

Regulamentul de desfășurare al programului de loialitate „IN by Ana Hotels”

Art. 1 – Organizatorul

Organizatorul este compania **S.C. ANA HOTELS S.A.** cu sediul în București, Bd. Poligrafiei nr 1C etaj 1, birou 9 sector 1, nr. de înreg. la Registrul Comerțului J40/7935/1993, cod fiscal RO5479061.

Art. 2 – Participanți

În programul de fidelitate „IN by Ana Hotels” se poate înscrie orice persoană fizică cu vârsta de minim 18 ani, care achiziționează servicii din cadrul Hotelurilor Sport, Bradul și Poiana din Poiana Brașov, Hotelul Europa din Eforie Nord, precum și Hotelul Crowne Plaza din București, numite în continuare Hoteluri, indiferent de valoarea acestora, care acceptă și respectă condițiile prezentului regulament, ce se regăsește pe pagina de web <https://www.anahotels.ro/ro/in-by-ana-hotels.html>. În cadrul acestui program nu au voie să participe angajații ai Ana Hotels SA.

Art. 3 – Hoteluri participante și servicii

Cardul obținut conform Art. 2 poate fi utilizat numai în cadrul Hotelurilor. În acest program de fidelitate sunt incluse următoarele servicii și produse comercializate în cadrul Hotelurilor *Sport, Bradul și Poiana din Poiana Brașov și Hotelul Europa din Eforie Nord*: servicii de cazare, produse / servicii de alimentație publică (exclusiv banqueting, țigări, închirieri spații conferință și altele) și produse și servicii SPA. Pentru *Hotelul Crowne Plaza din București* sunt incluse următoarele servicii și produse comercializate: servicii de alimentație publică (exclusiv banqueting, țigări, închirieri spații conferință și altele) și produse / servicii SPA.

Art. 4 – Durata

Perioada valabilității programului de fidelitate este nelimitată. Organizatorul își rezervă dreptul de a rezilia programul de loialitate, sau de a modifica acest regulament, ori beneficiile de participare, în totalitate sau parțial, în orice moment, cu sau fără o notificare prealabilă.

Art. 5 – Condiții de validitate

Pentru a beneficia de Cardul de loialitate „IN by Ana Hotels”, participantul trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- Participantul să îndeplinească condițiile de la Art. 2
- Participantul să fie de acord cu acest regulament și să furnizeze următoarele informații: nume, prenume, limba de comunicare, număr de telefon și adresa de e-mail.
- Cardul are o perioadă de valabilitate nelimitată. Bonusurile acumulate și necheltuite în termen de 365 sau 730 (doar pentru membrii Platinum) de zile calendaristice de la data acumulării acestora se vor anula.

Art. 6 – Modul de acordare al bonusurilor de loialitate

- Cardul se poate obtine pe loc in cadrul receptiilor Hotelurilor, daca sunt intrunite conditiile de validitate de la Art 5.
- La fiecare achizitie de produse si servicii, in contul cardului de loialitate va fi transferat bonusul aferent sumei cheltuite, calculat ca procent (%) din valoarea achizitiei, in functie de nivelul de calificare, cu conditia prezentarii cardului la momentul procedurii de check in / check-out, la restaurante sau la SPA-uri.

Niveluri de calificare (Grila 1)

Statut	Cerinte pentru calificare
Membru Silver	Pentru o suma totala cheltuita in Hotelurile participante de pana la 4499 Lei in decursul unei perioade de 12 luni.
Membru Gold	Pentru o suma totala cheltuita in Hotelurile participante cuprinsa intre 4499 Lei si 12999 Lei in decursul unei perioade de 12 luni.
Membru Platinum	Pentru o suma totala cheltuita in Hotelurile participante de peste 13000 Lei in decursul unei perioade de 12 luni.

Beneficii (Grila 2)

Beneficii / Statut	Silver	Gold	Platinum
Rascumparare credit (bonus) pentru servicii consumate in Hoteluri	✓	✓	✓
Valoare Bonus (% din suma cheltuita, numai in cazul plății direct la hotel, de către posesorul cardului, prin cash, OP sau card)	3% la Cazare (*) 5% la Restaurante / Baruri (*) 5% la SPA 10% la Restaurante / Baruri Crowne Plaza	8% la Cazare (*) 10% la Restaurante / Baruri (*) 10% la SPA 15% la Restaurante / Baruri Crowne Plaza	8% la Cazare (*) 10% la Restaurante / Baruri (*) 10% la SPA 20% la Restaurante / Baruri Crowne Plaza
Valabilitate bonus de la ultima tranzactie	12 luni	12 luni	24 luni
Early Check in (ora 11:00) (*)		✓	✓
Late check-out pana la ora 16:00 (la cerere) (*)		✓	✓
Upgrade gratuit la urmatorul tip de camera (in functie de disponibilitate) (*)		✓	✓
Disponibilitate garantata la cazare cu pana la 48h inainte de data sosirii (*)			✓
Tratament de „Bun Venit” in camera cu fructe si deserturi (*)			✓

Un „Schi pass” (30 pct) de sejur (valabil pentru sejur la Poiana Brasov)			✓
Un acces gratuit de sejur la Techirghiol Pool din cadrul Ana Hotels Eforie Nord			✓
Upgrade gratuit la apartament (in functie de disponibilitate) (*)			✓
Un masaj gratuit la SPA de sejur pentru titularul cardului (*)			✓
Disponibilitate garantată la „Sunday Brunch” Crowne Plaza pentru maxim 4 persoane			✓
Babysitter gratuit pentru maxim 2 copii de sejur / camera (cu varsta maxima de 10 ani) (*)			✓

(*) – beneficii valabile numai membrii cazați la hotelurile: Ana Hotels Sport, Ana Hotels Bradul, Ana Hotels Poiana si Ana Hotels Europa.

- Bonusurile / punctele astfel acumulate (1 punct = 1 Leu) in contul de card al „IN by Ana Hotels” pot fi folosite 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. Trecerea intr-o treapta superioara de bonusare se face in mod automat conform grilei 1.
- Bonusurile / punctele se acumulează numai pentru serviciile efectiv consumate de posesorul de card.
- 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 serviciu / produs cu bonusul de pe card, acesta *nu* va beneficia de bonus la achizitia respectiva. In cazul in care plata unui produs sau serviciu 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 (Ordin de plata), bonusul va fi transferat *dupa* incasarea integrala restului de plata pentru serviciile achizitionate.
- Pentru acumularea sau cheltuirea bonusurilor, clientii trebuie sa prezinte la Hoteluri cardul de Loialitate „IN by Ana Hotels”.

Art. 7 – Regulamentul Cardului de Loialitate “IN by Ana Hotels”

- Fiecare card aferent programului de fidelitate “IN by Ana Hotels” este unic, nominal si netransmisibil
- Participantul trebuie sa indeplineasca conditiile de la Art. 2
- Orice membru nou care se inscrie in programul de loialitate “IN by Ana Hotels” va primi în mod automat cardul de membru. Cardul de fidelitate va fi activat împreună cu următoarea tranzacție în oricare din Hoteluri.
- Programul de loialitate “IN by Ana Hotels” este disponibil pentru acumularea de puncte bonus, pentru servicii achizitionate in urmatoarele locatii:
 - Servicii de cazare la Sport, Hotel Bradul, Hotel Poiana si Hotel Europa;

- Restaurantele și barurile de la Sport, Hotel Europa și Hotelul Crowne Plaza din București
- Ana Aslan Health SPA din Eforie Nord și Sport Wellness SPA din Poiana Brașov (numai în cazul membrilor cazați)
- Înscrierea în program este gratuită și se poate face atât online cât și la Hoteluri
- În cazul în care, în timp de un an de la data când membrul a obținut un nivel superior de statut (conform grilei 1), nu va ajunge să cheltuiască echivalentul valorii minime anuale corespunzătoare statutului, atunci statutul membrului va fi retrogradat la nivelul corespunzător sumei cheltuite în ultimele 12 luni (valabil pentru statuturile "Gold" și "Platinum")
- Participantul să fie de acord cu acest regulament și să furnizeze următoarele informații: nume, prenume, număr de telefon și adresa de e-mail. Dacă, în urma verificării, informațiile sunt incomplete sau gresite, Ana Hotels are dreptul de a bloca cardul.
- Ana Hotels SA nu poate fi făcută responsabilă în cazul utilizării cardului de către alte persoane decât cele înscrise în Cardul „IN by Ana Hotels”
- Posesorii cardului sunt rugați să anunțe dispariția sau furtul cardului la Departamentul de Marketing al Ana Hotels, la următoarea adresă de email loyalty@anahotels.ro sau la recepțiile Hotelurilor. Ana Hotels SA nu este responsabilă pentru bonusurile cheltuite din contul de card al membrului „IN by Ana Hotels” în perioada de timp până la anunțarea dispariției sau furtului cardului.
- Bonusul acumulat poate fi cheltuit în termen de 365 zile calendaristice de la data acumulării acestora, cu excepția membrilor Platinum, la care termenul este de 730 zile.
- Orice membru al programului de fidelitate „IN by Ana Hotels” beneficiază de avantajele și beneficiile menționate în Grila 2, conform statutului din Grila 1.
- Folosirea improprie sau frauduloasă a Cardului „IN by Ana Hotels” de către posesorul său, atrage după sine retragerea cardului și excluderea acestuia din programul de fidelitate.
- Cardul nu are valoare comercială și nu se emite contra cost. Nu se poate acorda în numerar contravaloarea bonusurilor acumulate în contul de card. Nu se pot acumula sumele obținute în urma bonusurilor a doi sau mai mulți posesori de card.
- Acest card nu este un card de plată sau de credit, sau vreun alt mijloc de plată. Emitentul și proprietarul acestui card este Ana Hotels SA, care își asumă dreptul de a decide sistarea în orice moment a programului de fidelizare sau de anulare a cardului. Acest Card poate fi utilizat în conformitate cu Regulamentul de desfasurare al programului de fidelitate „IN by Ana Hotels”, disponibil pe www.anahotels.ro.
- Programul de fidelitate „IN by Ana Hotels” nu este o loterie, fiecare posesor de card primind bonusul aferent achizițiilor făcute și al grilelor de bonusare și beneficii (Grila 1 și 2) în care se încadrează conform specificațiilor.

Art. 8 – Politică de confidențialitate

NOTĂ DE INFORMARE privind aplicarea prevederilor Regulamentului General de Protecție a Datelor cu Caracter Personal în procesul de aderare la programul de Loialitate „IN by Ana Hotels”:

Noi, la ANA HOTELS SA suntem interesați să respectăm intimitatea și, de aceea, politica noastră de confidențialitate și toate procedurile legate de aceasta se conformează Regulamentului General de Protecție a Datelor cu Caracter Personal. Puteți găsi toate informațiile legate de acest subiect la adresa: <http://www.anahotels.ro/privacypolicy-ro.html>

NOTIFICARE DE CONFIDENȚIALITATE

Hotelurile CROWNE PLAZA, ATHENEE PALACE HILTON (București), EUROPA (Eforie Nord), BRADUL, SPORT și POIANA (Poiana Brașov) aparțin societății ANA HOTELS SA. În cele ce urmează puteți regăsi informațiile care vă explică modul în care colectăm datele cu caracter personal în procesul de aderare la programul de Loialitate „IN by Ana Hotels” www.anahotels.ro

CE INFORMAȚII COLECTĂM DESPRE DUMNEAVOASTRĂ?

Pentru a adera la programul de Loialitate "IN by Ana Hotels" avem nevoie de următoarele date cu caracter personal: nume și prenume; numărul de telefon; adresa dumneavoastră de e-mail; limba vorbită. Numărul de telefon și adresa de e-mail ne sunt necesare pentru a vă putea informa asupra stadiului de soluționare al solicitării dumneavoastră de aderare.

CUM FOLOSIM INFORMAȚIILE DESPRE DUMNEAVOASTRĂ?

Toate aceste informații ne sunt necesare din interes legitim, pentru a vă înrola în cadrul programului nostru de loialitate. Nu vindem datele dumneavoastră către alte entități. Ele sunt stocate în serverele noastre o perioadă de 24 de luni după ultimul dumneavoastră sejur la noi, iar apoi acestea se șterg automat.

MARKETING

Nu vă vom trimite, în scopuri de marketing, nici un fel de informații referitoare la hotelul nostru. În timpul procedurii de înrolare (sau după aceea), dacă veți dori, ne puteți da acordul dumneavoastră pentru a vă ține la curent cu ofertele noastre, transmise pe adresa dumneavoastră personală de e-mail. Dacă ați acceptat aceasta, puteți oricând renunța la a mai primi oferte de la noi, printr-un proces simplu de dezabonare.

ACCESUL LA INFORMAȚII, RECTIFICARE A DATELOR ȘI PLÂNGERI

Vrem să vă asigurăm că toate drepturile dumneavoastră sunt respectate și că datele dumneavoastră cu caracter personal sunt integral protejate. Aveți dreptul să cereți o copie a informațiilor pe care le deținem despre dumneavoastră, să cereți rectificarea sau ștergerea datele respective, ori să cereți restricționarea prelucrării datelor. Dacă doriți să faceți vreuna din operațiile de mai sus, vă rugăm să ne scrieți un email direct de pe adresa de e-mail folosită în corespondența cu noi. Datele de contact ale departamentului care se ocupă de protecția datelor cu caracter personal sunt: dpo@anahotels.ro

Aveți dreptul de a vă plânge către Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Acesta este organismul de control căruia vă puteți adresa dacă considerați că solicitările dumneavoastră nu au fost rezolvate conform legii. Mai multe informații găsiți la următoarea adresa: <http://www.dataprotection.ro/?page=contact>

Art. 9 – Alte Clauze

- Ana Hotels SA isi rezerva dreptul de a modifica prezentul Regulament pe durata existentei programului de fidelitate "IN by Ana Hotels", fara o notificare prealabila. Varianta modificata va fi adusa la cunostinta membrilor prin afisarea pe site-ul www.anahotels.ro.
- Pentru orice alte informatii sau nelamuriri puteti contacta Departamentul Marketing la adresa de email loyalty@anahotels.ro

Actualizat la 27 aug 2019