

KAYA CLUB REWARDS:**1. Цель и сфера действия программы**

Kaya Club Rewards — это программа лояльности, созданная для того, чтобы узнавать и вознаграждать наших наиболее ценных гостей, а также предоставлять им персонализированный опыт проживания. Программа выходит за рамки простого начисления **бонусных баллов**, уделяя особое внимание построению значимых и долгосрочных отношений с нашими гостями благодаря личному взаимодействию, которое формируется во время каждого пребывания.

2. Этапы программы**Гость → Начало членства**

Гости, желающие присоединиться к Kaya Club Rewards, могут зарегистрироваться через <https://kayahotels.com/ru/kaya-club/>, мобильное приложение Kaya Hotels & Resorts, позвонив в Kaya Call Center по номеру **444 52 92**, или обратившись в отдел бронирования, на стойку регистрации или в службу по работе с гостями соответствующего отеля.

Членство активируется **сразу после регистрации**, а на счёт участника мгновенно начисляются **приветственные бонусные баллы на сумму 1 000 TRY**. Дополнительное подтверждение или активация не требуются.

Первое бронирование

Участники могут осуществить следующее бронирование напрямую через официальные каналы отеля, включая сайты отелей (<https://kayahotels.com/ru/> и <https://www.kayapalazzohotels.com/ru/>), Kaya Call Center по номеру **444 52 92**, стойку регистрации отеля или мобильное приложение Kaya Hotels & Resorts.

Бонусные баллы начисляются только за бронирования, осуществлённые через эти прямые каналы.

Check-in → Проживание → Check-out

По прибытии участники получают соответствующее своей **категории членства** персонализированное внимание. На протяжении всего пребывания им предоставляется персонализированный сервис, а такие дополнительные расходы, как **питание и напитки, услуги Spa и À La Carte**, которые относятся к квалифицируемым расходам, включаются в счёт гостя.

При выезде **бонусные баллы** рассчитываются на основании общей суммы квалифицируемых расходов участника и начисляются на его счёт после завершения процедуры Check-out.

Накопление → Использование

Начисленные **бонусные баллы** могут быть использованы при последующем бронировании. При бронированиях на сумму **15 000 TRY и более** участники могут использовать все или часть накопленных бонусных баллов.

Неиспользованные бонусные баллы **не имеют срока действия** и не удаляются и не аннулируются.

Повышение категории

По мере увеличения количества проведённых ночей участники переходят на следующую категорию членства: **Classic → Silver → Gold → Platinum**

Каждое повышение категории предоставляет участникам **более высокий процент начисления бонусных баллов**, а также доступ к дополнительным привилегиям.

3. Система начисления и использования бонусных баллов Kaya Club Rewards

Каждая квалифицируемая покупка гостя вознаграждается. Система начисления бонусных баллов действует следующим образом:

- бонусные баллы начисляются за квалифицируемые расходы, совершённые с момента активации членства.
- расходы, совершённые до вступления в Kaya Club Rewards, не участвуют в начислении бонусных баллов.
- **Начисление в зависимости от расходов:** помимо стоимости проживания, участники получают бонусные баллы за все квалифицируемые расходы, внесённые в счёт гостя, включая, например, **питание и напитки, а также обслуживание в номере (Room Service)**.
- **Расчёт при Check-out:** бонусные баллы рассчитываются при выезде на основании общей суммы квалифицируемых расходов по счёту участника с применением процента начисления, соответствующего его категории членства. После завершения процедуры Check-out бонусные баллы зачисляются на счёт участника.
- **Прямые бронирования:** для начисления бонусных баллов бронирование должно быть осуществлено напрямую через официальные каналы отеля. Бронирования через **сторонние онлайн-турагентства (ОТА)** не участвуют в начислении бонусных баллов.
- **Использование бонусных баллов и преимуществ:** накопленные бонусные баллы можно сразу использовать для оплаты проживания при бронированиях на сумму **15 000 TRY и более**, осуществлённых через официальные каналы продаж Kaya Hotels & Resorts. При оплате участники могут использовать все доступные бонусные баллы или только их часть. Неиспользованные бонусные баллы **не имеют срока действия и не удаляются**.

4. Категории членства (сегменты)

Наша программа включает **четыре основные категории членства**. Каждая категория предоставляет нашим гостям расширенный набор эксклюзивных преимуществ.

Категория членства	Количество ночей	Скидка на бронирование	Начисление бонусных баллов	Скидка на Spa и À La Carte	Повышение категории номера	Ранний Check-in	Поздний Check-out
Classic Member	0–29	5%	3%	10%	–	–	при наличии возможности
Silver Member	30–59	5%	4%	12%	–	–	До 14:00, при наличии возможности
Gold Member	60–89	5%	5%	15%	Повышение категории номера на одну категорию, при наличии возможности (за исключением люксов)	Приоритетное рассмотрение, при наличии возможности	До 15:00, при наличии возможности

Категория членства	Количество ночей	Скидка на бронирование	Начисление бонусных баллов	Скидка на Spa и À La Carte	Повышение категории номера	Ранний Check-in	Поздний Check-out
Platinum Member	90+	5%	6%	20%	Приоритетное повышение категории номера, включая люксы, при наличии возможности	Приоритетное рассмотрение, при наличии возможности	До 16:00, приоритетное рассмотрение, при наличии возможности

5. Преимущества в зависимости от категории членства

- **Classic Member:**

- Начальный уровень программы для участников с **0–29 ночами проживания**.
- При бронировании участникам предоставляется **эксклюзивная скидка 5%**.
- При выезде участникам начисляются **бонусные баллы в размере 3%** от квалифицируемых расходов.
- **10% скидка** предоставляется на услуги Spa и À La Carte ресторанов.
- Поздний Check-out предоставляется **при наличии возможности в отеле**.

- **Silver Member:**

- Данная категория предназначена для участников с **30–59 ночами проживания**.
- При бронировании участникам предоставляется **эксклюзивная скидка 5%**.
- При выезде участникам начисляются **бонусные баллы в размере 4%** от квалифицируемых расходов.
- **12% скидка** предоставляется на услуги Spa и À La Carte ресторанов.
- Поздний Check-out предоставляется **до 14:00, при наличии возможности в отеле**.

- **Gold Member:**

- Данная категория предназначена для участников с **60–89 ночами проживания**.
- При бронировании участникам предоставляется **эксклюзивная скидка 5%**.
- При выезде участникам начисляются **бонусные баллы в размере 5%** от квалифицируемых расходов.
- **15% скидка** предоставляется на услуги Spa и À La Carte ресторанов.
- Участникам предоставляется **повышение категории номера на одну категорию**, при наличии возможности (за исключением люксов).
- Ранний Check-in предоставляется **с приоритетным рассмотрением и при наличии возможности в отеле**.
- Поздний Check-out предоставляется **до 15:00, при наличии возможности в отеле**.

- **Platinum Member:**

- Данная категория предназначена для участников с **90 и более ночами проживания**.
- При бронировании участникам предоставляется **эксклюзивная скидка 5%**.
- При выезде участникам начисляются **бонусные баллы в размере 6%** от квалифицируемых расходов.
- **20% скидка** предоставляется на услуги Spa и À La Carte ресторанов.
- Участникам предоставляется **приоритетное повышение категории номера, включая люксы, при наличии возможности**.
- Ранний Check-in предоставляется **с приоритетным рассмотрением и при наличии возможности в отеле**.
- Поздний Check-out предоставляется **до 16:00 с приоритетным рассмотрением и при наличии возможности в отеле**.

6. Важная информация при регистрации и бронировании

При регистрации участники должны указать **имя и фамилию в точном соответствии с данными, указанными в официальном документе, удостоверяющем личность**. Номер телефона и адрес электронной почты, которые будут использоваться для бронирований, также необходимо указать при регистрации в программе.

Если после регистрации изменились имя, фамилия, номер телефона, адрес электронной почты или другие данные участника, об этих изменениях необходимо **обязательно сообщать сотрудникам отеля при каждом бронировании**. Это позволит получить доступ к актуальной записи участника и гарантирует возможность беспрепятственно пользоваться всеми преимуществами программы.

По любым вопросам, а также для обращений, предложений или жалоб, пожалуйста, свяжитесь с нами по адресу kayaclub@kayahotels.com.tr.