

Правила Программы лояльности отеля «Атриум»

1. Общие положения

Программа лояльности отеля «Атриум» разработана в целях вознаграждения гостей отеля за их потребительскую активность и предоставления им возможности пользования различными привилегиями, указанными в п. 3.1 настоящих Правил.

Программа не имеет заранее установленной даты прекращения и может действовать до тех пор, пока отель не примет решение о прекращении Программы в любое время с предварительным уведомлением или без него. Для каждого участника Программы срок окончания действия Программы в таком случае будет определяться индивидуально, исходя из окончания срока действия его текущего статуса.

Отель оставляет за собой право полностью или частично изменить Правила Программы, дополнить, ограничить или отменить любые предложения в рамках Программы по своему собственному усмотрению с предварительным уведомлением участников или без него.

Определения

Визит – факт заселения гостя в отель независимо от количества забронированных ночей (суток).

Статус – уровень участия гостя в Программе лояльности, определяемый количеством совершенных проживаний (визитов) в отеле либо проведенным количеством ночей (суток) в течение определенного периода времени. Статус и условия перехода с одного статуса на другой определяются согласно пп. 3.1, 3.2 настоящих Правил. Статус определяет привилегии, предоставляемые в отеле участнику Программы в течение срока действия статуса.

Участник Программы – физическое лицо, давшее согласие на участие в Программе и принявшее ее Правила путем получения карты лояльности отеля.

2. Условия участия в Программе

Стать участником Программы могут только физические лица старше 18 лет независимо от гражданства.

Вступление в Программу подразумевает безоговорочное принятие участниками Программы настоящих Правил.

Чтобы стать участником Программы и получить карту лояльности 1-го уровня гостю необходимо накопить 10 (десять) визитов или 20 (двадцать) ночей (суток) в номере любой категории независимо от тарифа и формы оплаты.

Получение гостем карты лояльности отеля автоматически означает его согласие на участие в Программе.

Первоначальное накопление визитов и ночей для вступления в Программу может происходить с использованием любых доступных способов бронирования (прямое бронирование, официальный сайт отеля, сайты посредников). Период первоначального накопления неограничен.

В дальнейшем участник обязуется совершать бронирования только путем прямого обращения в отель по телефону, электронной почте или лично на ресепшен отеля.

На бронирования, совершенные иным способом, привилегии участника, соответствующие его статусу, не распространяются. Также такие бронирования не учитываются при подсчете накопленных участником визитов и ночей.

Пользоваться положенными по статусу привилегиями может только сам участник-обладатель карты лояльности. Передача карты лояльности другому лицу запрещена.

Участие в Программе является бесплатным.

3. Статусы и привилегии

3.1 Уровни статуса и привилегии для участников Программы

Статусы и привилегии участников Программы лояльности определяются согласно Таблице 1.

Таблица 1 – Статусы и привилегии участников Программы лояльности

Уровень статуса	SILVER	GOLD	BLACK
Условия получения статуса	10 визитов или 20 ночей	20 визитов или 30 ночей	40 визитов или 60 ночей
Привилегии			
Скидка на проживание	15%	20%	25%
Бесплатная парковка	*	*	*
Бесплатный ранний заезд с 11.00 и поздний выезд до 15.00 ¹	*	*	*
Повышение категории номера на 1 уровень (максимум до категории Junior Suite) ¹		*	*
Бесплатное пополнение питьевой воды (2 бутылки в сутки)		*	*
Приветственный комплемент			*
Бесплатный ранний заезд с 09.00 и поздний выезд до 17.00 ¹			*
Бесплатные услуги прачечной (стирка и глажка, до 5 единиц одежды)			*

¹ При наличии возможности предоставления

3.2 Срок действия статуса. Подтверждение, повышение и понижение уровня статуса

Срок действия статуса всех уровней – 12 месяцев со дня получения. В течение указанного периода участник Программы имеет право пользоваться всеми привилегиями, предусмотренными для данного уровня.

При достижении в течение указанного периода количества визитов или ночей, необходимых для перехода на следующий уровень, статус участника меняется автоматически и ему выдается карта лояльности нового уровня. При следующем заселении гостю предоставляются положенные по новому статусу привилегии. Отсчет срока действия нового статуса начинается со дня его получения.

Если в течение 12 месяцев не происходит повышения уровня статуса участника, по окончании указанного срока производится подсчет визитов и ночей, проведенных участником в отеле за прошедший с момента получения статуса период. Учитываются только визиты и ночи, забронированные путем прямого обращения в отель.

По результатам проведенного подсчета статус может быть подтвержден, понижен или участник может быть исключен из Программы лояльности (Пример 1).

Пример 1 – Процедура подтверждения статуса

01.05.2021 г. гость стал участником Программы с получением статуса SILVER. 01.08.2021 г. статус был повышен до уровня GOLD. В дальнейшем, вплоть до 01.08.2022 г., статус участника не менялся.

Ситуация 1. Если по состоянию на 01.08.2022 г. за прошедший год участник программы накопил от 20 до 39 визитов или от 30 до 59 ночей, забронированных путем прямого

обращения в отель, статус GOLD подтверждается с продлением на 1 (один) год (до 01.08.2023 г.).

Ситуация 2. Если участник накопил от 10 до 19 визитов или от 20 до 29 ночей, забронированных путем прямого обращения в отель, статус понижается до уровня SILVER сроком действия 1 (один) год (до 01.08.2023 г.).

Ситуация 3. Если участник накопил менее 10 визитов или менее 20 ночей, забронированных путем прямого обращения в отель, он лишается статуса GOLD и исключается из Программы лояльности. Накопленные визиты и ночи при этом сохраняются для последующего учета.

Для нового вступления в Программу гостю необходимо выполнить условия согласно разделу 2 настоящих Правил.

4. Аннуляция и отказ от участия в Программе

Участник Программы может в любой момент отказаться от участия в Программе, обратившись к администратору на ресепшен отеля или в службу маркетинга и продаж.

В случае отказа от участия в Программе все накопленные участником на момент отказа визиты и ночи сгорают без предоставления какого-либо возмещения.

Отель имеет право в одностороннем порядке, не неся ответственности перед участником Программы, аннулировать его участие в случае неоднократного нарушения настоящих Правил.

5. Коммуникации

Правила Программы лояльности опубликованы на официальном сайте отеля www.atriumhotel.by.

По любым вопросам, касающимся участия в Программе, гость может связаться со службой маркетинга и продаж по телефону + 375 44 527 79 97 либо по электронной почте sales@atriumhotel.by.