ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Настоящие Правила программы лояльности (далее – «Правила») регулируют отношения между заказчиками туристических услуг и Обществом с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус» (далее – «Компания») по использованию Программы лояльности Компании и применения бонусных карт Клуба Travel House.
В настоящих Правилах используются термины и определения, которые применяются в договоре оказания туристических услуг (далее – «Договор») между Компанией и Клиентами, вводятся новые термины и определения, а также заменяются термины и определения, используемые в Договоре на новые термины и определения в порядке, описанном в п.1 настоящих Правил.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. Бонусная карта Клуба Travel House (далее – «Бонусная карта») представляет собой пластиковую карту с уникальным номером и персональными данными Клиента. Бонусная карта является собственностью Общества с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус» (далее – «Компания»). Получение и использование Бонусной карты, равно как и участие заказчиков туристических услуг (далее – «Клиентов», «Членов Клуба») в Программе лояльности «Клуб Travel House» (далее – «Клуб Travel House», «Клуб», «Программа лояльности») при приобретении туристических услуг означает безусловное согласие Клиента с настоящими Правилами. Под участием в Программе лояльности (в Клубе Travel House) подразумевается выполнение любого из перечисленных действий: подписание соответствующего соглашения по использованию Программы лояльности, регистрация в качестве пользователя с получением логина и пароля на странице Клуба Travel House — club.th.by, получение Клиентом скидки от Компании в рамках Программы лояльности.
1.2. Бонусная карта дает право на начисление бонусных баллов и их использование согласно настоящим Правилам при приобретении туристических услуг в Компании.
1.3. «Клиент» — физическое лицо, приобретавшее туристические услуги в Компании, получившее Бонусную карту, ставшее участником Программы лояльности и принявшее настоящие Правила.
1.4. «Компания» — Общество с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус», оказывающее услуги Клиенту по организации туристических поездок и иных туристических услуг.
1.5. «Бонусный счет» — накопленная за период пользования Бонусной картой сумма (в денежном выражении) за приобретенные в Компании туристические услуги.
1.6. «Бонусный балл», «Балл» — 1 бонусный балл равен сумме в белорусских рублях, соответствующей эквиваленту 1 доллара США по курсу Национального Банка Республики Беларусь на дату оплаты услуг. Баллы начисляются на Бонусный счет при приобретении туристических услуг в Компании.
1.7. «Реферал» («Друг») — физическое лицо, обратившееся в Компанию с целью приобретения туристических услуг по направлению, совету, рекомендации Клиента Компании, и имеющее при себе при посещении офисов Компании и при приобретении туристических услуг Бонусную карту, либо номер ID Бонусной карты Клиента. Клиент, рекомендующий Другу обратиться в Компанию и предоставляющий ему Бонусную карту, либо ID своей Бонусной карты, в данном случае является Реферером. Рефералом (Другом) не может являться другой Клиент Компании и участник Программы лояльности.
1.8. Выделяется две категории туров. От категории туров зависит применение Программы лояльности.
Первая категория туров – «Премиум».
Вторая категория туров – «Стандарт».
Также присутствуют туры, входящие в одну из категорий, но имеющие иные правила списания баллов – «Исключения», которые оговорены в подпункте 8.2.

2. УСЛОВИЯ ВСТУПЛЕНИЯ В КЛУБ И ПОЛУЧЕНИЯ БОНУСНОЙ КАРТЫ

2.1. Условием вступления в Клуб является приобретение туристических услуг в Компании Клиентом-физическим лицом и дальнейшее использование этих услуг.
2.2. Бонусная карта выдается безвозмездно всем Клиентам Компании.
2.3. Выдача Бонусных карт производится в офисе Компании по адресу: г. Минск, Логойский тракт д. 15, корп. 4, оф. 207.
2.4. Бонусные карты могут быть отправлены при помощи услуг почтовой связи по адресу, указанному Клиентом при заключении Договора.
2.5. Участниками Клуба (Программы лояльности Компании) могут стать только резиденты Республики Беларусь.
2.6. Исполнитель вправе отказать в выдаче Бонусной карты Заказчику без объяснения причин.

3. НАКОПЛЕНИЕ БАЛЛОВ

3.1. При приобретении тура в Компании происходит начисление баллов на бонусный счет Клиента в размере 3% от стоимости тура для Премиум туров и в размере 1% для Стандарт туров.
3.2. При приобретении первого тура Клиентом (Рефералом, Другом) по приглашению другого участника Клуба (Реферера), при условии приобретения тура Премиум, начисление баллов происходит следующим образом: Реферал получает на бонусный счет баллы в размере 1% от стоимости приобретаемого им тура, Реферер получает на бонусный счет баллы в размере 2% за первого Реферала, 2.5% за второго Реферала и 3% за третьего и последующих Рефералов.
При приобретении тура Стандарт начисление баллов на Бонусный счет происходит следующим образом: Реферал получает на бонусный счет баллы в размере 1% от стоимости приобретаемого им тура, Реферер получает на бонусный счет баллы в размере 1% вне зависимости от количества Рефералов, направленных Реферером в Компанию.
3.3. Начисление баллов на бонусный счет также производится в качестве вознаграждения за предоставление в распоряжение Компании отзыва о туре (отеле, курорте, экскурсии, иных услугах, приобретенных в Компании) в текстовом виде – в размере 5 (пяти) баллов, а в формате видео-отзыва, отвечающего техническим и творческим требованиям Компании – 15 (пятнадцать) баллов. Технические и творческие требования Компании к видео-отзывам предоставляются по запросу Клиента.
3.4. Начисление баллов на Бонусный счет производится накануне дня рождения Клиента. Начисление производится в размере 50 баллов в качестве подарка Клиенту. Начисление производится за 14 календарных дней до дня рождения Клиента.
3.5. Начисление баллов на Бонусный счет может производиться при проведении маркетинговых и рекламных акций Компании, условия начисления и списания баллов в рамках акций, а также сроки для использования начисленных в рамках акций баллов публикуются на сайте Компании.
3.6. Баллы могут не начисляться в любых случаях по усмотрению Компании. При этом Компания обязуется заблаговременно информировать Клиента о размере начислений за приобретаемые туристические услуги, либо о невозможности начисления баллов до момента заключения договора оказания туристических услуг в случае своевременного предъявления Клиентом Бонусной карты.
3.7. Компания не несёт ответственности за неначисление баллов в случае непредоставления Бонусной карты Клиентом, либо Другом (Рефералом), равно как и номера ID Бонусной карты Клиента до момента заключения Договора.
3.8. Баллы фактически зачисляются на Бонусную карту (на Бонусный счёт Клиента) по истечению 2 (двух) дней, следующих после дня прибытия Клиентов (равно как и Друзей, в случае наличия вознаграждения, предназначающегося Клиенту за их приглашение к приобретению туристических услуг) из их туристического путешествия. Воспользоваться баллами для оплаты последующих приобретений туристических услуг возможно уже на следующий день после зачисления и в течение 2 (двух) лет со дня начисления.
3.9. Баллы начисляются только с суммы туристических услуг, которая фактически оплачивается

Клиентом денежными средствами после проведения списания баллов, и предоставления скидок.
3.10. С суммы услуг, связанных с организацией тура (консультирование по вопросам предоставления туристических услуг, подбор тура, бронирование, выписка документов, визовая поддержка), оплаченной в рамках договоров на оказание туристических услуг, а также консультационных или справочных услуг, оказанных в рамках договоров оказания консультационно-справочных услуг, баллы не начисляются.

4. ПРИМЕНЕНИЕ СКИДОК

4.1. При приобретении тура первого типа («Премиум») списание баллов производится следующим образом: с бонусного счета Клиента списывается сумма в размере не более 5 (пяти) процентов от стоимости приобретаемых услуг, при этом стоимость тура, приобретаемого Клиентом уменьшается на такую же величину.
При приобретении тура второго типа («Стандарт») списание баллов производится следующим образом: с бонусного счета Клиента списывается сумма в размере не более 1 (одного) процента от стоимости приобретаемых услуг, при этом стоимость тура, приобретаемого Клиентом уменьшается на такую же величину.
4.2. По причине технических особенностей проведения расчетных операций с партнерами, иных особенностей учёта, баллы могут быть списаны с корректировкой размера списания в меньшую сторону в пределах 1 (одного) процентного пункта от стоимости туристических услуг.
К примеру: у клиента 127 баллов, он приобретает тур стоимостью 3000 долларов США, 127 баллов составляют 4.2333333333% от полной стоимости тура (3000 долларов США). По правилам Клуба возможно списать до 5% от стоимости тура бонусными баллами, однако с учетом пп. 3.6. Компания сможет списать только 4%, что составляет 120 баллов = 120 долларов США.
4.3. При приобретении первого тура Клиентом (Рефералом, Другом) по приглашению другого участника Клуба (Реферера), при условии приобретения тура Премиум, Реферал получает скидку на приобретаемый тур в размере 2% (двух процентов).
При приобретении первого тура Клиентом (Рефералом, Другом) по приглашению другого участника Клуба (Реферера), при условии приобретения тура Стандарт, Реферал получает скидку на приобретаемый тур в размере 1% (одного процента).
4.4. В случае, если приобретаемые туры входят в группу Исключений (пп. 1.8, пп. 6.2.), то при приобретении таких туров скидки не применяются (баллы не списываются) вне зависимости от категории тура (Премиум, либо Стандарт).

5. СРОК ЖИЗНИ БОНУСНОГО СЧЕТА

5.1. При приобретении тура Клиентом, срок жизни Бонусного счета продлевается до даты, наступающей через 2 года и 2 дня, начиная с даты окончания тура.
5.2. Начисление бонусных баллов в виде подарка Компании на день рождения Клиента или Детей продлевает срок жизни бонусного счета до даты, наступающей через 28 дней начиная с даты их начисления. При этом бонусные баллы сгорают через 28 дней с даты их начисления в случае не приобретения тура в этот период.
5.3. Начисления бонусных баллов, связанные с проведением каких-либо акций Компании, продлевают срок жизни бонусного счета до даты, указанной в условиях акции.
5.4. Баллы, накопленные на Бонусном счету, аннулируются при истечении срока жизни Бонусного счета, который определяется настоящим разделом.
5.5. В случае отказа Клиентом от туристических услуг, продление срока жизни бонусного счета отменяется.

6. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. Баллы, которые начисляются на Бонусный счет, не являются денежными средствами, не подлежат выдаче Клиенту в виде денежных средств.
6.2. Операции в офисе с Бонусными картами осуществляются при их предъявлении. Операции с Бонусными картами при обращении в офис или дистанционно также осуществляются при наличии уникального номера (ID) и совпадении ID с данными Клиента в информационной базе Компании. Клиент обязуется предъявлять бонусную карту или её уникальный номер (ID) до момента заключения (подписания) договора.
6.3. Списание и начисление баллов происходит только в случае своевременного предъявления Клиентом Бонусной карты или номер ID Бонусной карты специалисту Компании. Своевременным считается предъявление Бонусной карты или номера ID Бонусной карты до момента подписания договора оказания туристических услуг. При предъявлении Бонусной карты или номера ID Бонусной карты после подписания договора на оказание туристических услуг, в списании и начислении баллов будет отказано.
6.4. Клиент обязуется в случае передачи карты третьему лицу уведомить его о настоящих Правилах. За негативные последствия передачи Бонусной карты третьим лицам ответственность несет Клиент.
6.5. В случае отказа от туристических услуг, либо внесения изменений в программу с последующим уменьшением объёма, качества и (или) стоимости туристических услуг, количество баллов, которые будут начислены на бонусный счет Клиента спустя 2 дня после его возвращения из туристического путешествия, соразмерно уменьшается.
6.6. В случае утери Бонусной карты Заказчик обращается в офис Компании с запросом о её восстановлении. Компания обязуется восстановить Бонусную карту в течение 3-х месяцев и не чаще, чем 1 раз в календарный год.
6.7. Утерянная Бонусная карта блокируется, общая сумма баллов, накопленных на счету утерянной карты, переносятся на новую.
6.8. Для восстановления Бонусной карты Заказчик обязан удостоверить свою личность, предъявив соответствующий документ (паспорт).
6.9. Срок действия Бонусной карты неограничен.
6.10. Исполнитель оставляет за собой право изменять правила и сроки использования Программы лояльности и Бонусной карты в одностороннем порядке.
6.11. Информация по вопросам пользования Бонусными картами предоставляется через личный кабинет каждого участника Программы лояльности «Клуб Travel House» по адресу https://club.th.by используя логин и пароль (логином, как правило, является адрес электронной почты, указанный в договоре оказания туристических услуг, пароль высылается на этот же адрес электронной почты, данные для входа в личный кабинет также могут быть высланы Клиенту вместе с Бонусной картой). Информацию об использовании карты, о накопленных, либо списанных баллах также можно получить по телефонам +375 17 392 81 00, +375 29 354 04 04. Для получения информации у специалистов Компании о текущем счете Бонусной карты нужно назвать: ФИО, и ID карты.

7. ПРИВИЛЕГИИ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ КЛУБА

Компания предоставляет для Членов Клуба следующие привилегии
7.1. Информирование об акциях и сезонных предложениях удобным для Клиента способом.
7.2. Предоставление информации о текущем балансе счета Бонусной карты Заказчика и накопленной сумме бонусов по телефону и на сайте Компании.
7.3. Участие в акциях и розыгрышах, проводимых Компанией.
7.4. Предоставление бесплатного трансфера в Национальный аэропорт «Минск» к вылету на рейс, который является составной частью пакета туристических услуг, приобретенных в Компании. Трансфер предоставляется при условии приобретения услуг на установленную сумму, либо при наличии определенного количества Туристов в одном договоре, подробная и актуальная информация доступна при обращении к специалистам Компании, а также публикуется на сайте Компании.

Минимальное количество человек, либо минимальная для предоставления трансфера сумма приобретаемых услуг может изменяться.
7.5. Компания оставляет за собой право предоставлять по своему выбору при наличии возможности дополнительные привилегии в виде дополнительных услуг и подарков (подарочные сертификаты, промышленные товары, трансферы в аэропорты отправления и прибытия, «комплименты» в номер, посещения экскурсий в стране пребывания, поездки в парки развлечений, в торговые центры, водные и пешие прогулки и т.п.) без обязательств их предоставления и предварительной публикации на сайте Компании.

8. ДОПОЛНЕНИЯ

8.1. Условия начисления и списания баллов зависят от категории конкретного тура (комплекса туристических услуг, туристического пакета). Выделяются две категории туров:

Премиум – повышенное начисление и списание. Данная категория туров соответствует наименованию на сайте компании с надписью «Премиум», «Баллы Клуба: Премиум». В категорию Премиум по состоянию на 20.07.2023 г. входят туры, отвечающие следующим условиям:
1. В состав тура входят следующие услуги: перелет, выполняемый из аэропортов Республики Беларусь; трансфер из аэропорта прилета в отель, а также из отеля в аэропорт, проживание в отеле и иные услуги, входящие в комплекс туристических услуг, исключая дополнительные услуги, приобретенные Клиентом самостоятельно.
2. Тур сформирован туристическим оператором из списка:

- Общество с ограниченной ответственностью «ТрэвэлХаус»
- ООО «Корал Тревел»
- ООО «Анекстур Бай»
- ООО «Туроператор ВОЯЖТУР»
- ООО «Аэротрэвел»
- ООО «АэроБелСервис»
- ООО «Тайм Вояж»
- ООО «Компания ТЕЗ ТУР»
- ОДО «ИНТЕРСИТИ»
- ООО «Онлайн-Экспресс»
- ООО «Ростинг»
- ООО «Туроператор ПАК ГРУП» (только морские круизы)

Стандарт – стандартное начисление и списание. Данная категория туров соответствует наименованию на сайте Компании с надписью «Стандарт», «Баллы Клуба: Стандарт». В категорию Стандарт по состоянию на 20.07.2023 г. входят все туры, не отвечающие условиям, соответствующим категории Премиум.

8.2. В Исключения входят туры, списание баллов на которые не осуществляется на основании ограничений, описанных в контрактах и соглашениях с партнерами. При этом начисление на бонусный счет производится. По состоянию на 20.07.2023 г., в Исключения входят туры, сформированные следующими туристическими операторами:

- ООО «Цвет-Тревел» (Итака-Польша, Итака-Литва)
- ООО «ТТ-Бел» (Fun&Sun)
- ООО «Корал Тревел» (только вылеты из городов Российской Федерации)
- ЧУП «Пегас Туристик»

9. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ВЫДАЧЕ БОНУСНОЙ КАРТЫ И/ИЛИ НАЧИСЛЕНИИ (СПИСАНИИ) БОНУСОВ

9.1. Нарушение Клиентом настоящих Правил.
9.2. Нарушение обязанностей Клиента, описанных в Договоре оказания туристических услуг.

9.3. Предоставление недостоверной информации.
9.4. Распространение негативной информации о Компании посредством размещения негативных отзывов в сети Интернет, участие в публикациях, представляющих Компанию в негативном свете, а также распространение такой информации любыми иными путями и методами.
9.5. Изменение страны резидентства Клиента.
9.6. Решение Компании и иные основания, не предусмотренные данными Правилами.