



ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

1. **Общие положения и правила.**
2. **Клуб «Любимый гость БонОтель».**
3. **Начисление и конвертация баллов.**
4. **Привилегии участников Клуба «Любимый гость БонОтель».**
5. **Прочие условия для участников Клуба «Любимый гость БонОтель».**

1. 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. 1ББ=1 BYN.

Участие начинается после подтверждения заявки и открытия отелем(организатором) накопительного счёта на имя заявителя. Основанием для предоставления вознаграждений служит платежная активность Гостя и начисленные на счет участника Бонусных баллов (далее Баллы, ББ).

Став участником Программы, Гость имеет право пользоваться условиями дисконтной политики для участников, накапливать и списывать Бонусные баллы, предусмотренные Программой. Основанием для предоставления вознаграждений служит платежная активность Гостя и начисленные на счет участника Баллы. Условия Программы действуют на территории Республики Беларусь только в гостинице «БонОтель». Членство в Программе является бесплатным.

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

2. Клуб «Любимый гость БонОтель»

Программа для Гостя со статусом VIP – 0 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 п.1).

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 способов:

- зарегистрироваться на официальном сайте гостиницы bonhotel.by ;
- отправить заявку на участие в Программе на электронную почту отеля 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).

Заполняя заявку на участие, гость дает согласие на обработку персональных данных.

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

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).

При достижении 10 к/н гостю присваивается статус «Favorite guest», «The Silver Bough», «The Gold Bough», «The Platinum Bough», в зависимости от количества накопленных к/н 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 с момента регистрации в Программе, кроме участников предыдущей программы лояльности. Участники программы лояльности переводятся в новую программу, в зависимости от накопленных к/н в соответствующий статус действующей Программы с конвертацией накопленных баллов 1 балл предыдущей программы = 4 ББ действующей Программы.

3. Начисление и конвертация баллов:

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

- 3.4 Начисление Баллов возможно только на одного человека, на имя которого была сделана и оплачена бронь.
- 3.5 Начисление Бонусных баллов производится в следующем порядке: начисляется процент от потраченной суммы на услуги проживания (включая ранний заезд и поздний выезд) согласно уровню лояльности (таблица 1) и конвертируется по правилам математического округления в бонусные баллы. 1 ББ=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 обмен на белорусские рубли невозможен. 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 месяца после проведенной операции.
- 3.8 Бонусные баллы гость может использовать при оплате услуг отеля, за исключением товаров и услуг, перечисленных в пункте 1 настоящего Положения.

4. Привилегии участников Клуба гостей «Любимый гость БонОтель»:

Таблица 1.

Специальные тарифы на проживание и дополнительные бонусы в зависимости от статуса гостя (от количества комнато-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 ¹	+	+	+	+	+
Скидка на меню BonBistro ²	-	10%	15%	20%	20%
Скидка на завтрак	-	-	20%	20%	50%
«Шведский стол» ³					
Бесплатный ранний заезд/поздний выезд ⁴	-	10:00/ 18:00	+	+	+
Скидка на услуги конференци нга ⁵	-	-	20%	20%/ 20%	50/ 20%
Опция Family&Frie nds ⁶	-	-	-	+	+
Upgrade номера ⁷	-	-	-	-	+
Забота BonHotel ⁸	-	-	-	-	+

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 сэнки) и другие напитки, а также не суммируется с другими скидками.
- 3) **Скидка на завтрак «Шведский стол»** – скидка не распространяется на сеты завтраков. Скидки применяются с учётом округления по математическим правилам до целого числа.
- 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. 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 предоставлений 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	37	34
Standard Superior	44	41
Comfort	50	47
Studio	57	54
Connected	62	59
Studio Superior	69	65

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

Участникам клуба уровня «The platinum Bough» предоставляется ваучер на проживание с завтраком на новый год и день рождения при условии проживания в

отеле в первый месяц года (январь) и/или проживания в месяц, когда у гостя День Рождения, стоимостью 0,01 BYN (образец 9). В ином случае гостю начисляется дополнительно 100 бонусных баллов в последний день января и последний день месяца, в котором у гостя День Рождения сроком на 6 месяцев.

Прочие условия для участников Клуба Любимый гость БонОтель:

- В случае отмены бронирования или незаезда, баллы не начисляются.
- В случае незаезда баллы, использованные для оплаты данного проживания, не возвращаются.
- Баллы не начисляются на бронирования, совершенные через онлайн площадки, кроме официального сайта гостиницы <https://bonhotel.by/>.
- Участие в клубе не гарантирует обязательное бронирование и/или заселение в отель.
- Бонусные баллы и уровень в программе лояльности не может быть передан другим физическим лицам.
- При достижении следующего статуса сотрудники рецепции оповещают гостя об изменении статуса и вручают письмо с благодарностью в конверте, так же вкладывают информационный лист с привилегиями участников программы лояльности и количеством накопленных баллов. При согласии гостя получать информационную рассылку по телефону или электронной почте гость может получить оповещение о переходе на новую ступень в электронной форме.
- 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.
- Участник может закрыть свой счёт в любое время, обратившись к Организатору Программы. Организатор имеет право закрыть счёт Участника, если в течение 24 месяцев он не получал и не использовал Баллы. Все накопленные баллы сгорают, но идентификационный номер в данном случае остается действующим и привилегии уровня за гостем сохраняются. Для сохранения баллов участникам клуба необходимо в течение 24 месяцев выполнить одно из следующих условий: совершить бронирование и прожить в отеле, воспользоваться услугами ресторана «БонБистро», оплатить баллами дополнительные услуги в отеле.
- 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.
- Организатор вправе отказать в участии в случае отсутствия технической или иной возможности на момент обращения.

- К участию в программе не принимаются лица, неоднократно нарушавшие правила проживания.