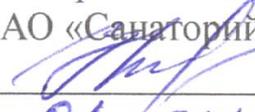


УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

АО «Санаторий «Россия»

 Ф.Е. Елфимов

« 01 » апреля 2024г.

Программа лояльности АО «Санаторий «Россия»

Настоящая программа разработана для привлечения и удержания клиентов с помощью скидок в объектах АО «Санаторий «Россия»:

- санаторий «Россия» (спальные корпуса №1, №2 и №3 – эко-отель «Эхо») (далее – Санаторий);
- курортный отель «Россия» (далее – Отель).

Цель – удержание постоянных гостей, поощрение приобретения путевок и услуг проживания напрямую, без участия посредников.

1. Общие положения

1.1. Почетными гостями считаются лица, отдохнувшие в Санатории и/или Отеле и приобретавшие путевки, а также услугу «проживание» за наличный/безналичный расчет или через контрагентов АО «Санаторий «Россия» три и более раз.

1.2. Предоставление скидки осуществляется на основании карты установленного образца.

1.3. Скидка предоставляется только физическим лицам в момент оплаты за санаторно-курортные услуги (далее – Путевка), за услугу «проживание» (далее – Проживание) и услугу «доплата за повышение категории номера» (далее – Доплата) путем внесения наличных средств или оплатой банковской картой в кассах АО «Санаторий «Россия», либо в момент выставления счета на оплату услуг в случае оплаты путем перечисления денежных средств на расчетный счет АО «Санаторий «Россия».

1.4. Заездом считается пребывание гостя в Санатории и/или Отеле с момента заселения до момента выселения.

1.5. При приобретении Путевки/Проживания и/или оплате через контрагентов АО «Санаторий «Россия» скидка не предоставляется, однако проживание учитывается в общем количестве заездов.

2. Виды карт и порядок их получения, обмена и использования

2.1. «Серебряная» карта почетного гостя выдается при заезде в Санаторий или Отель в 3-й раз (либо в 4-й раз, если данная карта не была получена по какой-либо причине ранее) и дает право на скидку в размере 5% от стоимости Путевки, Проживания или Доплаты.

2.2. «Золотая» карта почетного гостя выдается гостям при заезде в Санаторий или Отель в 5-й раз (либо в 6-й, 7-й, 8-й или 9-й раз, если данная карта не была получена по какой-либо причине ранее) и дает право на скидку в размере 7% от стоимости Путевки, Проживания или Доплаты.

2.3. «Платиновая» карта почетного гостя выдается при заезде в Санаторий или Отель в 10-й раз (либо в 11-й, 12-й, 13-й или 14-й раз, если данная карта не была получена по какой-либо причине ранее) и дает право на скидку в размере 12% от стоимости Путевки, Проживания или Доплаты.

2.4. «Бриллиантовая» карта почетного гостя выдается при заезде в Санаторий или Отель в 15-й и более раз и дает право на скидку в размере 15% от стоимости Путевки, Проживания или Доплаты.

2.5. Годом начала ведения электронной базы гостей Санатория является 2000 год. В случае посещения Санатория гостем в более ранние периоды, возможна выдача карты при наличии у гостя подтверждающих данных.

2.6. На усмотрение генерального директора АО «Санаторий «Россия» карты почетного гостя могут быть выданы категориям гостей, не указанным в данном Положении.

2.7. Скидка по картам почетного гостя предоставляется на Путевки, Проживание и Доплату в Санатории и Отеле и не распространяется на другие услуги АО «Санаторий «Россия».

2.8. Карта почетного гостя является именной – гостю присваивается карта с уникальным номером.

2.9. Скидка по карте может распространяться на Путевки, Проживание и Доплату, приобретаемые для близких родственников (супруг/супруга, дети, родители держателя карты), в

случае оплаты данных Путевок, Проживания или Доплаты держателем карты (за наличный расчет или путем перечисления денежных средств на расчетный счет АО «Санаторий «Россия» от имени держателя карты).

2.10. Скидка по карте может распространяться на сторонних лиц при условии оплаты данных Путевок, Проживания или Доплаты держателем карты (за наличный расчет или путем перечисления денежных средств на расчетный счет АО «Санаторий «Россия» от имени держателя карты) и нахождения держателя карты в Санатории или Отеле совместно со сторонними лицами, за которых была произведена оплата.

2.11. Ранний заезд и продление проживания сроком на 1 день и более без фактического выезда не считается новым заездом гостя и не суммируется с количеством предыдущих заездов.

2.12. Скидка по карте почетного гостя не суммируется с другими ценовыми акциями АО «Санаторий «Россия».

2.13. «Серебряная» карта почетного гостя обменивается на «Золотую» карту при 4-м заезде и действует на 5-й заезд. «Золотая» карта почетного гостя обменивается на «Платиновую» карту в период 9-го заезда и действует на 10-й заезд. «Платиновая» карта почетного гостя обменивается на «Бриллиантовую» карту в период 14-го заезда и действует на 15-й заезд. Предыдущие карты аннулируются.

2.14. Начало действия текущей редакции Положения о почетных гостях – 01.04.2024 г. Карта имеет неограниченный срок действия.

3. Порядок предоставления и учета карт почетного гостя.

3.1. База почетных гостей для первичной выдачи карт формируется согласно данным программы Здравница и архивных данных, полученных из программы Регистратура. Ответственный – **начальник отдела приема и размещения.**

3.2. Отдел приема и размещения организует изготовление карт с присвоенными им уникальными номерами, конверты для карт с указанием основных положений программы лояльности. Ответственный – **начальник отдела приема и размещения.**

3.3. Отдел маркетинга и отдел продаж обеспечивают информационную поддержку программы лояльности. Ответственные – **начальник отдела маркетинга и начальник отдела продаж.**

3.4. При бронировании менеджер отдела продаж Санатория или администратор Отеля выясняет информацию о количестве заездов гостя, уточняет полученную информацию в программных комплексах. В случае если, согласно данного Положения, гостю должна быть выдана карта либо гость уже является держателем карты, менеджер или администратор осуществляет бронь и выставляет счет на Путевку или Проживание, учитывая скидку. Ответственные – **начальник отдела продаж и управляющий Отелем.**

3.5. Сотрудники отдела приема и размещения и администраторы Отеля ведут базу постоянных гостей с присвоением гостю карты с уникальным номером, выдают карты, занося данные о заезде по карте в реестр. Ответственные – **начальник отдела приема и размещения и управляющий Отелем.**

3.6. При оформлении постоянного гостя, предъявившего карту, менеджер или администратор, выполняющий заселение, сверяет Ф.И.О. гостя и номер карты с данными, указанными в реестре, оформляет Путевку, Проживание или Доплату согласно утвержденным прейскурантам. Ответственные – **начальник отдела приема и размещения и управляющий Отелем.**

3.7. В случае отсутствия оснований для применения скидки в рамках данного Положения, ранее выставленный счет подлежит корректировке. Ответственные – **начальник отдела приема и размещения и управляющий Отелем.**

Согласовано:

Заместитель генерального директора



Чувашова Н.А.

Финансовый директор



Андросова С.И.

Директор по правовым вопросам



Черепанов А.С.