



# Правила программы лояльности для гостей всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз»

## Термины и определения

Оператор Программы лояльности – АО «УК Архыз», осуществляющее консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение Участников в Программе АО «УК Архыз» (далее – Оператор).

Участник (Участник лояльности) – дееспособное, достигшее возраста – 18 (восемнадцать) лет, физическое лицо, подтвердившее свое согласие на участие в Программе. Отдельные категории Участников – это категории участников, разделенные по признакам: возраст, пол, уровень программы, количество достижений и т.д.

Анкета – составленное в письменной или электронной форме заявление физического лица (потребителя), заполняемое Участником во время Регистрации и содержащее информацию об Участнике (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, номер телефона, адрес электронной почты, иные сведения).

Условия Участия – настоящие Условия, актуальная (действующая) редакция которых доступна для ознакомления каждому Участнику Программы на сайте: <https://resort-arkhyz.ru/>.

Программа (Программа) – комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, направленных на повышение лояльности и предоставляющих возможность Участникам (при совершении покупок товаров (работ, услуг) Оператора, а также за выполнение определенных действий в рамках акций Программы получать Баллы, определяющие объем Прав Участника, на особые условия обслуживания у Оператора.

Карта – (Карта) обладающая уникальным, в рамках Программы, номером, который используется для идентификации Участника в Базе Данных Оператора, выдаваемая Участнику, согласившемуся с настоящими Условиями Участия в порядке, предусмотренном разделом 1 настоящих Условий Участия.

Бальный счет (Бальный счет) – совокупность учетных и информационных данных в базе данных Оператора об Участнике, количестве начисленных/списанных Баллов и текущем бальном балансе. Бальный счет не является банковским счетом.

Баллы (Баллы) – виртуальные условные единицы, начисляемые Участнику при совершении покупок товаров (работ, услуг), реализуемых в рамках Программы, а также за выполнение определенных действий в рамках акций Программы и определяющие объем Прав Участника на особые условия обслуживания у Оператора, баллы используются только в учетных целях и ни в коем случае не являются и не могут являться средствами платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, подарены третьим лицам или переданы по наследству.

Соотношение Баллов к валюте Российской Федерации определяется Оператором и может быть изменено в одностороннем порядке. Актуальное соотношение указано на Сайте Программы: <https://resort-arkhyz.ru/>.

Расходование (использование, списание) баллов означает предоставление Оператором Участнику и использование последним Прав и особые условия обслуживания. При получении Оператором информации об использовании Участником Бонусов Оператор уменьшает количество учетных по Счету Участника в Программе Баллов в соответствии с Правилами программы: <https://resort-arkhyz.ru/>

Идентификационный номер Карты – указанный на Карте номер, предназначенный для идентификации Участника.

Права на особые условия обслуживания – права Участника на предоставление преимуществ, обусловленных его участием в Программе и определяемых в акциях, проводимых в рамках Программы. Оператор вправе самостоятельно определять, менять и исключать предоставляемые в качестве особых условий обслуживания преимущества. Объем Прав Участника на особые условия обслуживания определяется исходя из суммы Баллов, учтенных на его Счете в Программе, и может быть ограничен на усмотрение Оператора.

Сайт Программы – сайт Программы лояльности в сети Интернет, расположенный по адресу: <https://resort-arkhyz.ru/>.

Личный кабинет специальный раздел на сайте: <https://resort-arkhyz.ru/> в который Участник получает доступ, после прохождения процедуры Активации.

Чек – документ на бумажном или электронном носителе, содержащий информацию о проведенной с использованием Карты операции.

Активация – процедура идентификации или регистрации Оператором Участника.

Постоянный гость – Участник Программы, совершивший не менее одной авторизованной транзакции Оператора в течении одного календарного года.

## Общие положения



1.1. Настоящие Условия Участия являются адресованной неограниченному кругу дееспособных физических лиц (потребителей) публичной офертой и определяют условия и порядок проведения Программы, вступления, участия и прекращения (приостановления) участия в ней Участников Программы.

1.2. Физическое лицо, желающее принять участие в Программе (далее- Клиент), должно предварительно ознакомиться с настоящими Условиями Участия и выразить свое желание на участие в Программе, сообщив об этом Оператору. Получение Карты возможно у Оператора. Основания присоединения и условия участия в Программе могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке в любое время, в частности при проведении рекламных и маркетинговых программ в рамках реализации Программы. Оператор, лицо, выдающее Карту, вправе взимать с Клиента плату за выдачу/замену Карты. Оператор, также уполномочен потребовать обязательной Активации Карты.

Особенностями участия для различных уровней Карт могут быть установлены дополнительные требования к Клиентам и/или предусмотрены дополнительные действия, которые Клиент должен совершить для получения Карты и вступления в Программу. Клиенту, совершившему вышеуказанные действия, выдается Карта. Получив и используя в дальнейшем Карту, Участник подтверждает свое согласие с настоящими Условиями, а также с тем фактом, что в указанные документы могут быть в дальнейшем внесены изменения, которые становятся с момента вступления их в силу обязательными для всех Участников.

Оператор вправе отказать в участии в Программе в случае отсутствия технической или иной возможности для этого на момент обращения.

1.3. Карта является собственностью Организатора Программы, если иное не установлено соглашением и особенностями участия для различных уровней Карт, используется Участником для получения особых условий обслуживания у Оператора и не может быть передана другому лицу.

1.4. В случае утраты доступа к Карте Участник обязан сообщить об этом в Оператору по телефону Информационного центра: 8-800-100-5559. После получения сообщения Оператор производит блокировку такой Карты, а Участник вправе получить новую Карту с сохранением на ней всей информации.

1.5. Оператор не несет ответственности за задержку в замене Карт или за несанкционированное использование Карты. Оператор вправе взимать плату за замену Карты – 1000 (одна тысяча) руб. 00коп.

1.6. Каждый Участник вправе иметь одновременно не более одной Карты.

В случае, если Оператору станет известно, что Участник одновременно имеет более одной Карты, Оператор вправе в любой момент без какого-либо предварительного уведомления ограничить и/или заблокировать все или некоторые Карты соответствующего Участника с аннулированием Баллов, учтенных на Счете в Программе.

1.7. В случае если Участник не использует Карту в течение одного года в целях начисления и/или списания Баллов, учитываемые на Счете в Программе Баллы, могут быть аннулированы Оператором без уведомления Участника и предоставления такому Участнику какой-либо компенсации и/или Карта может быть переведена в статус, позволяющий производить только начисления Баллов.

1.8. Оператор вправе вносить изменения в настоящие Условия в любое время без предварительного уведомления Участников. Информация об указанных изменениях публикуется на Сайте Программы: <https://resort-arkhyz.ru/>.

1.9. Оператор вправе вносить любые изменения в Перечень товаров (услуг), действий, в отношении которых начисляются / списываются Баллы, и изменять количество Бонусов, которые Участники получают/расходуют в результате приобретения таких товаров и услуг.

1.10. Оператор оставляет за собой право в любое время приостановить, прекратить действие Программы, передать права на управление Программой другому лицу.

1.11. Участник предоставляет Оператору Программы, свои персональные данные, указанные им в Анкете, в рамках и целях реализации Программы.

1.12. Баллы не имеют наличного выражения и не предоставляют право на получение их в денежном эквиваленте.

1.13. Оператор периодически по своей инициативе направляет каждому Участнику выбранным им способом извещения (по электронной почте, с помощью почтовой рассылки, смс, push-уведомлений и пр.) информацию – выписку по Счету Участника в Программе с указанием текущего баланса Баллов и иные рекламные и маркетинговые рассылки в рамках Программы.

1.14. Оператор вправе приостановить и/или прекратить участие в Программе любого Участника и заблокировать Карту без уведомления в следующих случаях:

1.14.1. Участник не соблюдает настоящие Условия, а также условия акций и иных предложений Программы.



1.14.2. Участник совершил или намеревается совершить действия, расцененные Оператором как мошеннические, обман или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальные, репутационные (моральные) и прочие вредоносные последствия различного типа и степени как для Оператора Программы, самого Участника или иных Участников, а также любого третьего лица.

1.14.3. Участник злоупотребляет Программой в целом и/или какими-либо правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы. Для целей настоящих Условий под злоупотреблением (помимо прочего) понимаются недобросовестные действия Участника, направленные на накопление как можно большего количества Баллов на своем Счете в Программе без фактического приобретения товаров (работ, услуг) для собственных нужд (для личного потребления). За исключением случаев, явно предусмотренных рекламными акциями в рамках Программы и/или персональным предложением, направленным Участнику по электронной почте и/или на абонентский номер, однозначным и безусловным фактом злоупотребления Программой является систематическое (два и более раза в течение календарного месяца) приобретение Участником у Оператора товаров (работ, услуг) в целях дальнейшей перепродажи, безвозмездной передачи другому лицу, не являющемуся близким родственником Участника, и/или иного использования, не связанного с личными нуждами соответствующего Участника, с намерением накопить как можно больше Баллов на своем Счете в Программе для целей получения в дальнейшем особых условий обслуживания.

1.14.4. Участник предоставляет информацию (сведения), вводящую в заблуждение Оператора Программы, либо не соответствующую действительности.

1.14.5. В соответствии с требованиями государственных органов.

1.14.6. В случае смерти Участника.

1.15. В случае приостановления участия по указанным выше основаниям Карта и Счет в Программе соответствующего Участника блокируется и не могут быть использованы в целях расходования Баллов и получения особых условий обслуживания в рамках Программ до принятия Оператором окончательного решения о прекращении участия соответствующего Участника в Программе или о возобновлении его участия.

Оператор вправе запросить у соответствующего Участника письменные пояснения относительно нарушений таким Участником настоящих Условий, которые послужили основанием для приостановления и/или прекращения его участия в Программе. В случае прекращения участия по указанным выше основаниям Баллы на счете Участника аннулируются.

1.16. Участник вправе прекратить свое участие в Программе в любое время путем направления Оператору письменного уведомления о прекращении участия. Указанное письменное уведомление составляется в свободной форме, должно содержать номер Карты и подпись Участника и направляется скан копией по адресу электронной почты: [info@resort-arkhyz.ru](mailto:info@resort-arkhyz.ru)

1.17. После получения уведомления Оператором участие в Программе данного Участника прекращается, а Баллы аннулируются.

1.18. Если Карта используется с нарушением настоящих Условий, норм законодательства Российской Федерации, с целью совершения мошеннических действий, она может быть изъята персоналом Оператора Программы и возвращена Оператору.

1.19. Уплата налогов и исполнение обязательств, связанных с участием Участника в Программе, являются обязанностью Участника.

1.20. В случае возврата товара (работы, услуги), приобретенного в рамках Программы, Участнику возвращается его оплаченная стоимость, возврат Баллов не осуществляется. Возврат стоимости товара (работы, услуги), осуществляется согласно правилам Оператора.

1.21. Регистрация на сайте Оператора: <https://resort-arkhyz.ru/>, а также покупка услуг (товаров, работ) у Оператора означает автоматическое согласие с регистрацией в Программе и ее условиями.

Регистрация в программе лояльности происходит путем перехода гостя на сайт <https://resort-arkhyz.ru/> с заполнением формы анкеты и авторизации участников.

1.22. Участниками Программы могут стать только дееспособные, достигшие возраста – 18 (восемнадцать) лет, граждане Российской Федерации.

1.23. При возникновении вопросов по условиям Программы Участник должен сформировать обращение на адрес [info@resort-arkhyz.ru](mailto:info@resort-arkhyz.ru).

1.24. В случае утери доступа к номеру мобильного телефона, указанного при процедуре Активации, необходимо через форму обратной связи на сайте Оператора предоставить следующую информацию:

- ФИО, указанные в Личном кабинете.
- Дату рождения, указанную в Личном кабинете.



- Последний заказ (при наличии), сумма, дата, название товара (чек, если имеется).
- Адрес эл. почты, указанный в Личном кабинете.
- Заявление о замене номера телефона участника ПЛ (форма является Приложением № 1 к Программе лояльности ВТРК «Архыз»).

Данное обращение рассматривается Оператором в течение 14 дней.

Результат рассмотрения высылается на электронную почту Участника.

### Общие правила начисления баллов

2.1. При совершении покупки у Оператора Участник предъявляет Карту, либо сообщает идентификационный номер, либо ФИО и номер телефона, с помощью которой покупка регистрируется, и на Счет Участника в Программе начисляются Баллы. Количество начисляемых Баллов зависит от стоимости и/или количества и/или факта покупки товаров (работ, услуг), достигнутого уровня либо достижения Программы. Баллы начисляются только при приобретении товаров (работ, услуг), предназначенных для собственных нужд Участника (для личного потребления). Баллы не начисляются на покупки, сделанные с использованием Баллов, а также на иные товары (услуги, работы), которые продаются Оператором в рамках акций.

Условия начисления Баллов изложены на Сайте Программы: <https://resort-arkhyz.ru/>.

2.2. Для начисления Баллов необходимо зарегистрировать покупку. Регистрация покупки заключается в авторизированной покупке Оператора. Регистрация покупки и начисление баллов Программа проводит автоматически

2.3. Документом, являющимся основанием для начисления Баллов на Счет Участника, является кассовый чек (или иной документ, подтверждающий покупку в рамках Программы) с информацией о начисленных Баллах, номером Карты.

2.4. Претензии по факту начисления Баллов рассматриваются Оператором только при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

2.5. Сроки начисления баллов за покупки товаров (услуг) в рамках Программы, а также за выполнение определенных действий в рамках акций Программы указаны на сайте Программы: <https://resort-arkhyz.ru/>

2.6. Баллы, начисленные на Счет Участника и права, предоставляемые в рамках Программы, не могут быть проданы, переданы или уступлены другому лицу или использованы другим образом, кроме как в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

2.7. Видами действий Участников, за которые могут начисляться Баллы;

2.7.1. Шкалой начисления Баллов;

2.7.2. Наличием различных порогов – количественных и/или качественных показателей действий Участников (уровни, достижения), при выполнении которых могут начисляться Баллы;

2.7.3. Ограничениями начисления Баллов.

### Общие правила списания баллов

3.1. Объем прав на особые условия обслуживания определяется, исходя из количества Баллов, учтенных на Счете Участника в Программе.

На время проведения дополнительных акций стороны вправе устанавливать иные правила учета Баллов. Оператор вправе ограничивать объем прав на особые условия обслуживания, которые Участник вправе получить при расходовании Баллов.

3.2. Участник обязуется самостоятельно принимать все необходимые меры по сохранности, предотвращению несанкционированного использования и защите своей Карты от несанкционированного доступа со стороны третьих лиц. Участник обязуется не передавать данные Карты и доступы к ней третьим лицам для использования. Участник понимает и соглашается с тем, что операции, совершенные посредством Карты (ее реквизитов) считаются совершенными самим Участником. В случае возникновения у Участника подозрений относительно безопасности его Карты или возможности ее несанкционированного использования третьими лицами, Участник обязуется незамедлительно уведомить об этом Оператора.

3.3. Претензии относительно списания Баллов рассматриваются Оператором в случае, если они заявлены Участником в течение 2 (двух) недель с даты совершения операции списания.

3.4. Баллы могут быть списаны (аннулированы) по инициативе Оператора, в случае если они были начислены на Счет Участника ошибочно, в результате противоправных действий Участника или третьих лиц, в случае злоупотребления Участником Программой или по иным основаниям, помимо предусмотренных Правилами Программы.



3.5. Оператор вправе ограничить и/или приостановить Права на особые условия обслуживания и возможность списания Баллов для всех и/или отдельных категорий Участников в порядке и в случаях, предусмотренных настоящими Условиями. Участники делятся на категории «статус уровня» и «статус достижения».

3.6. Баллы невозможно использовать при покупке следующих типов товаров (услуг):

- пакетные предложения (Axess);
- предложения в рамках специальных акций;
- товары (услуги), купленные с помощью промокодов.

3.7. Сроки начисления баллов за покупки товаров (услуг) в рамках Программы, а также за выполнение определенных действий в рамках акций Программы составляют до 1 рабочего дня с момента совершения указанных действий.

**Обработка персональных данных**

4.1. Вступая в Программу, в том числе при направлении Анкеты и прохождении Активации, а также используя в дальнейшем Карту, Участник подтверждает свое согласие в части обработки персональных данных.

**Условия Программы лояльности на услуги АО «УК Архыз»**

Данные условия могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке.

Актуальные условия опубликованы на сайте Оператора.

1(Один) балл в Программе лояльности приравнен к 1 рублю РФ.

- 1 звезда – выдается всем участникам при регистрации в Программе и попавшим в базу. Сумма для достижения статуса от 0 до 100 000 руб.
- 2 звезды – выдается участникам, совершившим покупки в диапазоне от 100 001 руб. до 250 000 руб.
- 3 звезды – выдается участникам, совершившим покупки в диапазоне более 250 001 руб.

Начисление баллов производится согласно Матрицы скидок на услуги АО «УК Архыз».

Процент начисления баллов от суммы покупки, при покупке продуктов и услуг, через различные идентифицируемые каналы продаж Оператора.

Срок начисления баллов за покупки товаров (услуг) в рамках Программы, а также за выполнение определенных действий в рамках акций Программы составляет – следующие сутки, после совершения последней транзакции Участником.

При регистрации на сайте Программы Оператора, Участнику начисляется 300 баллов на бальный счет.

При проведении транзакции, которая осуществлена с целью получения достижения, баллы начисляются только за достигнутое достижение.

**Матрица скидок на услуги**

Уровень программы	Период действия баллов	Сумма покупок (руб.)	Баллы
Регистрация	Не ограничено	0	300
1 звезда	Не ограничено	0-100 000	5%
2 звезды	Не ограничено	100 001-250 000	7%
3 звезды	Не ограничено	Более 250 001	10%

Баллы за достижения (01.06.2024-31.10.2024)

Достижения	Баллы
Сезонный Фаст Трек	15 000
Сезонный ски пасс	5 000