений и акций Программы, условия которых предусматривают начисление Статусных Баллов.

Привилегии — определенные услуги, предоставляемые Участнику Программы в соответствии с достигнутым Статусом Участника.

Статус — уровень членства, который присваивается согласно количеству Статусных Баллов, полученных Участником Программы в течение установленного периода. Статус определяет привилегии, получаемые Участником Программы.

1. ОПИСАНИЕ И ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ «АЛТАЙСКИЙ ЗАМОК БОНУС»

Зарегистрироваться в программе «Алтайский замок Бонус» и стать ее участниками (т. е. лицами, утвержденными в качестве участников санаторием «Алтайский замок») могут только лица, старше 14 лет как в стране проживания, так и в РФ, и если программа лояльности не запрещена законодательством страны проживания её Участника. Юридические лица не могут регистрироваться в программе «Алтайский замок Бонус». Такое членство признаётся недействительным.

Программа не имеет заранее установленной даты прекращения и может действовать до тех пор, пока санаторий «Алтайский замок» не примет решение о прекращении программы в любое время с предварительным уведомлением или без него. В распоряжении Участников будет двенадцать месяцев от даты объявления о завершении Программы для накопления бонусных баллов и обмена на желаемое вознаграждение. Это означает, что вне зависимости от степени вашего участия в Программе, ваше право накапливать бонусные баллы и претендовать на получение вознаграждений может быть аннулировано санаторием «Алтайский замок» по истечении двенадцати месяцев с момента объявления компанией о завершении Программы.

Санаторий «Алтайский замок» оставляет за собой право добавлять, менять, удалять или иным образом изменять любые правила, процедуры, условия, преимущества или вознаграждения, имеющие отношение к Программе, по своему собственному усмотрению с предварительным уведомлением или без него, даже если такие изменения могут повлиять на ценность накопленных бонусных баллов, сертификатов или подтверждений вознаграждений.

2. КАК ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К ПРОГРАММЕ И ЧЛЕНСТВО В ПРОГРАММЕ «АЛТАЙСКИЙ ЗАМОК БОНУС»

2.1. Условия членства Участником Программы может стать любое физическое лицо старше 14 лет, способное иметь, приобретать и осуществлять гражданские права и создавать, нести и исполнять гражданские обязанности в полном объеме (обладающее полной гражданской правоспособностью и дееспособностью) как в соответствии с законодательством страны проживания Участника, так и в соответствии с законодательством РФ.

Участие в Программе бесплатное.

Участие подтверждается номером Участника (номер совпадает с номером телефона Участника), который предоставляется в электронной форме. Независимо от формы, в которой предоставлена членская карта, она является именной и строго персональной. Карта не может быть продана, подарена, сдана в аренду, переуступлена, с ней не могут совершаться никакие иные гражданско-правовые сделки. Карта не является средством оплаты и не служит гарантией бронирования.

В персональном кабинете отображается имя Участника, индивидуальный идентификационный номер, дата истечения срока действия Членского Статуса, история бронирований, текущий баланс Баллов Участника.

Каждый Участник может владеть только одной картой Алтайский замок бонус. Карта может использоваться только тем Участником, на которого зарегистрировано членство. Для того чтобы присоединиться к Программе, необходимо иметь действующий персональный адрес электронной почты. Два Участника и более не могут пользоваться одним и тем же адресом электронной почты. Становясь Участником Программы, вы соглашаетесь на получение электронных сообщений об услугах Программы, включая сообщения о балансе Баллов, информацию об управлении персональным аккаунтом на сайте и любые иные информационные сообщения. Если Клиент больше не желает получать такие сообщения, являющиеся неотъемлемой частью Программы, он должен потребовать своего исключения из Программы.

2.2. Регистрация в качестве Участника Программы.

Клиент может присоединиться к Программе одним из нижеперечисленных способов:

- на стойке регистрации в санатории;

- зарегистрировавшись на сайте altzamok.ru;

- любым иным способом, доступным Клиенту на данный период времени.

В момент регистрации Клиента в качестве Участника Программы Клиент соглашается с обработкой персональных данных, которые он предоставляет компании Алтайский замок и перечень которых содержится в анкете и/или в персональном аккаунте Участника, обязуется предоставить все необходимые и обязательные данные, запрошенные в момент регистрации в Программе, и принять настоящие Общие условия пользования Программой при регистрации либо через Интернет, либо в санатории в зависимости от условий регистрации. Начиная с момента принятия Общих условий пользования Программой, Участник получает доступ ко всем преимуществам Программы, включая различные функциональные возможности сайта altzamok.ru (доступ к Баллам, проверка личного счета, текущий статус и др.)

2.3. Персональный кабинет Участника

Персональный кабинет позволяет Участнику:

- просматривать свой баланс Баллов, историю начисления и списания Баллов и свой Статус;

На втором этапе внедрения будет возможность:

- быть идентифицированным как Участник на сайте altzamok.ru

- отслеживать историю своих бронирований;

- подписаться на получение новостных писем от компании Алтайский замок, а также просматривать свои подписки онлайн;

- получить доступ к индивидуальным предложениям и услугам, доступным только Участникам Программы;

Для того чтобы пользоваться соответствующими привилегиями системы лояльности, Участник должен указывать свой номер телефона каждый раз, когда он хочет воспользоваться какими-либо услугами, и/или сообщать его номер при регистрации и заезде в санаторий. От соблюдения этих требований зависит получение привилегий Программы.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УЧАСТНИКА

Любое нарушение Участником настоящих Общих условий Программы, злоупотребление или мошенничество в отношении Программы или Баллов, любая ложная информация, любые действия, причиняющие вред или ущерб, а также любое недостойное поведение, определяемое в качестве такого исключительно по собственному усмотрению компании Алтайский замок (в особенности оскорбительное поведение в отношении персонала отеля или клиентов), может быть основанием для аннуляции членства Участника в Программе без предварительного уведомления и без выплаты компенсации с последующей ликвидацией Баллов, начисленных на карту Участника, по усмотрению компании Алтайский замок.

4. КАК ЗАРАБОТАТЬ БАЛЛЫ (НАЧИСЛЕНИЕ БАЛЛОВ) В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ «АЛТАЙСКИЙ ЗАМОК БОНУС».

4.1 Баллы начисляются участникам в день выезда из санатория.

4.2. Статусные Баллы начисляются участнику после следующих действий:

- если участник единовременно оплачивает несколько путевок (членам семьи старше 14 лет), то полученные Баллы будут распределяться равнозначно на счет каждого гостя, за которого была

совершена оплата, а не присваиваться тому участнику, который вносит оплату за несколько путевок.

- оплаченной лечебно-оздоровительной путевки и программ лечения в эквиваленте 1 рубль = 1 Балл,

- оплаченной платной медицинской услуги санатория «Алтайский замок» в эквиваленте 2 рубля = 1 Балл.

Накопленные Статусные Баллы обмену на деньги не подлежат.

4.3. Схема начисления Статусных Баллов.

Программа предлагает четыре Статуса: Классический, Серебряный, Золотой и Платиновый, которые присваиваются согласно количеству Статусных Баллов на лицевом счете.

4.4. Бонусные Баллы начисляются Участнику после следующих действий:

- при регистрации в Программе на лицевой счет Нового Участника начисляются Приветственные Баллы = 1500 Баллов,

- написанного положительного отзыва (включая фото- и видеоотзыв) на сайте санатория «Алтайского замка» в эквиваленте 1 отзыв = 100 Баллов,

- написанного положительного отзыва (включая фото- и видеоотзыв) в официальных социальных сетях «Алтайского замка» в эквиваленте 1 отзыв = 100 Баллов,

- за приглашение друга принять участие в Программе лояльности действующий Участник получает 500 Бонусных Баллов.

Накопленные Бонусные Баллы обмену на деньги не подлежат.

4.5. Схема начисления Баллов.

Для начисления Бонусных Баллов на лицевой счет Участнику необходимо связаться с менеджерами отдела продаж санатория по номеру телефона 8 (800) 7000 944.

4.6. Срок действия Баллов и Статуса.

Накопленные Статусные и Бонусные Баллы действуют до конца следующего календарного года с момента, ставшего основанием для начисления Баллов и получения Статуса в Программе лояльности. Если в течение этого времени Участник не смог накопить необходимое количество Статусных Баллов для перехода в следующую категорию Статуса в Программе лояльности, то все Баллы на его счете аннулируются, а действующий Статус сохраняется.

5. СТАТУСЫ

В течение своего участия в Программе Участник может получить более высокий Статус, если он накопит требуемое пороговое количество Статусных Баллов до конца следующего календарного года, указанное в нижеследующей таблице:

Статус	Классический	Серебряный	Золотой	Платиновый
Количество Статусных Баллов	Начисление Статусных Баллов с первого заезда в день выезда из санатория.	+ 100 000 Статусных Баллов к предыдущему Статусу до конца следующего календарного года.	+ 200 000 Статусных Баллов к предыдущему Статусу до конца следующего календарного года.	+300 000 Статусных Баллов к предыдущему Статусу до конца следующего календарного года.

Если в течение этого времени Участник не смог накопить необходимое количество Статусных Баллов для перехода в следующую категорию Статуса в Программе лояльности, то Статусные Баллы на его счете аннулируются, а действующий Статус сохраняется.

После каждого приобретения путевки от санатория «Алтайский замок» Участник может получить Статус на 1 ступень выше. Переходить через Статусы на более высокую ступень с одной покупки Участник не имеет возможности.

Если Участник единовременно оплачивает несколько путевок (членам семьи), то скидка на путевку соответствующая Статусу Участника, распространяется только на Участника Программы. Остальные гости могут воспользоваться другими действующими предложениями санатория или своей скидкой Участника Программы лояльности (если являются Участниками), соответствующей их Статусу.

6. ПОДАРОЧНЫЕ БАЛЛЫ И УСЛУГИ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ

6.1. Подарочные Баллы на день рождения.

Участнику Программы лояльности Баллы в размере 1000 Баллов за 1 месяц до дня рождения. Срок действия данных Подарочных Баллов 2 месяца (один месяц до дня рождения и один месяц после). Начисленные Подарочных Баллов можно потратить только на дополнительные платные медицинские услуги санатория «Алтайский замок».

При проживании Участников во время юбилея в санатории «Алтайский Замок» предоставлять в качестве Комплимента: Алтайский травяной чай + бальзам «Алтайский Замок» 250 мл.

6.2. В дополнение к начислению Подарочных Баллов Участникам Программы, имеющим Статус Классический и выше, будут предложены определённые Привилегии, предусмотренные данным Статусом. Получить положенные по Статусу Привилегии может только сам Участник - держатель карты лояльности. Такие Привилегии предоставляются только при условии, что проживание Участника предусматривает начисление Баллов.

6.3 Привилегии членов Программы «Алтайский замок бонус»

Классический	Серебряный	Золотой	Платиновый
Начисление Статусных Баллов с первого заезда	**+ 100 000 Статусных Баллов к предыдущему Статусу**	**+ 200 000 Статусных Баллов к предыдущему Статусу**	**+300 000 Статусных Баллов к предыдущему Статусу**
Доступ к эксклюзивным предложениям и распродажам	Доступ к эксклюзивным предложениям и распродажам	Доступ к эксклюзивным предложениям и распродажам	Доступ к эксклюзивным предложениям и распродажам
Приветственный фиточай при заезде в санаторий	Ранний заезд: за 12 часов до времени заезда в санаторий (*возможность предоставления услуги предоставляется при наличии свободных номеров и уточняется гостем в санатории заранее)	Ранний заезд: за 12 часов до времени заезда в санаторий (*возможность предоставления услуги предоставляется при наличии свободных номеров и уточняется гостем в санатории заранее)	Ранний заезд: за 12 часов до времени заезда в санаторий (*возможность предоставления услуги предоставляется при наличии свободных номеров и уточняется гостем в санатории заранее)
	Поздний выезд до 12:00 (*возможность предоставления услуги предоставляется при наличии свободных номеров и уточняется гостем в санатории заранее, без предоставления завтрака)	Поздний выезд до 12:00 (*возможность предоставления услуги предоставляется при наличии свободных номеров и уточняется гостем в санатории заранее, без предоставления завтрака)	Поздний выезд до 12:00 (*возможность предоставления услуги предоставляется при наличии свободных номеров и уточняется гостем в санатории заранее, без предоставления завтрака)
	Скидка в размере 5% на стоимость лечебно-оздоровительной	Скидка в размере 10% на стоимость лечебно-оздоровительной	Скидка в размере 15% на стоимость лечебно-оздоровительной

	путевки или программы лечения* *путевка «Отдых» и курсовки не участвуют	путевки или программы лечения* *путевка «Отдых» и курсовки не участвуют	путевки или программы лечения* *путевка «Отдых» и курсовки не участвуют
	Скидка в размере 5% при оплате доп. Медицинских услуг (от общей суммы по доп. Мед. услугам 5% оплата Бонусными Баллами)	Скидка в размере 10% при оплате доп. Медицинских услуг (от общей суммы по доп. Мед. услугам 10% оплата Бонусными Баллами)	Скидка в размере 15% при оплате доп. Медицинских услуг (от общей суммы по доп. Мед. услугам 15% оплата Бонусными Баллами)
	Комплимент при заезде (Алтайский травяной чай + бальзам «Алтайский Замок» 250 мл.)	Комплимент при заезде (Алтайский травяной чай + бальзам «Алтайский Замок» 250 мл.)	Комплимент при заезде (Алтайский травяной чай + бальзам «Алтайский Замок» 250 мл.)
		Повышение категории номера при оплате Бонусными Баллами 30% от разницы в стоимости, остальную часть доплата денежными средствами. (*номер другой категории бронируется заранее, при наличии свободных номеров либо при заезде, но при наличии свободных номеров).	Повышение категории номера при оплате Бонусными Баллами 50% от разницы в стоимости, остальную часть доплата денежными средствами. (*номер другой категории бронируется заранее, при наличии свободных номеров либо при заезде, но при наличии свободных номеров).
	Для детей, родители которых имеют статус «Серебряный» комплимент при заезде – брендированная игрушка.	Для детей, родители которых имеют статус «Золотой» комплимент при заезде – брендированная игрушка.	Для детей, родители которых имеют статус «Платиновый» комплимент при заезде – брендированная игрушка.
			Комплимент от шеф-повара
			Гарантия предоставления номера в течение 48 часов

Скидки не суммируются, на сезонные акционные предложения санатория Баллы не начисляются и не списываются, за исключением спецпредложений для участников Программы лояльности по утвержденному приказу.

Гарантия наличия свободного номера для Участников Статуса «Платиновый» до прибытия в санаторий предоставляется при следующих особых условиях:

- гарантия покрывает только наличие свободного номера, а не номера конкретного типа;

- Участник должен запросить гарантию наличия номера в момент бронирования;

- в случае если Участник бронирует несколько номеров, гарантия наличия номера действительна только в отношении номера, в котором будет проживать Участник, не распространяясь на дополнительные номера.

7. ПРИГЛАШЕНИЕ ДРУЗЕЙ ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ «АЛТАЙСКИЙ ЗАМОК БОНУС».

Участник в любое время может пригласить друга принять участие в Программе лояльности Алтайский замок бонус.

Если новый Участник зарегистрировался в программе и указал при регистрации номер телефона пригласившего Участника системы лояльности Алтайский замок бонус, то за первый заказ каждого впервые вступившего в программу друга действующий Участник получает 500 Бонусных Баллов на свой лицевой счет.

Новый Участник программы получит Приветственные 500 Баллов и Бонусные 1000 Баллов за регистрацию с промокодом через менеджера отдела продаж санатория.

8. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК АННУЛИРОВАНИЯ УЧАСТИЯ

8.1. Аннулирование участия Участником.

Участник может в любое время прекратить свое участие в Программе. Для этого ему достаточно направить официальный запрос компании Алтайский замок по электронной почте: bron@altzamok.ru

8.2. Приостановление или аннулирование участия компанией Алтайский замок.

Всякое использование Карты Алтайский замок, не соответствующее настоящим Общим условиям участия в Программе, может являться, по усмотрению компании Алтайский замок, основанием для следующих мер:

- временного приостановления членства Участника на срок по усмотрению компании Алтайский замок.

- аннулирования членства, Карты, Привилегий и Баллов, закрытие аккаунта и ликвидацию всех накопленных Баллов без права требования Участником какой-либо компенсации в каком бы то ни было качестве.

8.3. Последствия аннулирования участия.

В любых случаях аннулирования участия окончание участия в Программе подразумевает полное удаление Участника из Программы лояльности и прекращение любых отношений между компанией Алтайский замок касательно Программы лояльности и Участником. Это также повлечет за собой удаление всех Баллов, накопленных на дату такого аннулирования.

9. СООБЩЕНИЯ ОТ ПРОГРАММЫ

Участник может ознакомиться со всей информацией, связанной с его участием в Программе (включая балансы Баллов, баланс Учитываемых ночей и функционирование своего аккаунта), на сайте altzamok.ru в своем личном кабинете.

Любой присоединившийся к Программе Участник соглашается на получение по электронной почте информации от компании Алтайский замок, включая информацию об акциях, доступных лишь Участникам.

Если Участник более не желает получать информацию по электронной почте, он может в любой момент отказаться от подписки на получение информации, кликнув на ссылку отмены подписки в конце сообщений, или через свой личный кабинет.

Участник обязуется уведомлять о смене своего электронного адреса, имени или иной информации, которая может понадобиться для связи с Участником, через свой Личный кабинет на сайте.

10. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Все персональные данные Участника обрабатываются санаторием «Алтайский замок», который будет являться администратором Программы лояльности «Алтайский Замок Бонус». Защита таких данных обеспечивается в соответствии с Положением об обработке персональных данных. Согласие Участника на обработку персональных данных вступает в силу с момента его участия в Программе и действует бессрочно до момента отзыва персональных данных путем направления письменного запроса компании Алтайский замок по адресу bron@altzamok.ru.

11. ПРИНЯТИЕ ОБЩИХ УСЛОВИЙ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ, ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО

Вступление в Программу подразумевает безоговорочное принятие Участниками Общих условий участия в Программе, согласие Участника на обработку всех его персональных данных, которые он предоставляет и которые объективно необходимы компании Алтайский замок для исполнения обязательств, взятых на себя согласно Общим условиям перед Участником. В случае возникновения спора между Участником и компанией Алтайский замок по поводу Общих условий участия в Программе Участник вправе обратиться в компанию Алтайский замок через официальное письмо по адресу: bron@altzamok.ru. При невозможности разрешить спор путем переговоров в течение 60 календарных дней с даты первого обращения Участника, Участник может применить любые другие способы защиты.