

## ПРАВИЛА программы лояльности для гостей ГТЦ ПАО «Газпром»

**Цель программы:** увеличение количества постоянных гостей ГТЦ ПАО «Газпром», создание долгосрочных отношений с гостями, создание базы данных для рассылки новостей, специальных предложений и приглашений на мероприятия для постоянных клиентов.

**Для вступления в программу необходимо:** заполнить анкету гостя (Приложение 1 к Правилам), в которой отражены вопросы, необходимые в работе. Анкеты находятся на стойках приема и размещения ГК «Гранд Отель Поляна», ГК «Поляна 1389 Отель и СПА» и на сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru).

### Уровни программы:

Уровень программы	Карта	Условия получения Карты
Уровень 1	Уровень имеет идентификационный номер, который вносится в программу ISD и программу отеля. Анкета, заполненная гостем, хранится у менеджера по работе с гостями.	Заполнение и передача анкеты гостя сотруднику службы приема и размещения или отправка по электронной почте по адресу: <a href="mailto:info@polyanaski.ru">info@polyanaski.ru</a> или на электронный адрес менеджера по работе с гостями.
Уровень 2	Карта имеет идентификационный номер, зарегистрированный в программах отеля и ISD.	Общая сумма оплаченных услуг гостем в ГК «Гранд Отель Поляна», ГК «Поляна 1389 Отель и СПА» от 400 000 руб. <sup>1</sup> Обязательное указание и фиксирование в программе менеджером номера телефона гостя, который будет привязан к карте. Заполнение <sup>2</sup> и передача анкеты гостя сотруднику службы приема и размещения Управления гостиничных и сервисных услуг или отправка по электронной почте по адресу: <a href="mailto:info@polyanaski.ru">info@polyanaski.ru</a> или на электронный адрес менеджера по работе с гостями
Уровень 3	Карта имеет идентификационный номер, зарегистрированный в программах отеля и ISD.	Общая сумма оплаченных услуг гостем в ГК «Гранд Отель Поляна», ГК «Поляна 1389 Отель и СПА» от 800 000 руб. <sup>1</sup> Обязательное указание и фиксирование в программе менеджером номера телефона гостя, который будет привязан к карте. Заполнение <sup>2</sup> и передача анкеты гостя сотруднику службы приема и размещения или отправка по электронной почте по адресу: <a href="mailto:info@polyanaski.ru">info@polyanaski.ru</a> или на электронный адрес менеджера по работе с гостями.
Уровень 4	Карта имеет идентификационный номер, зарегистрированный в программах отеля и ISD.	Общая сумма оплаченных услуг гостем в ГК «Гранд Отель Поляна», ГК «Поляна 1389 Отель и СПА» от 1 000 000 руб. <sup>1</sup> Обязательное указание и фиксирование в программе менеджером номера телефона гостя, который будет привязан к карте. Заполнение <sup>2</sup> и передача анкеты гостя сотруднику службы приема и размещения или отправка по электронной почте по адресу: <a href="mailto:info@polyanaski.ru">info@polyanaski.ru</a> или на электронный адрес менеджера по работе с гостями.

1. Услуги проживания, а также дополнительные услуги, записанные на счет гостя.
2. При переходе с предыдущего уровня повторное заполнение анкеты не требуется.

**Срок расчета суммарных расходов гостя:** с момента первого посещения.

**Возможно приобретение клубной карты:**

- Уровень 2 – 100 000 руб.
- Уровень 3 – 200 000 руб.
- Уровень 4 – 400 000 руб.

**Программа действует** для физических лиц, при бронировании услуг по телефону 8 (862) 259 55 95, непосредственно в отелях или на сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru).

Скидки по клубным картам не распространяются на специальные предложения, акции и пакеты услуг.

Для активации клубной карты гостю необходимо заполнить Анкету на получение карты (Приложение №1 к Правилам), где гость должен указать номер мобильного телефона, который будет привязан к Карте.

Название уровней программы лояльности, а также название самой программы лояльности может быть изменено в рекламных целях и закреплено в Приложении 2 к данным Правилам.

**Привилегии уровня 1:**

- Возможность проживания в ГК «Гранд Отель Поляна» и «Поляна 1389 Отель и СПА» по лучшему тарифу дня.
- Участие в событиях и мероприятиях, проводимых для участников программы.
- Рассылка новостей и специальных предложений.
- Скидка на услуги Партнёров до 5%.
- Поздравление с днем рождения в период проживания в ГК «Гранд Отель Поляна» и ГК «Поляна 1389 Отель и СПА».

**Привилегии уровня 2:**

- Возможность проживания в гостиничных комплексах «Гранд Отель Поляна» и «Поляна 1389 Отель и СПА» по «Тарифу дня» со скидкой 5%.
- Ранний заезд с 08-00 или поздний выезд до 18-00 (при наличии свободных номеров. В рамках одного визита одна из привилегий предоставляется на выбор)\*.
- Приветственный комплимент при заезде в номер.
- Скидка 5% на меню «A la Carte» в ресторанах, барах и службе обслуживания номеров в ГК «Гранд Отель Поляна» и ГК «Поляна 1389 Отель и СПА»\*\*.
- Услуга от SPA-центра «Chandelle Blanche Medi, SPA & Beauty Lounge» согласно ваучеру, полученному на стойке приёма и размещения при заселении\*\*\*.
- Специальные условия на раннее бронирование ски-пассов и обзорных туров на зимний сезон. Продление на 5 дней первого периода раннего бронирования ски-пассов и обзорных на зимний сезон.
- Скидка 5% на приобретение ски-пассов и обзорных туров на канатную дорогу и аренду оборудования (Услуги проката предоставляются только при предъявлении паспорта);
- Скидка 5% на посещение аквапарка и ледовой арены в РЦ «Галактика»\*\*\*\*.

- Скидка на услуги партнёров до 5%.
- Поздравление с днем рождения в период проживания в ГК «Гранд Отель Поляна» и ГК «Поляна 1389 Отель и СПА».
- Рассылка новостей и специальных предложений.

### **Привилегии уровня 3:**

- Возможность проживания в гостиничных комплексах «Гранд Отель Поляна» и «Поляна 1389 Отель и СПА» по «Тарифу дня» со скидкой 10%.
- Ранний заезд с 08-00 и поздний выезд до 18-00 (при наличии свободных номеров)\*.
- Приветственный комплимент при заезде в номер.
- Скидка 10% на меню «A la Carte» в ресторанах, барах и службе обслуживания номеров в ГК «Гранд Отель Поляна» и ГК «Поляна 1389 Отель и СПА»\*\*.
- Право на получение скидки в размере 10% на услуги SPA-центра «Chandelle Blanche Medi, SPA & Beauty Lounge».
- Услуга от SPA-центра «Chandelle Blanche Medi, SPA & Beauty Lounge» согласно ваучеру, полученному на стойке приёма и размещения при заселении\*\*\*.
- Специальные условия на раннее бронирование ски-пассов и обзорных туров на зимний сезон. Продление на 10 дней первого периода раннего бронирования ски-пассов и обзорных туров на зимний сезон.
- Скидка 10% на приобретение ски-пассов и обзорных туров на канатную дорогу и аренду оборудования (Услуги проката предоставляются только при предъявлении паспорта).
- Скидка 10% на посещение аквапарка и ледовой арены в РЦ «Галактика»\*\*\*\*.
- Скидка на услуги Партнёров до 10%.
- Индивидуальная экскурсия от профессионального гида-экскурсовода (при наличии свободного времени у гида) при проживании в гостиничных комплексах «Гранд Отель Поляна» и «Поляна 1389 Отель и СПА».
- Предоставление полотенца и халата при посещении аквапарка в РЦ «Галактика» (данное право получает держатель карты уровня 3 и его сопровождающее лицо).
- Поздравление с днем рождения в период проживания в ГК «Гранд Отель Поляна» и ГК «Поляна 1389 Отель и СПА».
- Рассылка новостей и специальных предложений.
- Привилегированное бронирование номера.

### **Привилегии уровня 4:**

- Возможность проживания в гостиничных комплексах «Гранд Отель Поляна» и «Поляна 1389 Отель и СПА» по «Тарифу дня» со скидкой 15%.
- Повышение категории номера до следующей (Upgrade номера) (при наличии свободных номеров).
- Ранний заезд с 00-00 и поздний выезд до 18-00 (при наличии свободных номеров) \*.
- Приветственный комплимент при заезде в номер.
- Скидка 15% на меню «A la Carte» в ресторанах, барах и службе обслуживания номеров в ГК «Гранд Отель Поляна» и ГК «Поляна 1389 Отель и СПА»\*\*.

- Право на получение скидки в размере 15% на услуги SPA-центра «Chandelle Blanche Medi, SPA & Beauty Lounge».
- Услуга от SPA-центра «Chandelle Blanche Medi, SPA & Beauty Lounge» согласно ваучеру, полученному на стойке приёма и размещения при заселении\*\*\*.
- Специальные условия на раннее бронирование ски-пассов и обзорных туров на зимний сезон. Продление на 14 дней первого периода раннего бронирования ски-пассов и обзорных туров на зимний сезон.
- Скидка 15% на приобретение ски-пассов обзорных туров на канатную дорогу и аренду оборудования (Услуги проката предоставляются только при предъявлении паспорта).
- Скидка 15% на посещение аквапарка и ледовой арены в РЦ «Галактика»\*\*\*\*.
- Скидка на услуги Партнёров до 15%.
- Индивидуальная экскурсия от профессионального гида-экскурсовода (при наличии свободного времени у гида) при проживании в гостиничных комплексах «Гранд Отель Поляна» и «Поляна 1389 Отель и СПА».
- Индивидуальная ознакомительная экскурсия для гостей, проживающих в гостиничных комплексах «Гранд Отель Поляна» и «Поляна 1389 Отель и СПА», по территории ГТЦ ПАО «Газпром» в сопровождении менеджера по работе с VIP-гостями, с возможностью тестирования дополнительных услуг и активностей (1 раз в период с мая по сентябрь и 1 раз с января по март ежегодно).
- Предоставление полотенца и халата при посещении аквапарка в РЦ «Галактика» (данное право получает держатель карты уровня 4 и его сопровождающее лицо).
- Поздравление с днем рождения в период проживания в ГК «Гранд Отель Поляна» и ГК «Поляна 1389 Отель и СПА».
- Рассылка новостей и специальных предложений.
- Привилегированное бронирование номера.
- Отмена бронирования без штрафа (за исключением праздничных дней).

*\* завтрак в день заезда не включен, услугу возможно приобрести дополнительно.*

*\*\*скидка не предусмотрена на завтраки, комплексные обеды и ужины, мини-бар. Скидка предоставляется только при предъявлении карты участника программы лояльности. Перечень точек питания и ассортимент продукции может обновляться на усмотрение руководства отеля.*

*\*\*\*ваучер выдается на номер комнаты, в котором проживает держатель карты, но не более 2 персон; после выезда из отеля неиспользованный ваучер является недействительным.*

*\*\*\*\* перечень точек может обновляться на усмотрение руководства.*

Для вступления в программу лояльности ГТЦ ПАО «Газпром» гостю необходимо заполнить анкету (Приложение 1 к данным Правилам). При передаче заполненной анкеты менеджеру по работе с гостями или сотруднику отеля, гостю присваивается первоначальный уровень 1. Данный статус гостя фиксируется в программе отеля.

### **Общие правила пользования клубными картами**

Скидка по клубной карте участника может быть предоставлена при наличии самой карты и в присутствии ее держателя.

Для получения скидки и иных условий по карте на услуги проката оборудования и инвентаря, при оформлении договора аренды оборудования и инвентаря гостю необходимо предоставить документ удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина или лица без гражданства) и карту. Данные о госте, предъявившем документ удостоверяющий личность, заносятся на карту, с письменного согласия гостя.

Партнер вправе запросить у гостя номер мобильного телефона, привязанный к Клубной карте, для последующей его идентификации. Партнер вправе удостовериться в том, что предоставленный телефонный номер принадлежит обратившемуся за получением услуг аренды оборудования и инвентаря гостю посредством телефонного звонка Партнера гостю. В случае, если гость не подтвердил телефонный номер (не ответил на входящий звонок), Партнер вправе отказать гостю в предоставлении услуги.

Карта не подлежит передаче третьим лицам.

Скидки по клубным картам не суммируются с акциями, специальными предложениями и иными привилегиями, и льготами. Если у гостя есть право или возможность получить иные скидки, привилегии, льготы, в этом случае, гость на свое усмотрение выбирает один из источников предоставления скидки, привилегии, льготы.

Перечень Партнеров и условия предоставления скидки на услуги может изменяться. Полный перечень Партнеров, актуальные условия и правила предоставления скидки и специальные условия по Программе лояльности «Loyalty Club» представлены на сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru), в разделе «Программа лояльности».

Филиал ООО «Свод Интернешнл» в Краснодарском крае обладает исключительными правами по управлению, изменению правил и условий использования и развитию программы лояльности и карты.

## **Обработка персональных данных**

Обработка персональных данных осуществляется на основании Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» в рамках «Политики обработки персональных данных ООО «Свод Интернешнл»».

Получением Клубной карты (далее – Карта) гость дает согласие на обработку (сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение с учетом положений Федерального закона «О персональных данных») персональных данных Держателя Карты, включая информацию о фамилии, имени, отчестве, поле, дате рождения, адресе, контактных телефонах, адресе электронной почты, перечисленных в Анкете на получение Карты.

Обработка персональных данных осуществляется в целях обеспечения услуг со скидкой по Карте в соответствии с настоящими правилами и графиком работы предоставляемых услуг, а также для организации направления информации о новых услугах и рекламных акциях, обработки запросов и обращений гостя, а также в статистических целях и целях информационного обеспечения Общества для создания общедоступного информационного справочника путем заполнения анкеты на стойках продаж. Участник дает согласие на фотографирование в целях получения Карты и последующей идентификации личности.

Держатель Карты согласен с тем, что обработка его персональных данных может производиться любыми допустимыми действующим законодательством способами, перечисленными выше.

Согласие Держателя Карты на обработку его персональных данных действует с момента подписания Анкеты и в течение всего периода действия Карты и может быть отозвано посредством письменного заявления, переданного представителю Оператора, либо по почте, заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложений.

### **Процедура восстановления карты в случае утери**

При утере карты гостю необходимо сообщить об этом сотруднику стойки приема и размещения или менеджеру по работе с гостями, указать номер мобильного телефона, привязанный к утерянной карте и предоставить документ, удостоверяющий личность Участника (паспорт гражданина РФ или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина или лица без гражданства) для последующей идентификации Участника, восстанавливающего карту.

Сотрудник стойки приема и размещения или менеджер по работе с гостями вправе удостовериться в том, что предоставленный телефонный номер принадлежит обратившемуся за восстановлением карты гостю посредством телефонного звонка сотрудником стойки приема и размещения или менеджером по работе с гостями обратившемуся гостю.

В случае, если гость не подтвердил телефонный номер (не ответил на входящий звонок), сотрудник стойки приема и размещения или менеджер по работе с гостями вправе отказать в восстановлении карты.

При восстановлении карты все данные с утерянной карты будут автоматически перенесены на восстановленную карту. Утерянная гостем карта автоматически блокируется при оформлении восстановления карты гостем.