



СОГЛАСОВАНО:

Генеральный директор
ООО «Управляющая Компания Прованс»

_____ Мануйлов А.А.
«13» января 2025 г.

**Положение о программе лояльности Provence Hotel Club
(Прованс Хотел Клуб)**

Оглавление

1. Термины и определения	1
2. Общие положения.....	2
3. Статусы и карты участников, правила их использования.	3
4. Порядок присвоения статусов и выдачи карт Участников.....	4
5. Прочие условия.....	5
Приложение 1. Список отелей участвующих в Программе Лояльности.....	7
Приложение 2. Анкета – заявление участника программы лояльности Provence Hotel Club.	8

1. Термины и определения

В настоящем Положении используются следующие термины в соответствии с их нижеприведенными значениями:

«Организатор», «Компания» - Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая Компания Прованс», являющееся юридическим лицом, созданным в соответствии с законодательством РФ. Юридический адрес: 354340, г. Сочи, ул. Мира д.163/5 пом.134

Почтовый и фактический адрес: Адрес: г. Сочи, ул. Бытха 3/1

ОГРН 1152367003282, ИНН 2317077616, КПП 231701001.

Директор Мануйлов Артем Александрович, действует на основании Устава.



1.1. «Программа лояльности», «Программа», «Программа Provence Hotel Club» «Программа Прованс Хотел Клуб» - разработанная Компанией система предоставления участникам программы скидок и иных преимуществ в Отелях под управлением ООО «Управляющая компания Прованс».

1.2. «Участник Программы», «Клиент», «Гость» - участником программы может стать только физическое лицо, достигшее совершеннолетия (18 лет), проживавшее в одном из отелей из списка (см. Приложение №1) от одной и более ночи, с 12.10.2020 г. по 31.12.2021г., и заполнивший анкету – заявление Участника Программы **Provence Hotel Club** на официальном сайте отеля (прим. Приложение № 2 к настоящей Программе), и имеющие право на скидки и преференции, в соответствии с настоящим Положением.

1.3. «Статусы участника», «уровень участника» - уровень преференций, скидок и бонусов, присваиваемый участнику программы в зависимости от количества прожитых ночей в одном из отелей из списка Приложение №1, в соответствии с условиями, приведенными в п. № 3.4. настоящего положения.

1.4. «СПР» - служба приема и размещения, ресепшн.

2. Общие положения

2.1. Программа лояльности – комплекс мероприятий для повышения приверженности гостей к отелям под управлением УК «Прованс», посредством предоставления скидок и других преференций постоянным гостям.

2.2. Сотрудники/Работники (состоящие в трудовых отношения или в гражданско-правовых с ООО «Управляющая компания Прованс» не могут являться участниками программы.

2.3. Участие в программе дает Участникам право получать скидки и другие преференции в соответствии с настоящим Положением.

2.4. Каждый участник несет ответственность за информирование компании ООО «Управляющая компания Прованс» о любых изменениях в его контактной информации.

2.5. Размер скидок и преференций устанавливается для каждой категории гостей (далее- статус) в соответствии с критериями, приведенными в п. № 3.2. настоящего Положения.



2.6. Цели Программы:

Целью программы лояльности является повышение количества прямых бронирований через модуль бронирования на официальных сайтах отелей и по телефону отдела продаж отелей за счет предоставления скидок и других преференций гостям и повышения их приверженности отелям под управлением УК «Прованс».

2.7. Срок действия программы лояльности с 12.10.2020 г. и до конца действия программы

2.8. Воспользоваться скидкой на бронирование номеров и скидками на дополнительные услуги, участники программы могут с 26.10.2020г.

2.9. Задачи Программы лояльности:

2.9.1. Обеспечить информирование гостей отелей об условиях Программы, посредством консультации при личном обращении гостей (по телефону и напрямую), а также посредством официальных сайтов отелей, страниц социальных сетей, и информационных материалов.

2.9.2. Обеспечить учет и идентификацию участников Программы посредством использования дисконтной карты Гостя, номера мобильного телефона, электронной почты и ФИО.

2.9.3. Обеспечить регистрацию и учет данных о количестве заездов новых 100% гостей, по критериям прожитых номеро-ночей, статусам программы лояльности и т.п. по каждому гостю.

2.9.4. Обеспечить предоставление скидок и других преференций в соответствии с условиями Программы и статусом Участника.

3. Статусы участников программы лояльности, правила их использования.

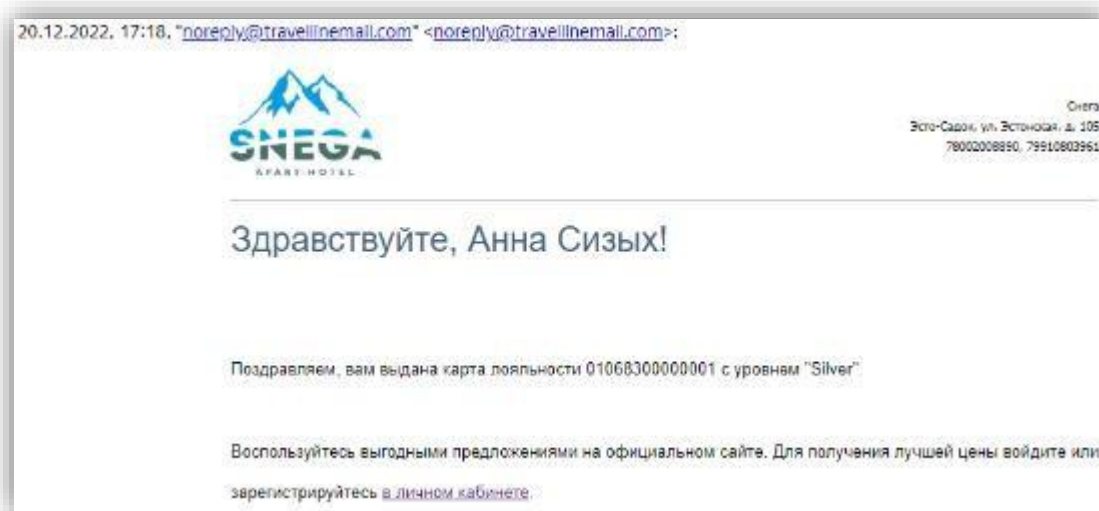
3.1. Статусы участников программы.

3.1.1. Клиент становится Участником Программы лояльности с момента присвоения ему идентификационного номера для статуса Силвер (Silver).

3.1.2. Срок действия Статуса клиента не ограничен и распространяется на весь срок действия Программы лояльности.

3.1.3. Карта лояльности с 14-значным номером является подтверждением участия гостя в программе лояльности и дает право пользоваться скидками и преференциями, в соответствии со статусом в точках обслуживания отелей-участников Программы лояльности **Provence Hotel Club**.

3.1.4. (Приложение №1)



Приложение №1 "Снимок экрана письма-подтверждения о выдаче карты лояльности"

3.1.5 Для повышения статуса участника и получения новых преференций в соответствии с имеющимся статусом, участнику программы необходимо накопить количество прожитых номеро-ночей, в соответствии с условиями в п. № 3.2. настоящих положений. Для накопления номеро-ночей учитываются только проживание, забронированное напрямую на официальном сайте, через отдел продаж и напрямую в отелях под управлением УК

«Прованс»

3.1.6 Для накопления номеро-ночей учитываются проживания гостей с момента действия настоящей программы лояльности, с 12.10.2020 г. и до конца действия программы, согласно п. № 2.7. настоящих положений.

3.1.7 Для идентификации участников программы статусов «Силвер» (Silver), «Голд» (Gold), «Сапфир» (Sapphire) гостям присваивается 14-значная карта лояльности или идентификационный номер программы лояльности старого образца (выдававшийся до 31.12.2022 г).

3.2 Статусы и карты участников, правила их использования

Статус участника	«Силвер» (Silver)	«Голд» (Gold)	«Сапфир» (Sapphire)
Условия достижения статуса	присваивается при регистрации	Присваивается после 30 ночей проживания	Присваивается после 100 ночей проживания
Скидка при бронировании	5%	15%	20%
Комплимент от отеля при заезде	✓	✓	✓
Количество ночей в подарок на в течение года в низкий сезон (по предварительному бронированию через отдел продаж в низкий сезон)	X	✓ (1 ночь)	✓ (2 ночи)
Поздний выезд до 18:00 и ранний заезд с 9:00 (при наличии номеров)	X	✓	✓
Специальное предложение ко дню рождения	Для статуса Silver 20% скидки за ночь проживания в День рождения при проживании от двух ночей в отелях сети Provence. Для статуса Gold 30% скидки за ночь проживания в День рождения при проживании от двух ночей в отелях сети Provence. Для статуса Sapphire 40% скидки за ночь проживания в День рождения при проживании от двух ночей в отелях сети Provence.		
Парковочное место на период проживания (при наличии платной парковки на территории отеля)	X	X	✓ (1 место бесплатно)
Повышение категории номера на 1 категории (при наличии номеров)	X	✓	✓
Скидка на дополнительный номер для друзей (при одновременном проживании)	5% на 1 дополнительный номер	15% на 1 дополнительный номер	15% на 2 дополнительных номера

3.2.1 Программа работает по накопительной системе в течение всего срока проведения программы, на протяжении которого статус участника может быть повышен, в зависимости от критериев, указанных в пункте 3.2. настоящего Положения.

Участнику может быть одобрен перерасчет по его ранее созданному бронированию на льготных условиях с применением дисконтной карты за 24 часа до заезда.

3.3 Использование преференций участников программы.

3.3.1 Скидки по программе лояльности не суммируются с другими программами лояльности, действующими на момент обращения Участника для бронирования номеров или в точки обслуживания в отеле.

3.3.2 Скидки и преференции распространяются только на услуги размещения и пакетное питание.

Право на получение скидки и других преференций не распространяется на лиц, не являющихся Участниками Программы.

3.3.3 Участникам программы лояльности **Provence Hotel Club** предоставляется право льготной оплаты дополнительных номеров, используя скидку в соответствии со Статусом карты, при условии одновременного проживания в отеле.

3.3.4 Для подтверждения права на получение скидки по Программе, при регистрации необходимо назвать номер дисконтной карты или индивидуальный промо-код и предоставить документ, удостоверяющий личность, администратору Службы приема и размещения Гостиничного комплекса.

3.3.5 Участники программы используют дисконтную карту или промо-код (см. п.№ 4.1.4.) для получения скидки при бронировании через отдел продаж, или на официальном сайте отеля для подтверждения права получения скидки.

3.3.6 Статус присваивается с момента достижения участником условий п. № 3.2., как при первичном получении статуса участника программы, так и при повышении статуса, после достижения участником условий настоящих положений.

3.3.7 Участники могут воспользоваться скидками сразу после присвоения им соответствующего статуса, о чем участникам будет направлено сообщение на указанный при регистрации электронный адрес.

3.3.8 Участники программы лояльности вправе запросить лучшую стоимость проживания напрямую в сети объектов размещения Provence.

Для запроса более выгодной стоимости проживания Гостю необходимо направить ссылку и скриншот о более выгодной стоимости на стороннем источнике бронирования. Если на объект размещения распространяются наши условия лучшей цены, то отдел бронирования свяжется с Гостем и подтвердит стоимость со стороннего ресурса. Гость получит обновлённое подтверждение о бронировании со ссылкой на оплату по более выгодной стоимости.

4. Порядок присвоения статусов Участников.

4.1 Для статуса Силвер (Silver).

4.1.1 . Начальный уровень участия в ПЛ может быть присвоен потенциальным гостям и действующим гостям отеля на любом этапе проживания в отеле. При самостоятельной регистрации - начальный уровень участия в ПЛ присваивается на официальном сайте отеля. При бронировании - сотрудник, принимающий бронирование, интересуется у гостя, является ли он участником ПЛ. Если нет, то предлагает вступить. При согласии - помогает гостю зарегистрироваться на официальном сайте отеля. При регистрации в отеле: сотрудник, оформляющий заселение гостя информирует гостя о преимуществах участия в ПЛ, при заинтересованности гостя помогает ему зарегистрироваться на официальном сайте отеля. Стать участником ПЛ гость может во время проживания и после выселения из отеля, в этом случае

перерасчет стоимости уже созданного бронирования не предусмотрен (см. п.3.4.) Сотрудник Отдела продаж проверяет правильность заполнения заявок на вступление в программу лояльности, поступающих в электронном виде. В случае, если данные не полные, то сотрудник отдела продаж связывается с гостем для уточнения всех корректных данных.

4.1.2 После получения письма-подтверждения о вступлении в программу лояльности, сотрудник Отдела продаж меняет статус гостя в соответствующем поле профайла (карточке гостя) в системе 1С на статус «Силвер».

4.1.3 Дисконтные карты и промо-коды для бронирования со скидкой для всех статусов генерируются менеджером отдела продаж, который так же обеспечивает техническую возможность применения промо-кодов при бронировании, функционирование формы обратной связи для заполнения анкет в режиме онлайн.

4.2 Для статуса «Голд» (Gold).

4.2.1 При наличии у гостя дисконтной карты и накоплении достаточного количества номеро-ночей для перехода на статус «Голд» (Gold), статус Гостя в программе лояльности меняется автоматически. Сотрудник Отдела продаж до 10 числа каждого месяца производит выгрузку отчета гостей, выехавших за предыдущий месяц со статусом «Силвер», для определения статуса постоянных гостей. В случае, если гости уже накопили достаточное количество номеро-ночей, в соответствии с п. № 3.2. настоящих положений для достижения статуса «Голд», сотрудник уведомляет гостей по электронной почте, о том, что их статус в программе лояльности повысился, и высылает в сообщении новый индивидуальный промо-код для идентификации участника ПЛ для бронирования номеров.

4.3 Для статуса «Сапфир» (Sapphire).

4.3.1 При наличии у гостя дисконтной карты и накоплении достаточного количества номеро-ночей для перехода на статус «Сапфир» (Sapphire), статус Гостя в программе лояльности меняется автоматически. Сотрудник отдела продаж до 10 числа каждого месяца производит выгрузку отчета гостей, выехавших за предыдущий месяц, для определения статуса постоянных гостей. В случае, если гости уже накопили достаточное количество номеро-ночей, для достижения статусов «Сапфир» (Sapphire), сотрудник производит уведомление гостей по электронной почте о том, что их статус в программе лояльности повысился. Далее сотрудник отдела продаж высылает участнику в сообщении новый промо-код для бронирования номеров.

4.3.2 При бронировании номера специалист отдела продаж или СПР проверяет статус гостя по системе 1С, сверяет дисконтную карту или промо-код с указанным в профиле гостя бронирование производится с проставлением скидки, соответствующей статусу гостя.

4.4 Все изменения данных владельца карты вносятся специалистом отдела продаж в профайл системы 1С.

4.5 Состав комплиментов в номера при заезде:

- Для статуса «Сильвер» - шоколадный набор и приветственная открытка;
- Для статуса «Голд» и «Сапфир» - шоколадный набор, приветственная открытка и «комплимент от отеля» на усмотрение объекта размещения.

5. Прочие условия

5.1. Принимая участие в Программе лояльности, каждый клиент тем самым подтверждает свое

согласие на использование предоставленной информации Компанией в маркетинговых и/или рекламных целях, методами, которые не нарушают действующее законодательство РФ (в т.ч. путем передачи третьим лицам).

5.2. Информация, получаемая Компанией из формы регистрации в программе лояльности, 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) и заключения новых договоров с субъектом данных (предложения заключить договор

оказания услуг), а также для информирования владельцев Карт клиента о предложениях в ГК, новых программах, вводимых Компанией.

5.3. При регистрации клиент указывает основную информацию:

- свое полное имя: фамилию, имя и отчество (полное имя должно соответствовать имени в документе, удостоверяющем личность);
- день, месяц и год рождения;

5.4. мобильный и другой контактный телефон, адрес электронной почты, по которым участник желает получать уведомления и иную информацию о Программе лояльности. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе при регистрации в Программе лояльности, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений, владелец Карты самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

5.5. Персональные данные, указанные в Договоре и Анкете, хранятся в информационной системе УК «Прованс». Информационная система УК «Прованс» представляет собой совокупность персональных данных об участниках Программы лояльности, полученных из данных анкет и иных источников информации, а также информационные технологии и технические средства, позволяющие осуществлять обработку персональных данных.

5.6. Компания оставляет за собой право вносить любые изменения в настоящие условия Программы лояльности в любое время с уведомлением Участников программы через официальный сайт отелей. Участник самостоятельно отслеживает изменения в Условиях Программы лояльности.

5.7. Компания может отказать гостю в праве на участие в программе лояльности без объяснения причин.

5.8. Участник Программы лояльности предоставляет Компании право обрабатывать, в т.ч. хранить и использовать свои персональные данные, указанные при регистрации.

5.9. По усмотрению ООО «Управляющая компания Прованс» порядок использования, перечень предпочтений и размер скидок может быть изменен с уведомлением Участников Программы и без.

5.10. Компания оставляет за собой право остановить участие в Программе любого участника (в том числе аннулировать промо-код) без предварительного уведомления в случаях, если участник:

- Не соблюдает настоящие условия участия;
- Злоупотребляет какими-либо преимуществами или льготами Программы,



предоставляемыми участнику, например передает карту третьим лицам;

- Предоставляет Компании неправильные сведения или информацию, вводящую в заблуждение;
- Нарушает правила проживания в отеле (см. Приложение №1).

В случае прекращения участия по указанным выше основаниям, накопленная ранее сумма прожитых номеро-ночей Участника аннулируется.

5.11. Условия предоставления скидок, их размеры, введение новых преимуществ могут быть в любой момент изменены Компанией. Информация об этом доступна на официальных сайтах отелей.

5.12. Незнание данных правил не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны владельцев Карт клиента. Компания не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с их использованием. Компания гарантирует защиту персональных данных, предоставленных покупателем при получении Карты клиента, регистрации данных или при их использовании.



Приложение №2

К положению о программе лояльности Provence Hotel Club (Прованс Хотел Клуб)

Список отелей-участников Программы лояльности Provence Hotel Club

Объектами -участниками Программы лояльности «**Provence Hotel Club**» являются все действующие объекты размещения под управлением ООО «Управляющая компания Прованс».

Список объектов указан на официальном сайте ООО «Управляющая компания Прованс»:
www.ukprovence.ru

По ссылке: <https://ukprovence.ru/project-object>



ООО «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ ПРОВАНС»

354054, РОССИЯ, Краснодарский край, г.Сочи, ул. Бытха, д.3/1, оф. 26

ИНН: 2317077616 КПП: 231701001 ОГРН: 1152367003282

Тел: +7 (800) 302-11-77

info@ukprovence.ru
