****

**ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ОТЕЛЯ ПОЛЮСТРОВО**

**Термины и определения:**

* **Программа лояльности** – программа материального поощрения постоянных Гостей Отеля Полюстрово. Позволяет держателю карты программы лояльности гарантировано получать скидки и дополнительные привилегии при бронировании номера, а также скидки на товары и услуги партнеров Отеля Полюстрово.
* **Участник программы лояльности** – Гость - держатель карты лояльности.
* **Карта лояльности –** карта, идентифицирующая Гостя среди остальных участников. Позволяет ее держателю получать скидки и специальные привилегии. Имеет свой уникальный идентификационный номер, соответствующий номеру промо-кода.

**Правила участия:**

* Участие в Программе лояльности Отеля Полюстрово регулируется настоящими Правилами. Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с ними.
* Участником Программы лояльности может стать Гость, заселяющийся в Отель, виртуальная карта формируется при регистрации в личном кабинете в блоке бронирования hotel-polustrovo.ru/this-hotel/lichnyy-kabinet/. Гость имеет право только на одну карту лояльности.
* Скидка на проживание предоставляется с момента регистрации виртуальной карты в личном кабинете.
* Бонусные баллы начисляются на бонусный баланс держателя карты лояльности только в случае проживания непосредственного держателя карты. Карта лояльности может передаваться третьим лицам. В этом случае Гостю, предъявившему карту лояльности, предоставляется скидка на проживание в Отеле, а также скидка на товары и услуги партнеров, но бонусные баллы НЕ начисляются на бонусный баланс держателя карты.
* Вступая в клуб «Полюстрово», Вы пользуетесь эксклюзивными привилегиями, повышая свой уровень и расширяя свои возможности с каждым заездом к нам! Вы получаете скидки и накапливаете бонусные баллы (1 балл = 1 рубль) на своем персональном счете.
* При накоплении необходимого количества баллов, Гость получает карту более высокого номинала.
* Текущий бонусный баланс карты лояльности Вы можете уточнить в службе приема и размещения Отеля или отправив запрос на адрес электронной почты  [tour@hotel-polustrovo.ru](https://e.mail.ru/compose/?mailto=mailto%3atour@hotel%2dpolustrovo.ru) с указанием Вашего ФИО и номера карты, а также в личном кабинете в блоке бронирования
* Ранее выданные (до 01.12.2015г.) бонусные и дисконтные карты Отеля Полюстрово, прекращают своё действие. Держатели таких карт, могут обменять их на новую карту лояльности Отеля Полюстрово, зарегистрировавшись в личном кабинете в блоке бронирования.
* Об утере карты лояльности необходимо уведомить Отель по электронной почте tour@hotel-polustrovo.ru. Ответным письмом держатель карты получит инструкцию по ее восстановлению.
* Отель Полюстрово сохраняет за собой право в одностороннем порядке прекратить участие Гостя в Программе лояльности в том случае, если участие используется не должным образом. К таким случаям относятся, например, оскорбительное или неуважительное поведение, преступные действия или действия, считающиеся в обществе аморальными или неэтичными, либо действия, которые нарушают настоящие Положения и Условия. Участник может в любой момент времени прекратить свое участие в программе лояльности, направив письменное уведомление по электронной почте tour@hotel-polustrovo.ru.
* Отель Полюстрово имеет право в одностороннем порядке изменить правила Программы лояльности или приостановить данную Программу, предварительно уведомив участника по e-mail за 15 (пятнадцать) календарных дней до введения новых правил.

**Скидки и бонусные баллы по данной программе начисляются при соблюдении следующих условий:**

* В случае прямого бронирования Отеля (бронирование должно быть осуществлено без участия посредников: туристических агентств, компаний, туроператоров, интернет-порталов, систем онлайн бронирования на сторонних сайтах) любым из следующих способов:

- на официальном сайте [www.hotel-polustrovo.ru](http://www.hotel-polustrovo.ru) (необходимо ввести номер карты в поле промо-код в блоке бронирования),

- по телефонам 8-800-100-11-05 или 8 (812) 303-81-50

- или электронной почте Отеля Полюстрово tour@hotel-polustrovo.ru, (сообщив статус карты и ее номер).

* ****Гость проживает по актуальным ценам, указанным на официальном сайте Отеля в блоке бронирования <http://hotel-polustrovo.ru/rooms-and-rates/> (скидка по карте не распространяется на спецпредложения, промо-тарифы, почасовые тарифы, рекламные купоны и т.п.).
* Предъявляйте карту лояльности каждый раз при заселении в Отель Полюстрово, а также указывайте при бронировании, что Вы являетесь участником программы лояльности.
* Скидки и бонусы по карте лояльности не распространяются на проведение банкетов/фуршетов, аренду конференц-залов и доп. услуги (стирка, копировальные работы и пр.).

**Наши карты и привилегии для Вас**

|  |  |
| --- | --- |
| БАЗОВАЯ карта лояльности Отеля Полюстрово BASE  | **Условия предоставления:*** Выдается Гостю в случае его регистрации в личном кабинете в блоке бронирования (https://hotel-polustrovo.ru/this-hotel/lichnyy-kabinet/)

**Бонусы и скидки:*** Скидка 10 % на проживание от "Тарифа дня" в блоке бронирования (http://hotel-polustrovo.ru/booking/)
 |
| СЕРЕБРЯННАЯ карта лояльности Отеля ПолюстровоSILVER  | **Условия предоставления:*** Выдается Гостю, заезжающему в Отель во 2-ой раз и более при достижении накоплений на сумму от 5 000 рублей и предоставляет:

**Бонусы и скидки:*** Скидка на проживание 15% от "Тарифа дня" в блоке бронирования (http://hotel-polustrovo.ru/booking/)
* Скидка 10% в ресторанах отеля, в кофейне "Люблю тебя", (кроме позиций: бар, бизнес-ланч, спец. предложения); в студии красоты «Виртуаль», в банном комплексе "Медвежар"
* Поздний выезд до 16-00 при наличии свободных номеров\*
 |
| ЗОЛОТАЯ карта лояльности Отеля ПолюстровоGOLD | **Условия предоставления:*** Выдается Гостю при накоплении суммы от 50 000 баллов (1 балл = 1 рубль).

**Бонусы и скидки:*** Скидка 20 % на проживание от "Тарифа дня" в блоке бронирования (http://hotel-polustrovo.ru/booking/)
* Скидка 10 % в ресторанах отеля, в кофейне "Люблю тебя", (кроме позиций: бар, бизнес-ланч, спец. предложения); в студии красоты «Виртуаль», в банном комплексе "Медвежар"
* Upgrade (бесплатное повышение категории номера) \*
* Ранний заезд с 10-00 и поздний выезд до 16-00 \*
* Приоритетное бронирование любимого номера\*
* Бесплатное проживание детей до 12 лет
* Бесплатное размещение домашних питомцев - кошек и собак мелких и средних пород
 |
| ПЛАТИНОВАЯ карта лояльности Отеля ПолюстровоPLATINUM | **Условия предоставления:*** Выдается Гостю при накоплении суммы от 100 000 баллов (1 балл = 1 рубль).

**Бонусы и скидки:*** Скидка 25 % на проживание от "Тарифа дня" в блоке бронирования (http://hotel-polustrovo.ru/booking/)
* Скидка 10% в ресторанах отеля, в кофейне "Люблю тебя", (кроме позиций: бар, бизнес-ланч, спец. предложения); в студии красоты «Виртуаль», в банном комплексе "Медвежар"
	+ Upgrade (бесплатное повышение категории номера) \*
	+ Ранний заезд с 10-00 и поздний выезд до 16-00 \*
	+ Приоритетное бронирование любимого номера\*
	+ Бесплатное проживание детей до 12 лет
	+ Бесплатное размещение домашних питомцев - кошек и собак мелких и средних пород
* Предоставление халатов и премиальной косметики
* Комплемент от отеля \*\*
 |

****

\* услуги предоставляются при условии наличия свободных номеров.

\*\* при условии предварительного бронирования

**Мы будем рады ответить на любые Ваши вопросы, принять пожелания или предложения в отношении**

**Программы лояльности Отеля Полюстрово! Если у Вас возникли сложности при регистрации в программе лояльности или какие-либо другие вопросы – мы поможем Вам их решить!**

8-800-100-11-05, 8 (812)303-81-50, tour@hotel-polustrovo.ru