

НЕПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КРАСНАЯ ПОЛЯНА»
(НАО «КРАСНАЯ ПОЛЯНА»)

354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Северная, д.14А, тел./факс: (862) 243-91-10

ПРИКАЗ

«29» декабря 2025 г.

№ 951-ОД

г. Сочи

Об утверждении Правил Программы лояльности

Для реализации проекта Цифровой курорт, а также выполнения задач по увеличению собственных продаж Курорта Красная Поляна,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Правила Программы лояльности для гостей Курорта Красная Поляна согласно приложению № 1.
2. Утвердить Условия Программы лояльности для гостей Курорта Красная Поляна согласно приложениям № 2, 3.
3. Утвердить матрицу скидок на услуги спортивно-туристического комплекса Курорта Красная Поляна в рамках Программы лояльности согласно приложению № 4.
4. Признать утратившим силу приказ от 28.04.2025 № 298-ОД «Об утверждении Правил Программы лояльности».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителя направления продаж горного кластера департамента продаж услуг и развлечений Мотовилкову М.Ю.

И.о. генерального директора

А.Н. Семикин

Правила Программы лояльности для гостей Курорта Красная Поляна

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Оператор Программы лояльности (Оператор) – НАО «Красная поляна», осуществляющее консалтинговое, информационное и маркетинговое сопровождение участия Партнеров и Участников в Программе НАО «Красная поляна».

Участник/Клиент (Держатель Карты лояльности) – дееспособное, достигшее возраста 18 (восемнадцать) лет, физическое лицо, граждане РФ, держатель Карты, подтвердившее свое согласие на участие в Программе путем заполнения анкеты на сайте <https://krasnayapolyanaresort.ru/>. Регистрируясь в Программе лояльности, Участник/Клиент выражает безусловное согласие с правилами Программы, а также на получение рекламных, маркетинговых и других информационных материалов.

Товар/Услуга– товар или несколько товаров или услуг, принадлежащие Оператору, доступные к приобретению в интернет магазине <https://shop.krasnayapolyanaresort.ru/>.

Анкета – составленное в письменной или электронной форме заявление физического лица (потребителя), заполняемое потенциальным Участником/Клиентом во время Регистрации и содержащее информацию об потенциальном Участнике/Клиенте (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, номер телефона, адрес электронной почты, иные сведения), после регистрации в Программе лояльности становящийся Участником/Клиентом.

Условия Участия – актуальная (действующая) редакция Условий Участия, размещенных для ознакомления каждого Участника/ Клиента Программы на сайте <https://krasnayapolyanaresort.ru/loyalty>.

Программа лояльности НАО «Красная поляна» (Программа) – комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, направленных на повышение лояльности и предоставляющих возможность Участникам/Клиентам (Держателям Карт лояльности) при совершении покупок товаров (работ, услуг) у Оператора, а также за выполнение определённых действий в рамках акций Программы получать Баллы, определяющие объем Прав Участника/Клиента на особые условия.

Оферта — настоящий документ, являющийся публичным предложением Оператора, адресованным любому физическому лицу принять участие в Программе, на условиях, содержащихся в оферте, включая все её приложения.

Персональные данные — любая информация, относящаяся прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных) в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон о персональных данных).

Карта – виртуальная карта, обладающая уникальным, в рамках Программы, номером, которой используется для идентификации Участника в Базе Данных Оператора, выдаваемая Участнику, согласившемуся с настоящими Условиями Участия в порядке, предусмотренном разделом 1 настоящих Условий Участия. В рамках Программы могут быть выданы карты различных типов, полный перечень Карт доступен на Сайте Программы: <https://krasnayapolyanaresort.ru/loyalty>.

Личный кабинет — учетная запись участника программы на сайте Оператора, с ограниченным доступом. Доступ к контенту Личного кабинета предоставляется по результату процедуры авторизации Участника. Личный кабинет транслирует персональную информацию Участника, включая контактную информацию, состояние бонусного счёта Участника

Балл – условная единица расчета уровня программы. Баллы начисляются при выполнении Пользователем определенных Организатором действий, за каждое из которых начисляется различное количество Баллов. Количество баллов на счету пользователя равно простой арифметической сумме баллов по всем выполненным действиям. 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.

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.

Процедура начисления баллов – процедура, в результате которой происходит увеличение количества баллов на бальном счете участника в соответствии с условиями, предусмотренными Программой.

Процедура списания баллов – процедура, в результате которой происходит уменьшение количества бонусов на бонусном счете участника по основаниям, предусмотренным Программой.

Злоупотребление правами – недобросовестные действия Участника в нарушение настоящих Правил, направленные на накопление максимального количества баллов на своем бальном счете без фактического приобретения товаров (работ, услуг) для собственных нужд (для личного потребления), либо приобретение Участником 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.

Сайт Программы – сайт Программы лояльности в сети интернет, находящийся по адресу <https://krasnayapolyanaresort.ru/loyalty>.

Интернет-магазин – сайт в сети Интернет, находящийся по адресу <https://shop.krasnayapolyanaresort.ru/>.

Мобильное приложение – официальное мобильное приложение Оператора, в котором можно зарегистрироваться в Программе и которое является основным носителем виртуальной Карты.

Права на особые условия обслуживания – права Участника на предоставление преимуществ, обусловленных его участием в Программе и определяемых в акциях, проводимых в рамках Программы. Данными преимуществами могут являться: предоставление дополнительных скидок в рамках Программы, льготных условий обмена/возврата товаров, дополнительной гарантии на товары, работы или услуги Партнеров, обмен Баллов на бонусные единицы иных программ лояльности, участие в специально организованных акциях в рамках Программы и т.д. 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 Партнера и/или Оператора.

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

Активация – процедура идентификации или регистрации Оператором Участника.

Персональный код – цифровой код, используемый (в качестве пароля) для идентификации Участника Клуба Оператором. Персональный код направляется Оператором Участнику при осуществлении процедуры Активации, регистрации в Программе.

1. 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.

Всем посетителям интернет –магазина по адресу <https://shop.krasnayapolyanaresort.ru/> предлагается стать участником Программы лояльности, накапливать баллы на бальном счете и частично оплачивать покупки на условиях настоящей оферты. Для участия в Программе обязательно заполнения анкеты участника с последующей регистрацией его персональных данных в базе данных Оператора.

1.2. Физическое лицо, желающее принять участие в Программе (далее – Участник), должно предварительно ознакомиться с настоящими Условиями Участия и выразить свое желание на получение Карты. Регистрация в качестве Участника Программы производится сразу после заполнения обязательных полей профиля участника (фамилия, имя, телефон и e-mail). После регистрации в Программе на указанный номер телефона будет отправлено SMS-сообщение с кодом подтверждения для верификации (проверки). После регистрации Участник может самостоятельно дозаполнить данные своего профиля.

1.3. Оператор вправе приостановить начисление и списание баллов (провести процедуру блокирования бального счета) на период рассмотрения ситуации на предмет усмотрения в действиях Участника элементов злоупотребления офертой, недобросовестных действий и/или нарушения настоящей оферты и/или злоупотребления привилегиями и/или поощрениями, предоставляемыми Участникам в рамках Программы.

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

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

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

1.4.3. 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 (информированием), 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 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.

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

1.4.5. В соответствии с требованиями государственных органов.

1.5. 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.

1.6. Баллы имеют ограниченный срок действия – 370 дней. Баллы, начисленные на счет Участника Программы лояльности и не использованные для частичной оплаты покупок в течение указанного срока с момента начисления, считаются невостребованными и аннулируются.

1.7. 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.

1.8. 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.

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

1.10. Оператор оставляет за собой право вносить любые изменения в Перечень товаров (услуг), действий, в отношении которых начисляются/ списываются Баллы, и изменять количество Баллов, которые Участники получают/ расходуют в результате приобретения таких товаров и услуг.

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

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

1.13. При возникновении вопросов по условиям Программы Участник должен сформировать обращение на адрес loyalty@kpresort.ru или через форму обратной связи <https://krasnayapolyanaresort.ru/feedback>.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ

2.1. Оператор Программы начисляет на Бальный счет Участника Баллы за совершение зарегистрированных покупок в интернет-магазине товаров и услуг (согласно матрице скидок на услуги спортивно-туристического комплекса Курорта Красная Поляна), а также в ресторанах – участниках (список может меняться, актуальные участники опубликованы на Сайте Программы лояльности <https://krasnayapolyanaresort.ru/loyalty>). Регистрация покупки заключается в авторизации через Мобильное приложение или Сайт Оператора;

Для начисления Баллов в ресторане Участнику необходимо проинформировать сотрудника ресторана о своем желании копить Баллы при совершении покупки товара перед закрытием кассового чека и назвать свой номер телефона, зарегистрированный в Программе лояльности.

2.2. Баллы начисляются в процентном соотношении от суммы покупки, согласно присвоенному уровню Участника Программы лояльности и зависят от стоимости и/или количества и/или факта покупки товаров (работ, услуг), приобретенных с использованием Карты.

Баллы начисляются только при приобретении товаров (работ, услуг), предназначенных для собственных нужд Участника (для личного потребления). Особенности правил начисления Баллов изложены на Сайте Программы: <https://krasnayapolyanaresort.ru/loyalty>.

2.3. Каждая совершенная покупка товаров и услуг (согласно матрице скидок на услуги спортивно-туристического комплекса Курорта Красная Поляна) учитывается на Бальном счете и в личном кабинете Участника. Начисление Баллов производится согласно проценту начисления, который был достигнут на момент совершения покупки. В случае обращения Клиента для ручного начисления Баллов за прошлые, неучтенные покупки, которые были совершены до запуска Программы лояльности, перерасчет в хронологическом порядке процента накопления не производится.

2.4 Действует прогрессивная шкала начисления бонусов. Количество начисляемых бонусов зависит от суммы покупок, совершенных в интернет-магазине Оператора, в соответствии с которыми Участникам присваиваются уровни-Silver, Gold и Platinum.

2.5 Баллы начисляются на бальный счет неактивными, сроки их активация, указаны на сайте Программы <https://krasnayapolyanaresort.ru/loyalty>. В зависимости от правоотношений с Партнером Оператор оставляет за собой право изменить срок начисления Баллов, уведомив об этом Участников на сайте: <https://krasnayapolyanaresort.ru/loyalty>.

2.6. Претензии по факту начисления Баллов рассматриваются Оператором только при предъявлении подтверждающих документов, являющихся основанием для начисления Баллов.

2.7. В случае возможных технических ограничений и сбоев, в момент начисления Баллов, гость может самостоятельно сформировать обращение, через форму обратной связи или адрес электронной почты loyalty@kpresort.ru, приложив документы, являющиеся основанием для начисления Баллов и запросить Оператора рассмотреть возможность доначисления Баллов.

2.8. В дополнение к основным Правилам начисления баллов в рамках Программы лояльности Оператор Программы имеет право начислять Участникам баллы в качестве дополнительного поощрения. При этом Оператор Программы самостоятельно устанавливает вид дополнительного поощрения, срок действия Баллов, правила их начисления и списания. На момент публикации настоящей оферты действуют следующие дополнительные поощрения:

2.8.1. Акция «Баллы ко дню рождения»

Для участия в акции необходимо заполнить обязательное поле анкеты «Дата рождения». Если в базе данных Оператора Программы указан день рождения Участника, то Баллы автоматически зачисляются на счет Участника за 30 дней до его дня рождения. Бонусы начисляются исходя из текущего уровня Участника и действуют в течение 365 календарных дней с момента их зачисления. В случае, если Участник указал свою дату рождения менее чем за 30 дней до наступления дня рождения, то баллы будут начислены в день рождения.

2.8.2. Акция «Приветственные баллы»

Все Участники, зарегистрировавшиеся в Программе лояльности и заполнившие все предложенные поля анкеты, получают 300 приветственных баллов, которые можно потратить сразу на первую покупку.

Все привилегии из пункта 2.8. высылаются Участникам на адрес электронной почты, при условии, что она была указана при регистрации в Программе лояльности.

2.9. Если по техническим причинам начисление Баллов на Бальный счет Участника невозможно, Оператор оставляет за собой право отказать Участнику в проведении операции до устранения неисправности.

2.10. Оператор Программы лояльности самостоятельно формирует правила начисления Баллов за покупки товаров и услуг.

2.11. Если по техническим причинам начисление Баллов на Бальный счет Участника было невозможно в момент проведения продажи, Участник имеет право начислить баллы на счет после проведения продажи, но не позднее 14 (четырнадцати) дней с даты покупки, путем обращения на сайте или на почту loyalty@kpresort.ru. Участник обязуется предоставить чек покупки, за которую требуется начислить баллы, а также пройти идентификацию в личном кабинете.

2.12. При совершении покупки возможно проведение только одной операции: или начисление Баллов, или списание Баллов.

2.13. При совершении одной покупки с начислением Баллов может быть применен только один счет Участника.

2.14. После выхода Партнера из Программы сделки, совершаемые Участниками с таким Партнером в дальнейшем, не подпадают под действие Программы.

3. 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. Списание Баллов при покупке в интернет-магазине осуществляет автоматически при подтверждении данной операции Участником Программы лояльности, авторизовавшегося в личном кабинете.

Для списания Баллов в ресторане Участнику необходимо проинформировать сотрудника ресторана о своем желании использовать начисленные Баллы при совершении покупки товара перед закрытием кассового чека и назвать свой номер телефона, зарегистрированный в Программе лояльности.

3.3. 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.

3.4. Претензии относительно списания Баллов рассматриваются Оператором в случае, если они заявлены Участником в течение 14 дней с даты совершения операции списания.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. Если по техническим причинам списание Баллов с Бального счета Участника невозможно, Оператор оставляет за собой право отказать покупателю в проведении операции до устранения неисправности.

3.8. В Программе лояльности не принимают участие товары и услуги, которые реализуются Оператором с применением промокодов, тарифы на проживание «Три равно четыре», «Long&Stay», «Раннее бронирование» и «Тариф для жителей ЮФО», а также услуги инструкторской службы «Три вершины» не участвуют в списании баллов.

4. ВОЗВРАТ ТОВАРОВ И УСЛУГ

4.1 Все Баллы, начисленные за покупку товара или услуги, в случае его возврата, будут аннулированы.

4.2. Все Баллы, списанные при покупке товара или услуги, в случае его возврата, будут восстановлены на бальном счете Участника.

4.3. В случае возможных технических ограничений и сбоев, связанных с невозвращением Баллов, Гость может самостоятельно сформировать обращение, через форму обратной связи или адрес электронной почты, приложив документы на проведение возврата, являющиеся основанием для возвращения Баллов и запросить Оператора рассмотреть возможность доначисления Баллов.

5. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. Участник программы при регистрации в Программе лояльности руководствуясь ст. 9 Закона о персональных данных), своей волей и в своем интересе, выражает согласие на предоставление Оператору своих персональных данных и соглашается на их сбор, обработку, систематизацию, обновление, использование, хранение, передачи третьим лицам, являющимися Партнерами Оператора при исполнении обязательств перед участником Программы, в целях реализации программы.

5.2. Оператор обязуется не разглашать полученную от участника информацию. Не считается нарушением предоставление Оператором информации агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Оператором, для исполнения обязательств перед участником программы.

5.3. Не считается нарушением обязательств о неразглашении предоставление персональных данных в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов РФ.

5.4. Участник программы дает свое согласие на получение от продавца информационных сообщений посредством смс, пушей и электронной почты, содержащих информацию о бонусной программе, в том числе о статусе регистрации в Программе лояльности, состоянии бального счета, информирования о предлагаемых Оператором услугах, проводимых бонусных мероприятиях, акций и т.д., рекламирования и иного любого продвижения товаров и услуг Оператора на рынке услуг и пр.

5.5. Вступая в Программу, в том числе при направлении Анкеты и прохождении Активации, а также используя в дальнейшем Карту, Участник в соответствии со ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе», ст. 44.1 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» также выражает свое согласие на получение рекламной информации, включая рассылки рекламного характера, а также на получение звонков, электронных и иных писем, обращений от сотрудников Оператора, в том числе путем осуществления прямых контактов. Участник программы вправе изменить настройки получения этих сообщений в личном кабинете на сайте.

5.6. Обработка персональных данных может быть прекращена по письменному заявлению (отзыву) Участника, содержание которого определяется статьей 14 Закона о персональных данных на почтовый адрес Оператора, указанный в настоящих Условиях.

Если участник программы не желает, чтобы в дальнейшем его персональные данные обрабатывались, он может сообщить об этом Оператору путем обращения на сайте Оператора или удалить свой Личный кабинет самостоятельно. Полученная ранее информация будет удалена из клиентской базы Оператором программы, а бальный счет заблокирован. Последующее использование бального счета будет невозможно.

Участник настоящим осведомлен с тем, что в соответствии с п. 2 ст. 9 Закона о персональных данных, в случае отзыва согласия на обработку персональных данных оператор персональных данных вправе продолжить обработку персональных данных без согласия при наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.7. Согласие на обработку предоставленных персональных данных действует до его отзыва Участником (бессрочно) или до установленного Законом о персональных данных момента прекращения оператором персональных данных обработки персональных данных.

5.8. Персональные данные, указанные при регистрации на сайте (ФИО, email, номер телефона, пол, дата рождения), можно изменить самостоятельно в личном кабинете. Если изменить данные самостоятельно невозможно, необходимо отправить запрос из личного кабинета на изменение данных, через форму обратной связи на сайте Оператора или отправив запрос на почту loyalty@kpresort.ru, предоставив следующую информацию:

- ФИО, указанные в Личном кабинете;
- Дату рождения в Личном кабинете;
- Последний заказ (при наличии), сумма, дата, название товара (чек, если имеется);
- Адрес эл. почты, указанный в Личном кабинете;
- Скан паспорта (первые 2 страницы);
- Заявление о замене номера телефона Участника Программы лояльности (форма является Приложением № 1 к настоящим Правилам).

Данное обращение рассматривается Оператором в течение 14 дней. Результат рассмотрения высылается на электронную почту Участника.

5.9. 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, которое должно содержать ФИО держателя Карты, номер телефона и подпись Участника. Скан-копия данного заявления и паспорта Участника отправляется по адресу электронной почты: loyalty@kpresort.ru. После получения уведомления Оператором участие в Программе данного Участника прекращается, а Баллы аннулируются.

Приложение №1
к Правилам Программы лояльности

Генеральному директору НАО «Красная поляна»
Перову П.В.

от _____
(фамилия, имя, отчество)

Паспорт: серия: _____ № _____,

выдан: кем: _____

_____ когда: « ____ » _____ г.,

Тел. _____

Эл. почта (E-mail) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу изменить в персональных данных моего личного кабинета Программы лояльности
Курорта Красная Поляна _____ с _____ на _____ в связи с

_____.

Подпись _____

« ____ » _____ 20__ г.

Условия Программы лояльности

Данные условия могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке.
Актуальные условия опубликованы на сайте Оператора.

1. 1 Балл в Программе лояльности приравнен к 1 рублю.
2. Виды карт (статусов участника)
 - SILVER – выдается всем участникам при регистрации в Программе и попавшим в базу транзакций АС «Гости», автоматически.
 - GOLD – выдается участникам, совершившим покупок свыше определенной суммы за определенный период.
 - PLATINUM – выдается участникам, совершившим покупок свыше определенной суммы за определенный период.

Оператор в лице Генерального директора Курорта Красная Поляна оставляет за собой право самостоятельно повышать статус Участника на свое усмотрение.

Название карты	Период (дней) действия баллов	Сумма для достижения статуса (руб.)
SILVER	370	нет
GOLD	370	500 000 Р
PLATINUM	370	1 500 000 Р

3. Условия начисления баллов.

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

Карта	Покупки на сайте курорта, приложении, websales, Apres Ski				
	Услуги на территории курорта		Отели		Ресторан Apres Ski
	Собственные сервисы и услуги горы	Партнеры	Открытые тарифы	Спец. Предложения	Меню*
SILVER	5%	1%	3%	1%	3%
GOLD	7%	2%	5%	3%	5%
PLATINUM	10%	3%	7%	5%	7%

* В Программе лояльности не участвуют алкогольная и табачная продукция.

4. Условия списания баллов.

Максимально возможный процент списания баллов от суммы покупки, при покупке продуктов и услуг, через различные идентифицируемые каналы продаж Оператора.

Карта	Покупки на сайте курорта, приложении, websales, Apres Ski				
	Услуги на территории курорта		Отели		Ресторан Apres Ski
	Собственные сервисы и услуги горы	Партнеры	Открытые тарифы	Спец. Предложения	Меню*
SILVER	10%	3%	7%	5%	7%
GOLD	15%	4%	9%	7%	9%
PLATINUM	20%	5%	12%	10%	12%

* В Программе лояльности не участвуют алкогольная и табачная продукция.

5. Дополнительные преференции Участникам Программы лояльности.

Каждый Участник Программы может рассчитывать на дополнительные преференции от курорта (Приложение №3). С течением времени список преференций и их доступность для статуса Участника может меняться.

6. В Программу лояльности входят бронирования, совершенные на официальном сайте курорта после 25 июля 2023 года.

Дополнительные преференции

Привилегии в отелях курорта	Silver	Gold	Platinum	Примечание
Баллы за первое бронирование через сайт / моб. приложение	10%	10%	10%	
Поздний выезд	нет	нет	+	гарантия до 15 часов дня при наличии возможности в отеле
Ранний заезд	нет	+	+	при наличии возможности в отеле
Повышение категории номера	нет	нет	+	повышение на одну категорию при наличии возможности в отеле
Комплимент в номер	нет	+	+	
Услуга бесплатной глажки белья / одежды*	нет	нет	+	разовая услуга в течение заезда; услуга не предоставляется в апартаментах курорта
Скидка на услуги прачечной (стирка и глажки белья / одежды)	нет	10%	20%	при наличии сервиса в отеле
VIP amenities	нет	нет	+	услуга предоставляется в отелях Риксос, Марриотт
Комплиментарный завтрак (если тариф Room Only)	нет	нет	+	
Приоритет при регистрации	нет	нет	+	
VIP консьерж / батлер	нет	нет	+	услуга предоставляется в отелях Риксос, Марриотт
Дети проживают бесплатно (до 12 лет)	нет	нет	+	дополнительное место для ребенка до 12 лет бесплатно
Меню подушек	+	+	+	услуга предоставляется в отеле Мовеник
Трансфер встреча в аэропорту	нет	нет	+	услуга предоставляется в отеле Риксос
Скидка на F&B (без алкоголя)	нет	10%	15%	
Бесплатное проживание питомца (до 15 кг)	нет	нет	+	услуга предоставляется в отелях Новотель Резорт, Кортъярд, Панорама
Приветственный напиток	-	+	+	услуга предоставляется в виде ваучера с различным номиналом в зависимости от отеля и статуса Участника. Не предоставляется в апартаментах курорта
Скидка 10% на услуги SPA	нет	+	+	услуга предоставляется в отелях Риксос, Марриотт, Панорама,
				Новотель Резорт
				Мовеник
Доступ в лаунж-зону			+	услуга предоставляется в отеле Марриотт

Привилегии в отелях курорта	Silver	Gold	Platinum	Примечание
Скидка 20% на аренду Vip Suite Rixos Royal Spa	нет	+	+	услуга предоставляется в отеле Риксос
Скидка в Karaoke Room Rixos	нет	10%	20%	услуга предоставляется в отеле Риксос
Бесплатный статус Gold для любого человека на выбор гостя			+	1 приглашение на 1 карту
Подготовка номера ко сну		+	+	услуга предоставляется в отелях Риксос
				Марриотт
				Новотель Резорт
				Мовенпик

Матрица скидок на товары и услуги Курорта Красная Поляна
в рамках Программы лояльности в период зимнего сезона 2026 (при продаже на сайте и в приложении Курорта)

Товары и услуги	Категория (взрослые/дети/ льготные)	Виды карт (статусов участников программы)				
		Silver	Gold	Platinum	Silver	Gold
		Размер скидки в % при списании (ограничено количеством баллов на счете Участника)			Начисление баллов при покупке (на покупки с помощью баллов доп. баллы не начисляются) в %	
Билеты, ски-пассы		10	15	20	5	10
Прогулочный						
Панорама Красной Поляны	все	10	15	20	5	10
Поляна 960	все	10	15	20	5	10
Реликтовый лес	все	10	15	20	5	10
Вечерний	все	10	15	20	5	10
День в горах	все	10	15	20	5	10
Ски-пасс						
Дневной (любой 1 день в тарифном периоде)	все	10	15	20	5	10
Вечерний (любой 1 день в тарифном периоде)	все	10	15	20	5	10
Дневной 3 дня (любые 3 дня в тарифном периоде)	все	10	15	20	5	10
Дневной 5 дней (любые 5 дней в тарифном периоде)	все	10	15	20	5	10
Фаст-трек 1 день (любой 1 день в тарифном периоде)	все	10	15	20	5	10
Фаст-трек 3 дня (любые 3 дня в тарифном периоде)	все	10	15	20	5	10
Фаст-трек 5 дней (любые 5 дней в тарифном периоде)	все	10	15	20	5	10
Инструкторы						
Школа катания "Три вершины" (дети и взрослые 3 +)						
Индивидуальное занятие 2 часа	все	-	-	-	5	10
Парное занятие 2 часа	все	-	-	-	5	10
Команда - от 2 часов/3 человека	12+	-	-	-	5	10
Персональный гид 3/4/6 часов	все	-	-	-	5	10
Evolution (Прогресс) Карвинг/Малый радиус - 4 дня/5 часов	12+	-	-	-	5	10
Evolution/Evolution (Прогресс) PRO - 3 дня/5 часов	12+	-	-	-	5	10
Race (Спортивная трасса) 3 часа	все	-	-	-	5	10

Детский клуб "Три вершины" (дети 3 -12 лет)									
Группа 2 часа	3 - 5 лет	-	-	-	-	-	-	5	7 10
Группа 3 часа (день)	6 - 12 лет	-	-	-	-	-	-	5	7 10
Полный день	6 - 12 лет	-	-	-	-	-	-	5	7 10
Сервисы курорта		10	15	20	20	20	20	5	7 10
Прокат горнолыжного оборудования	стандарт	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Услуги камеры хранения	стандарт	10	15	20	20	20	20	5	7 10
СПА									
Разовое посещение SPA Mövenpick	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Разовое посещение Rixos Royal Spa	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
СПА центр Soul отеля Marriott									
Разовое посещение СПА центра Soul (будний день/выходной день)	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Аренда VIP кабинета (сауна, джакузи)	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Абонемент (1 месяц)	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Абонемент (1 год)	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Сертификат на массаж	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Мерч									
Все товары представленные на сайте курорта	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Баня									
Разовое посещение Большого банного комплекса	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Аренда малого банного комплекса	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Аренда большого банного комплекса	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Сертификат	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Медицинские программы									
Оздоровительная программа "Свободное дыхание"	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Программа "Здоровая спина"	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Программа "Красота и здоровье"	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Противовоспалительная терапия при лечении хронических поражений суставов	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Детская программа "Скажи вирусу нет"	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Оздоровительная программа "Релакс"	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Программа "Для спортсменов. Мышечные боли"	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10
Программа "Восстановление"	все	10	15	20	20	20	20	5	7 10