

## **Regulament de desfasurare a programului de fidelitate Ana Hotels Loyalty Club**

### **Art. 1 – Organizatorul**

Organizatorul este compania **S.C. ANA HOTELS S.A.** cu sediul in Bucuresti, Bd. Poligrafiei nr 1C etaj1, birou 9 sector 1, nr. de inreg. la Registrul Comertului J40/7935/1993, cod fiscal RO5479061, inregistrata cu numarul 10375 la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP), conform cerintelor Legii nr. 677/2001, pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, modificată si completată de Legea nr. 506/2004, privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private în sectorul comunicatiilor electronice.

### **Art. 2 – Participanti**

In programul de fidelitate se poate inscrie orice persoana fizica cu varsta de minim 18 ani, care achizitioneaza servicii din cadrul Hotelurilor Sport, Poiana si Bradul din Poiana Brasov, precum si Hotelul Europa din Eforie Nord, numite in continuare Hoteluri, in valoare de minim 300 Lei coroborat cu o sedere minima de 2 nopti in cadrul Hotelurilor, care accepta si respecta conditiile prezentului regulament si care semneaza formularul Cardului de Loialitate al Ana Hotels, generat de softul de loialitate “Ana Loyalty” la receptiile Hotelurilor. La acest program nu au voie sa participe angajati ai Ana Holding SA.

### **Art. 3 – Hoteluri si servicii participante**

Cardul obtinut conform Art. 2 poate fi utilizat numai in cadrul Hotelurilor. La acest program de fidelitate participa toate serviciile si produsele comercializate: servicii Cazare, produse si servicii de Alimentatie Publica, produse si servicii SPA.

### **Art. 4 – Durata**

Perioada valabilitatii programului de fidelitate este nelimitata.

### **Art. 5 – Conditii de validitate**

Pentru a beneficia de Cardul de loialitate al Ana Hotels, clientul trebuie sa indeplineasca simultan urmatoarele conditii:

Participantul trebuie sa indeplineasca conditiile de la Art. 2

Valoarea minima a primei tranzactii trebuie sa fie de cel putin 300 Lei coroborat cu o sedere minima de 2 nopti intr-unul din Hoteluri.

Cientul sau oaspetele trebuie sa semneze formularul Cardului de Loialitate al Ana Hotels, generat de softul de loialitate cu urmatoarele informatii: cod card (generat automat de sistem), nume si prenume, CNP, adresa de domiciliu, adresa de e-mail si un numar de telefon. Lipsa acestor informatii duce la anulara cardului considerand ca posesorul nu este identificat.

Cardul are perioada de valabilitate nelimitata. Bonusurile acumulate si necheltuite in termen de 365 de zile calendaristice de la data acumularii acestora se vor anula.

#### **Art. 6 – Modul de acordare al bonusurilor de loialitate**

Cardul se obtine pe loc in cadrul receptiilor Hotelurilor, daca valoarea facturii este de minim 300 lei, coroborat cu o sedere minima de 2 (doua) nopti iar clientul semneaza formularul Cardului de Loialitate al Ana Hotels, generat de softul de loialitate la receptiile Hotelurilor.

La fiecare achizitie de produse si servicii, in contul cardului de loialitate va fi transferat, sub forma de beneficiu, bonusul aferent acesteia, calculat ca procent (%) din valoarea achizitiei, in functie de nivelul de calificare, cu conditia prezentarii cardului la momentul procedurii de check-out.

#### Niveluri de calificare (Grila 1):

<b>Nivel</b>	<b>Cerinte pentru calificare</b>
Membru Silver	De la 2 pana la 24 nopti cazare in decursul unei perioade de 12 luni consecutive la oricare din Hoteluri
Membru Gold	Intre 25 pana la 49 nopti cazare in decursul unei perioade de 12 luni consecutive la oricare din Hoteluri
Membru Platinum	Peste 50 nopti cazare in decursul unei perioade de 12 luni consecutive la oricare din Hoteluri

#### Beneficii (Grila 2):

<b>Beneficii</b>	<b>Silver</b>	<b>Gold</b>	<b>Platinum</b>
Acces gratuit la piscina si zona de fitness		✓	✓
Conexiune gratuita la Internet in camera		✓	✓
Disponibilitate garantata cu minim 48h inainte de data sosirii			✓
Early Check in (ora 11:00)		✓	✓
Late check-out pana la ora 16:00 (la cerere)		✓	✓

Management cont cu acces online securizat	✓	✓	✓
Prioritate la check-in		✓	✓
Prioritate la rezervari		✓	✓
Rascumparare credit (bonus) in servicii (trebuie sa includa cazare)	✓	✓	✓
Upgrade gratuit la apartament (functie de disponibilitate)			✓
Upgrade gratuit la urmatorul tip de camera		✓	
Valabilitate bonus de la ultima cazare – 24 luni			✓
Valabilitate bonus de la ultima cazare – 12 luni	✓	✓	
Valoare Bonus (% din factura finala numai in cazul platii direct la hotel de catre client / oaspete, prin cash, ordin de plata sau card bancar)	3%	5%	8%

De exemplu, pentru o valoare a achizitiilor de 1.000 lei, valoarea bonusului acumulat ce poate fi utilizat **la urmatoarea** achizitie este de 50 lei (1000 lei \* 5% = 50 lei, pentru membru de nivel Silver).

Bonusurile sau creditele astfel obtinute pot fi cheltuite pentru a achita partial sau integral un alt produs sau serviciu **achizitionat ulterior** din cadrul Hotelurilor in termen de 365 zile calendaristice de la data acumularii acestora, cu exceptia membrilor Platinum, la care termenul este de 730 zile.

Clientului i se returneaza sub forma de bonus, 3%, 5% sau 8% din valoarea achizitiei, in functie de nivelul pentru care se califica (Silver, Gold sau Platinum), in cazul platii direct la hotel de catre client, prin cash, ordin de plata sau card bancar a contravalorii serviciilor.

Valoarea bonusului este data de grila in care se incadreaza cardul respectiv, astfel:

- **Pentru membrii Silver**, bonusul acordat este de 3% din valoarea achizitiei, numai in cazul platii direct la hotel de catre client / oaspete, prin cash, ordin de plata sau card bancar;
- **Pentru membrii Gold**, bonusul acordat este de 5% din valoarea achizitiei, numai in cazul platii direct la hotel de catre client / oaspete, prin cash, ordin de plata sau card bancar;
- **Pentru membrii Platinum**, bonusul acordat este de 8% din valoarea achizitiei, numai in cazul platii direct la hotel de catre client / oaspete, prin cash, ordin de plata sau card bancar;

Trecerea intr-o treapta superioara de bonusare se face pe baza acumularii de nopti cazare, conform grilei 1.

In functie de optiunea posesorului de card, sumele acumulate din bonusurile aferente achizitiilor pot fi utilizate **incepand cu urmatoarea achizitie** sau **pot fi acumulate in cont**.

In cazul in care clientul achita integral un produs cu bonusul de pe card, acesta nu va beneficia de bonus la achizitia respectiva. In cazul in care plata unui produs se face partial cu bonus acumulat anterior, clientul va primi bonus doar pentru valoarea platita cu numerar sau card bancar. In cazul platilor prin transfer in cont, bonusul va fi transferat dupa incasarea integrala restului de plata pentru serviciile achizitionate.

Pentru acumularea sau cheltuirea bonusurilor, clientii trebuie sa prezinte la receptiile Hotelurilor cardul de Loialitate al Ana Hotels.

#### **Art. 7 – Regulamentul Cardului de Loialitate al “Ana Hotels Loyalty Club”**

Fiecare card aferent programului de fidelitate “Ana Hotels Loyalty Club” este unic si nominal.

Clientul trebuie sa semneze formularul Cardului de Loialitate al Ana Hotels, generat de softul de loialitate la receptiile Hotelurilor. Daca in urma verificarii, informatiile sunt incomplete sau gresite, Ana Hotels are dreptul de a bloca cardul.

Ana Hotels SA nu poate fi facuta raspunzatoare in cazul utilizarii cardului de catre alte decat cele inscrise in Cardul de Loialitate al Ana Hotels.

Posesorii cardului sunt obligati sa anunte disparitia sau furtul cardului la Departamentul de Marketing al Ana Hotels, la urmatoarea adresa de email [loyalty@anahotels.ro](mailto:loyalty@anahotels.ro) sau la receptiile Hotelurilor.

Ana Hotels SA nu este raspunzatoare pentru bonusurile cheltuite din cele acumulate pe card in perioada de pana la anuntarea disparitiei sau furtului cardului.

Durata de valabilitate a cardului este nelimitata.

Bonusul acumulat poate fi cheltuit in termen de 365 zile calendaristice de la data acumularii acestora, cu exceptia membrilor Platinum, la care termenul este de 730 zile.

Orice membru al programului de fidelitate “Ana Hotels Loyalty Club” beneficiaza de avantajele si beneficiile mentionate in Grila 2.

Folosirea improprie sau frauduloasa a Cardului de Loialitate al Ana Hotels de catre posesorul sau atrage dupa sine retragerea cardului si excluderea acestuia din programul de fidelitate.



Cardul nu are valoare comerciala si nu se emite contra cost. Nu se poate acorda numerar contravaloarea bonusurilor acumulate in contul de card. Nu se pot acumula sumele obtinute in urma bonusurilor a doi sau mai multi posesori de card.

Acest card nu este un card de plata sau de credit, sau vreun alt mijloc de plata. Emitentul si proprietarul acestui card este Ana Hotels SA, care isi asuma dreptul de a decide sistarea in orice moment a programului de fidelizare sau de anulare a cardului. Acest Card poate fi utilizat in conformitate cu Regulamentul de desfasurare a programului de fidelitate Ana Hotels Loyalty Club, disponibil pe [www.anahotels.ro](http://www.anahotels.ro). Posesorul cardului este rugat sa anunte imediat emitentul in cazul pierderii, furtului sau distrugerii acestuia. Pentru informatii suplimentare va rugam sa ne contactati la [loyalty@ana.ro](mailto:loyalty@ana.ro). Cardul trebuie protejat impotriva deteriorarii.

Programul de fidelitate "Ana Hotels Loyalty Club" nu este o loterie, fiecare posesor de card primind bonusul aferent achizitiilor facute si a grilelor de bonusare si beneficii (Grila 1 si 2) in care se incadreaza conform specificatiilor.

#### **Art. 8 – Alte Clauze**

Ana Hotels SA isi rezerva dreptul de a modifica prezentul Regulament pe durata existentei programului de fidelitate "Ana Hotels Loyalty Club", fara o notificare prealabila. Varianta modificata va fi adusa la cunostinta clientilor prin afisare pe site-ul [www.anahotels.ro](http://www.anahotels.ro).

Pentru orice alte informatii sau nelamuriri puteti contacta Departamentul Marketing la adresa de email [loyalty@anahotels.ro](mailto:loyalty@anahotels.ro) sau direct la receptiile Hotelurilor

Prezentul Regulament este pus gratuit la dispozitia clientilor si oaspetilor la toate receptiile Hotelurilor precum si pe site-ul [www.anahotels.ro](http://www.anahotels.ro).