



## ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ ГОСТЕЙ ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК»

### 1. Термины, определения, сокращения

В настоящих правилах используются следующие термины в соответствии с их нижеприведенными значениями:

**«Санаторий»** - ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК», являющееся юридическим лицом, созданным в соответствии с законодательством РФ, ОГРН 1062650001347, ИНН 2626036769 / КПП 262601001 Зарегистрировано в Межрайонной ИФНС №10 по Ставропольскому краю 26.12.2006 г. ОКПО 98093192, ОКВЭД 85.11.2

Юридический адрес: Россия, 357600, Ставропольский край

г. Ессентуки, ул. Семашко, дом 6-8. Тел./факс 8 (87934) 6-40-54, 8(87934) 6-50-96

**«Программа лояльности»** - программа, разработанная санаторием, система предоставления Участникам Программы скидок на проживание в санатории в соответствии с настоящими условиями.

**«Участник Программы»** – участником программы может стать только физическое лицо, достигшее совершеннолетия (18 лет), подписавший анкету – заявление Участника программы лояльности санатория (приложение № 1 к настоящей Программе (далее именуемое - Гость), и имеющее право на скидки на проживание и дополнительные бонусы, в соответствии с настоящим Положением.

**«Карты Программы лояльности»** - индивидуальная, имеющая уникальный номер карта.

Карта выдается Гостю вне зависимости от способа оплаты (наличный или безналичный расчет).

**«Сумма накоплений»** - денежные средства, уплаченные Гостем за полученные санаторно-курортные и гостиничные услуги, размер которых фиксируется на счете соответствующего Гостя, в информационной системе «Логус». Плательщиками за услуги проживания выступают как сами физические лица, так и организации и индивидуальные предприниматели, кроме организаций с агентским договором, страховых компаний и организаций, работающих с санаторием по спец. тарифам.

**«Статус карты»** - уровень скидок и бонусов, в зависимости от суммы накоплений.

**«СПиР»** - стойка приема и размещения, ресепшен.

Контакты для получения консультации по условиям и положениям программы:

Телефон 8-87934 6-41-41,

Электронная почта [bron@istochnik-essentuki.ru](mailto:bron@istochnik-essentuki.ru),

Сайт [www.istochnik-essentuki.ru](http://www.istochnik-essentuki.ru)

**«Анкета»** - выдаваемая гостю форма, которая при заполнении и подписании является согласием гостя на участие в Программе в соответствии с настоящим Положением.

### 2. Общие положения

2.1. Программа лояльности – комплекс мероприятий для повышения благосклонности гостей санатория.

2.2. Сотрудники санатория не могут являться участниками программы.

2.3. Частным лицам в рамках данной программы предоставляются скидки на проживание по санаторно-курортным путевкам и другие бонусы в соответствии с настоящим Положением (размер скидки и количество привилегий зависит от типа Карты), приведенными в п. 5 настоящего Положения.

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

### **2.5. Цели Программы:**

Целью Программы лояльности является повышение количества прямых бронирований по средством: телефонного звонка, электронного письма, модуля бронирования официального сайта ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК», а также с целью увеличения количества постоянныхGuestей.

2.6. Срок действия Программы лояльности с 15.10.2022 до 31.12.2023 г. Срок действия может быть изменен или продлен на усмотрение администрации санатория.

2.7. Участник Программы может воспользоваться выданной ему Картой при оплате услуг проживания по санаторно-курортным путевкам, гостиничному размещению при достижении накоплений, указанных в п. 5 настоящего Положения.

2.8. Скидка по карте не суммируется со скидками, другим акциями и специальными предложениями, проводимыми в Санатории.

### **2.9. Задачи сотрудников санатория:**

2.9.1. Обеспечить информирование Guestей санатория об условиях Программы, посредством консультации при обращении гостей (по телефону, электронной почте и напрямую), а также посредством официального сайта санатория.

2.9.2. Обеспечить учет и идентификацию участников Программы посредством использования индивидуального номера участника.

2.9.3. Обеспечить регистрацию и учет данных о количестве накопленных денежных средств за прожитые в санатории койко-дни, статусам карт программы лояльности и т.п. по каждому Guestю.

2.9.4. Обеспечить выдачу карт участникам Программы.

2.9.5. Обеспечить предоставление скидок и других преференций в соответствии с условиями Программы и статусом участника.

## ***3. Порядок присвоения статусов и выдачи карт Участников***

3.1. При совершении Guestем нового бронирования по телефону, электронной почте санатория, а также при его личном обращении, сотрудник отдела бронирования проверяет текущий статус Guestя в системе «Логус». В случае, если на момент совершения бронирования у Guestя уже имеется история проживания в санатории, попадающая под критерии, обозначенные в п. 5, сотрудник отдела бронирования информирует его о том, что он может стать участником программы лояльности. При согласии Guestя – указывает необходимую информацию в системе «Логус».

3.2. В случае, если история Guestя, непосредственно проживающего в Санатории попадает под критерии, обозначенные в п. 5, администратор СПиР также информирует его о возможности участия в Программе.

3.3. При регистрации Guestя в день заезда в санаторий, либо при его выезде, администратор СПиР предлагает заполнить Анкету участника Программы лояльности.

3.4. Сотрудник СПиР проверяет правильность заполнения Анкеты.

3.5. В случае, если Анкета заполнена правильно, сотрудник СПиР, вносит номер Анкеты в соответствующем поле (профиле guestя) в системе «Логус», обновляет данные guestя и **выдает карту соответствующего статуса. Номер карты должен быть полностью совпадать с номером Анкеты Участника программы.**

3.6. Для идентификации участников программы используются пластиковые карты с уникальным пятиразрядным номером, формата XXXXX.

3.7. Заполненные Анкеты остаются на хранении в СПиР, после чего передаются на хранение в архив Санатория. Срок хранения анкеты составляет 3 года.

3.8. Карта постоянного Guestя является элементом маркетинговой политики Компании. Выдача Карты и последующее предоставление по ней скидки или иных преимуществ является частью исполнения сторонами публичного договора купли-продажи, предусмотренного ст.426 ГК РФ.

3.9. Срок действия Карты постоянного Guestя не ограничен и распространяется на весь срок действия Программы лояльности.

3.10. Карта является подтверждением участия Guestя в программе лояльности и дает право пользоваться скидками и бонусами, в соответствии со статусом карты только в ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК».

3.11. Для повышения статуса Guestя и получения новых скидок, участнику программы необходимо увеличивать сумму накоплений, в соответствии с условиями в п. 5 настоящего Положения.

### **3. Совершение новых бронирований с действующей картой Участника**

4.1. При совершении нового бронирования Участник программы сообщает сотруднику отдела бронирования уникальный номер карты участника Программы лояльности или Ф.И.О и дату рождения.

4.2. Сотрудник отдела бронирования проверяет текущий статус карты гостя и сообщает процент скидки, применимый к новым бронированиям. Гость может совершить бронирование и получить скидку, заполнив анкету Участника.

4.3. Утерянные, или поврежденные карты подлежат замене.

При утере или порче Карта Программы лояльности восстанавливается на основании обращения Владельца карты на стойку приема и размещения, при предъявлении удостоверения личности и наличия анкетных данных Владельца карты и идентификации Владельца карты в информационной системе санатория по предоставленным анкетным данным. Сумма накоплений на карте в этом случае сохраняется.

4.4. Сотрудник СПиР 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.

4.5. При замене утерянной (или поврежденной) карты на новую, утерянная блокируется, и скидка по ней не предоставляется. В случае предъявления заблокированной карты для получения скидки при оплате счета сотрудники СПиР имеют право отказать в предоставлении скидки и изъять карту из обращения, уведомив при этом руководителя коммерческого отдела.

4.6. Скидка по Карте Участника распространяется только на детей Владельца Карты в возрасте от 3-х до 18 лет (17 лет включительно) в случае, если Владелец Карты является плательщиком за их санаторно-курортные путевки.

### **4. Статусы карт, условия, и преференции**

#### **КАРТА СЕРЕБРЯНАЯ (5%)**

##### **1. Необходимые условия:**

Для получения Карты «Серебряная» участнику Программы необходимо приобрести путевки, гостиничное размещение на общий доход от 500 000 рублей. В зачет идут все путевки и гостиничное размещение, приобретенное физическим лицом ранее напрямую через отдел бронирования и службу приема и размещения ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК» и оплате путевки на расчетный счет или в кассу санатория.

##### **2. Скидки и бонусы:**

Держателю Карты «Серебряная» предоставляется скидка в размере 5% на санаторно-курортные и оздоровительные путевки от действующего на момент заезда прејскуранта.

##### **3. Прочие условия:**

Выдача Карты Гостю производится в день заезда/выезда при соблюдении им «Правил предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг».

#### **КАРТА ЗОЛОТАЯ (7%)**

##### **1. Необходимые условия:**

Для получения Карты «Золотая» участнику Программы необходимо приобрести путевки, гостиничное размещение на общий доход от 800 000 рублей. В зачет идут все путевки и гостиничное размещение, приобретенное физическим лицом ранее напрямую через отдел бронирования и службу приема и размещения ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК» и оплате путевки на расчетный счет или в кассу санатория.

##### **2. Скидки и бонусы:**

Держателю Карты «Золотая» предоставляется скидка в размере 7% на санаторно-курортные, оздоровительные путевки и гостиничное размещение от действующего на момент заезда прейскуранта. Персональный комплимент в номер в день заезда (фрукты).  
Комплиментарный ранний заезд/поздний выезд (при наличии свободных мест).  
Досрочный выезд без удержания штрафа по любой причине.

### 3. Прочие условия:

Выдача Карты Гостю производится в день заезда/выезда при соблюдении им «Правил предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг».

Не использованные гостем дополнительные бонусы не компенсируются.

## **КАРТА ПЛАТИНОВАЯ (10%)**

### 1. Необходимые условия:

Для получения Карты «Платиновая» участнику Программы необходимо приобрести путевки, гостиничное размещение на общий доход от 1 100 000 рублей. В зачет идут все путевки и гостиничное размещение, приобретенное физическим лицом ранее напрямую через отдел бронирования и службу приема и размещения ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК» и оплате путевки на расчетный счет или в кассу санатория.

### 2. Скидки и бонусы:

Держателю Карты «Платиновая» предоставляется скидка в размере 10% на санаторно-курортные, оздоровительные путевки и гостиничное размещение от действующего на момент заезда прейскуранта. Комплиментарный трансфер по маршруту: Аэропорт Минеральные Воды – ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК» - Аэропорт Минеральные Воды, ж/д вокзал г. Ессентуки - ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК» - ж/д вокзал г. Ессентуки.

Персональный комплимент в номер в день заезда (фрукты).

Комплиментарное посещение одной из процедур аквадермального комплекса в СПА-центре (после консультации со специалистом).

Комплиментарный ранний заезд/поздний выезд (при наличии свободных мест).

Досрочный выезд без удержания штрафа по любой причине.

### 3. Прочие условия:

Выдача Карты Гостю производится в день заезда/выезда при соблюдении им «Правил предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг».

Не использованные гостем дополнительные бонусы не компенсируются.

## **5. Прочие условия**

6.1. Принимая участие в Программе лояльности и подписывая Анкету – заявление участника программы, каждый Гость тем самым подтверждает свое согласие на использование предоставленной информации санаторием в маркетинговых и/или рекламных целях, методами, которые не нарушают действующее законодательство РФ (в т.ч. путем передачи третьим лицам) и дает свое согласие на обработку персональных данных.

6.2. Информация, получаемая санаторием 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), а также для информирования владельцев Карт Гостя о предложениях в санатории, новых программах, вводимых санаторием.

6.3. Анкета содержит следующую информацию:

- ФИО Гостя (данные должны соответствовать информации, указанной 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.

6.4. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе в Анкете, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений владелец Карты самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

6.5. Санаторий оставляет за собой право вносить изменения в настоящие условия Программы лояльности в любое время с опубликованием данных изменений на официальном сайте санатория.

6.6. Санаторий 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 Программы лояльности;

-Злоупотребляет какими-либо преимуществами или льготами Программы, предоставляемыми Участнику, например, передает карту третьим лицам, кроме случаев, указанных в п. 4.6 настоящего Положения.

- Предоставляет санаторию ложные сведения или информацию, вводящую в заблуждение;

- Нарушает правила предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК»

В случае прекращения участия по указанным выше основаниям, накопленная сумма Участника аннулируется.



## Анкета участника программы лояльности

Анкета участника к Карте лояльности № \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата рождения: \_\_. \_\_. \_\_\_\_ г.

Почтовый адрес:

\_\_\_\_\_

Контактные телефоны:

+7 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_, +7(\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Электронный адрес:

\_\_\_\_\_

### Заявление

Я подтверждаю своё согласие на участие в программе лояльности ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК» опубликованной на сайте [www.istochnik-essentuki.ru](http://www.istochnik-essentuki.ru) и прошу выдать мне карту в соответствии условиями Программы.

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.

Дата заполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Подпись гостя: \_\_\_\_\_