



## ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

1. Привилегии участников Клуба «Любимый гость БонОтель».
2. Общие положения и правила.
3. Клуб «Любимый гость БонОтель».
4. Накопление и использование баллов.

### 1. Привилегии участников Клуба гостей «Любимый гость БонОтель».

Таблица 1.

Специальные тарифы на проживание и дополнительные бонусы в зависимости от статуса гостя (от количества комнатно-ночей гостя)

Уровень лояльности	BASE	The Favourite Guest	The Silver Bough	The Gold Bough	The Platinum Bough
Количество ночей	Регистрация в программе	От 11 до 30	от 31 до 60	от 61 до 99	от 100 и более
Кэшбэк в бонусных баллах, % от стоимости проживания	2%	3%	4%	5%	6%
Скидка на проживание от BAR	10%	20%	30%	Специальный тариф*	Специальный тариф*
Услуга Личный консьерж <sup>1</sup>	+	+	+	+	+
Скидка на меню BonBistro <sup>2</sup>	-	10%	15%	20%	20%

Скидка на завтрак «Шведский стол» <sup>3</sup>	-	-	20%	20%	50%
Бесплатный ранний заезд/поздний выезд <sup>4</sup>	-	10:00/18:00	+	+	+
Скидка на услуги конференсинга <sup>5</sup>	-	-	20%	20%/20%	50%/20%
Опция Family&Friends <sup>6</sup>	-	-	-	+	+
Upgrade номера <sup>7</sup>	-	-	-	-	+
Забота BonHotel <sup>8</sup>	-	-	-	-	+

1) **Услуга Личный консьерж** – комплекс дополнительных услуг, предоставляемых Гостю — участнику Клуба «Любимый гость БонОтель» по запросу и включающий в себя:

- информационная поддержка (поиск и предоставление информации по запросу гостя);
- услуги бронирования (столиков в заведениях города, посещения салонов красоты, косметических процедур);
- организация аренды автомобиля / автомобиля с водителем;
- поиск пропавшего багажа;
- информирование о периодах высокой загрузки в гостинице и заблаговременное бронирование номера;
- онлайн поддержка через мессенджеры в период проживания (заказ room service и иных доп. услуг);

2) **Скидка на меню BonBistro** — скидка распространяется на все блюда меню. Скидка не распространяется на меню лобби-бара (алкогольная продукция и снеки) и другие напитки, а также не суммируется с другими скидками.

3) **Скидка на завтрак «Шведский стол»** — скидка не распространяется на сеты завтраков.

4) **Бесплатный ранний заезд/поздний выезд** — предоставляется при наличии возможности или предварительного бронирования.

5) **Скидка на услуги конференсинга.** Скидка распространяется на тарифы предоставления в пользование помещений и оборудования размером 20% или 50% и на специальное пакетное предложение (w-coffee) в размере 20%. Этот бонус может быть передан участником Клуба третьему лицу, в случае персонального обращения и заявки на услугу участником клуба.

6) **Опция Family&Friends** — опция подразумевает применения специального тарифа на проживание для бронирований третьим лицам по запросу Гостя — участника Клуба с уровнем Gold Bough и выше. В данном случае значение предоставляемого тарифа будет соответствовать значению этого тарифа на все категории номеров для Гостя — участника Клуба. Опция не включает применение третьим лицам бонусов из Таблицы 1 настоящего положения.

7) **Upgrade номера** — повышение категории номера без дополнительной оплаты на 1 категорию предоставляется при наличии возможности или предварительного бронирования.

8) **Забота VonHotel** — специальные предложения, акции и комплименты, согласно маркетинговому плану отеля в разделе специальные Предложения для участников программы лояльности.

\*Комментарии и уточнения по условиям предоставления бонусов и дополнительных скидок из Таблицы 2:

**Таблица 2. Специальные тарифы на проживание гостей:**

Категория номера	The Gold Bough Rate, у.е.*	Platinum Bough Rate, у.е.*
Standard/Twin	40	37
Standard Superior	47	44
Comfort	53	50
Studio	60	57
Connected	65	62
Studio Superior	72	68

\*у.е.-условная единица приравненная к евро по курсу НБРБ на дату оплаты, либо на момент оказания услуги.

Участникам клуба уровня «The Platinum Bough» один раз в календарный год предоставляется ваучер на проживание с завтраком в качестве комплимента ко дню рождения гостя. Ваучер может быть использован при условии проживания в отеле в месяц, когда у гостя день рождения. Стоимость ваучера составляет 0,01 BYN. В ином случае гостю начисляется дополнительно 100 бонусных баллов в последний день месяца, в котором у гостя День рождения со сроком действия 6 (шесть) месяцев.

## **2. Общие положения и правила**

Положение о Программе лояльности гостиницы «БонОтель» (далее- Программа) предполагает предоставление специальных тарифов/скидок на проживание и дополнительных услуг гостиницы, определяет привилегии, дополнительные бонусы или комплименты в зависимости от статуса гостя.

Условия и правила программы лояльности (далее – Положение) устанавливает и регулирует порядок организации и функционирования скидочной системы по приобретению гостиничных услуг, за исключением:

- алкогольных напитков, слабоалкогольных напитков, пива, табачных изделий;
- товаров, участвующих в иных акциях и специальных предложениях;
- сувенирной продукции;
- транспортных услуг;
- визовой поддержки;
- услуг бизнес-центра;
- услуг прачечной;
- дополнительно приобретённых услуг питания (завтраки по системе «шведский стол»/сеты завтраков, обеды/ужины по спец. Меню);
- товары мини-бара.

В Положении применяются следующие термины и их определения:

**гость** — физическое лицо, проживающее в гостинице, и пользующееся ее услугами на основании публичного договора;

**участник** — физическое лицо, которое выразило свое намерение на участие в программе лояльности, выполнило необходимые условия в соответствии с настоящим Положением;

**организатор** — унитарное предприятие по оказанию услуг «Строминвест-Эстейт»;

**программа лояльности** — комплексная программа по приобретению физическими лицами товаров и услуг, оказываемых организатором.

**бонусные баллы (баллы, ББ)** — дополнительная скидка, накопленная гостем и используемая при оплате проживания при последующих бронированиях. 1 ББ=1 BYN.

Для участия в Программе лояльности гость должен зарегистрироваться, заполнив анкету на сайте гостиницы или на стойке регистрации. Статус участника программы присваивается после подтверждения регистрации организатором и открытием специального накопительного счета на имя заявителя. Основанием для предоставления вознаграждений служит платежная активность Гостя и начисленные на счет участника Бонусные баллы.

Став участником Программы, Гость имеет право пользоваться условиями дисконтной политики для участников, накапливать и списывать Бонусные баллы, предусмотренные Программой. Условия Программы действуют на территории Республики Беларусь только в гостинице «БонОтель».

Регистрация в программе не гарантирует обязательное бронирование и/или заселение в отель.

В случае, если какой-либо акционный тариф публичной оферты является более выгодным для гостя по сравнению с его специальным тарифом, то гостю будет предложен первый.

Участие в Программе является бесплатным.

Все участники Программы, вне зависимости от статуса дают согласие организатору обрабатывать, хранить и использовать персональные данные в целях реализации Программы.

Присоединиться к Программе могут гости с действующим адресом электронной почты и номером телефона.

Организатор вправе отказать участнику в участии в Программе в случаях отсутствия технической или иной возможности организатора на момент обращения участника.

К участию в программе не принимаются лица, существенно или неоднократно нарушавшие правила проживания в гостинице «БонОтель».

Все споры, связанные с Программой лояльности, решаются в соответствии с законодательством.

### **3. Клуб «Любимый гость БонОтель»**

Программа для Гостя со статусом VIP-0 или VIP-1, участника Клуба «Любимый гость БонОтель», представляет собой систему специальных тарифов на проживание и дополнительных бонусов в зависимости от количества заездов Гостя (Таблица 1), а также накопительную систему баллов, которыми можно оплатить услуги гостиницы БонОтель (кроме услуг, перечисленных в положении о применении скидок в главе 2; пункте 2.3).

**Участники:** гости (физические лица), достигшие совершеннолетия (18 лет) в соответствии с законодательством Республики Беларусь, бронирующие проживание в гостинице «БонОтель» самостоятельно через официальный сайт отеля, по телефону, по электронной почте, от стойки.

**Условия участия и механика:** Статусы VIP-0 и VIP-1 (участник Клуба «Любимый гость БонОтель») присваивается гостю с момента регистрации гостя при изъявлении желания самого гостя. Для вступления в клуб «Любимый гость БонОтель», гость обязан ознакомиться с правилами участия и зарегистрироваться в программе одним из следующих способов:

- зарегистрироваться на официальном сайте гостиницы <https://bonhotel.by/lk/>;
- отправить заявку на участие в Программе на электронную почту отеля [info@bonhotel.by](mailto:info@bonhotel.by) или на телефон отдела бронирования: +375-29-104-33-77 (viber, whatsapp, telegram);
- заполнить анкету участника на стойке регистрации отеля (образец 1).

В случае согласия, гость получает личный идентификационный номер, по которому отслеживаются все бронирования гостя и начисляются баллы. Для перехода на новый уровень, гостю необходимо прожить определенное количество комнатно-ночей (далее к/н) согласно таблице 1. Гость информируется о правилах начисления бонусных баллов, их списания на услуги отеля, а также о всех бонусах участника Клуба.

При первичной регистрации в программе Гость получает членский номер в программе лояльности с назначением статуса «Base» (уровень 1) и назначается статус VIP-0 в системе управления гостиницей Fidelio (далее – Fidelio). При достижении 10

комнато-ночей гостю присваивается статус VIP-1 в системе Fidelio с присвоением статусов «Favourite guest», «The Silver Bough», «The Gold Bough», «The Platinum Bough», в зависимости от количества накопленных комнато-ночей пребывания в отеле, согласно таблице 1. В зависимости от статуса гостя, ему начисляются бонусные баллы. Накопление бонусных баллов возможно только при указании идентификационного номера или ФИО участника при заказе услуг, за которые начисляются баллы в соответствии с Условиями Программы.

В Программе учитываются все бронирования гостя по тарифам публичной оферты, исключая бронирования через Online Travel Agency с момента регистрации в Программе. Участники прошлой программы лояльности не переводятся в новую программу с 01.07.2026 г.

#### **4. Накопление и использование баллов**

Для накопления баллов участнику необходимо выполнить следующие действия:

3.1 Совершить бронирование проживания на официальном сайте или напрямую в отеле, указав Идентификационный номер участника, либо номер телефона и свою фамилию и оповестить сотрудников отеля о том, что гость является участником Программы.

3.2 Участник программы может получить баллы не более чем за один номер, либо заказанные при одном бронировании номера, при условии, что одним из проживающих является сам участник Клуба и оплату производит участник. В случае бронирования участников Программы Лояльности на имя третьего лица, баллы начислены не будут и комнато-ночи учтены не будут.

3.3 Баллы считаются заработанными после оплаты стоимости проживания и их поступления на счёт участника. Начисление Баллов происходит в течение 5 рабочих дней, после выписки гостя из отеля.

3.4 Начисление Баллов возможно только на участника программы лояльности, который оплатил проживание.

3.5 Начисление Бонусных баллов производится в следующем порядке: начисляется % от потраченной суммы на услуги проживания (включая ранний заезд и поздний выезд) согласно уровню лояльности (таблица 1) и конвертируется в бонусные баллы до целого числа в меньшую сторону. 1 бонусный балл = 1 BYN, которым гость может оплатить последующее проживание в отеле. Бонусные баллы начисляются за каждую фактическую ночь проживания в отеле. Баллы суммируются на личном счёте участника.

3.6 Бонусные баллы не являются денежным эквивалентом и обмену на белорусские рубли не подлежат. Гость не может покупать и продавать Бонусные баллы за наличные деньги.

3.7 Любые жалобы относительно зачисленных баллов, принимаются со всеми сопроводительными документами, подтверждающими факт покупки в течение одного (1) месяца после проведенной операции.

3.8 Бонусные баллы гость может использовать при оплате услуг отеля, за исключением товаров и услуг, перечисленных в пункте 2.3 Главы 2 положения «О применении скидок в гостинице «БонОтель»».

3.9 В случае отмены бронирования или незаезда, баллы не начисляются.

3.10 В случае незаезда баллы, использованные для оплаты данного проживания, не возвращаются.

3.11 Баллы не начисляются на бронирования, совершенные через онлайн площадки, кроме официального сайта гостиницы <https://bonhotel.by/>.

3.12 Бонусные баллы и уровень в программе лояльности не может быть передан другим физическим лицам.

3.13 При достижении следующего статуса сотрудники рецепции оповещают гостя об изменении статуса и вручают письмо с благодарностью, также вкладывают информационный лист с привилегиями участников программы лояльности. При согласии гостя получать информационную рассылку по телефону или электронной почте гость может получить оповещение о переходе на новую ступень в электронной форме.

3.14 Участник может закрыть свой счёт в любое время, обратившись к Организатору Программы. Организатор вправе аннулировать счёт Участника, если в течение 24 месяцев он не получал и не использовал Баллы. Все накопленные баллы сгорают, но идентификационный номер в данном случае может остаться действующим и привилегии уровня за гостем сохраняются. Для сохранения статуса участникам клуба необходимо в течение 24 месяцев выполнить одно из следующих условий: совершить бронирование или прожить в отеле.

3.15 Организатор имеет право в одностороннем порядке, не неся ответственности перед участником Программы, аннулировать его участие, удалить Баллы на счёте, если какие-либо баллы были оформлены, получены или конвертированы путём мошенничества или другими неправомерными способами.

3.16 В случае, если гость зарегистрировался в программе лояльности, но не сделал ни одного бронирования в течении 3 месяцев со дня регистрации, организатор вправе аннулировать участие в программе лояльности и деактивировать учетную запись гостя.