

## Regulamentul de desfasurare al programului de loialitate „IN by Ana Hotels”

### Art. 1 – Organizatorul

Organizatorul este compania **S.C. ANA HOTELS SRL** cu sediul in Bucuresti, Bd. Poligrafiei nr 1C etaj 1, birou 9 sector 1, nr. de inreg. la Registrul Comertului J40/7935/1993, cod fiscal RO5479061.

### Art. 2 – Participanti

In programul de fidelitate „IN by Ana Hotels” se poate inscrie orice persoana fizica cu varsta de minim 18 ani, care achizitioneaza servicii din cadrul Hotelurilor Sport, Bradul si Poiana din Poiana Brasov, Hotelul Europa din Eforie Nord, precum si Hotelul Crowne Plaza din Bucuresti, numite in continuare Hoteluri, indiferent de valoarea acestora, care accepta si respecta conditiile prezentului regulament, ce se regaseste pe pagina de web <https://www.anahotels.ro/ro/in-by-ana-hotels.html>. In cadrul acestui program nu au voie sa participe angajati ai Ana Hotels SRL.

### Art. 3 – Hoteluri participante si servicii

Cardul obtinut conform Art. 2 poate fi utilizat numai in cadrul Hotelurilor. In acest program de fidelitate sunt incluse urmatoarele servicii si produse comercializate in cadrul Hotelurilor *Sport, Bradul si Poiana din Poiana Brasov si Hotelul Europa din Eforie Nord*: servicii de cazare, produse / servicii de alimentatie publica (exclusiv banqueting, tigari, inchirieri spatii conferinta si altele) si produse si servicii SPA. Pentru *Hotelul Crowne Plaza din Bucuresti* sunt incluse urmatoarele servicii si produse comercializate: servicii de alimentatie publica (exclusiv banqueting, tigari, inchirieri spatii conferinta si altele) si produse / servicii SPA.

### Art. 4 – Durata

Perioada valabilitatii programului de fidelitate este nelimitata. Organizatorul isi rezerva dreptul de a rezilia programul de loialitate, sau de a modifica acest regulament, ori beneficiile de participare, in totalitate sau partial, in orice moment, cu sau fara o notificare prealabila.

### Art. 5 – Conditii de validitate

Pentru a beneficia de Cardul de loialitate „IN by Ana Hotels”, participantul trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii:

- Participantul sa indeplineasca conditiile de la Art. 2
- Participantul sa fie de acord cu acest regulament si sa furnizeze urmatoarele informatii: nume, prenume, limba de comunicare, numar de telefon si adresa de e-mail.
- Cardul are o perioada de valabilitate nelimitata. Bonusurile acumulate si necheltuite in termen de 365 sau 730 (doar pentru membrii Platinum) de zile calendaristice de la data acumularii 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)**

| <b>Statut</b>   | <b>Cerinte pentru calificare</b>   |
|-----------------|--|
| 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)**

| <b>Beneficii / Statut</b>  | <b>Silver</b>   | <b>Gold</b>   | <b>Platinum</b>   |
|--|---|---|---|
| Rascumparare credit (bonus) pentru servicii consumate in Hoteluri  | ✓   | ✓   | ✓   |
| Valoare Bonus (% din suma cheltuita, numai in cazul platii direct la hotel, de catre posesorul cardului, prin cash, OP sau card) | <b>3%</b> la Cazare (*)<br><b>5%</b> la Restaurante / Baruri (*)<br><b>5%</b> la SPA<br><b>10%</b> la Restaurante / Baruri Crowne Plaza | <b>8%</b> la Cazare (*)<br><b>10%</b> la Restaurante / Baruri (*)<br><b>10%</b> la SPA<br><b>15%</b> la Restaurante / Baruri Crowne Plaza | <b>8%</b> la Cazare (*)<br><b>10%</b> la Restaurante / Baruri (*)<br><b>10%</b> la SPA<br><b>20%</b> la Restaurante / Baruri Crowne Plaza |
| Valabilitate bonus de la ultima tranzactie   | 12 luni   | 12 luni   | 24 luni   |
| Early Check in (ora 11:00) (*)   |   | ✓   | ✓   |
| Greener Stay (**)  | ✓   | ✓   | ✓   |
| 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 doar pentru titularul cardului)          |  |  | ✓ |
| Un acces gratuit de sejur la Techirghiol Pool din cadrul Ana Hotels Eforie Nord, doar pentru titularul cardului. |  |  | ✓ |
| Un masaj gratuit la SPA de 25 minute Stress Relief de sejur pentru titularul cardului (*)                        |  |  | ✓ |
| Disponibilitate garantata la „Sunday Brunch” Crowne Plaza pentru maxim 4 persoane                                |  |  | ✓ |

(\*) – beneficii valabile numai pentru membri cazati la hotelurile: Ana Hotels Sport, Ana Hotels Bradul, Ana Hotels Poiana si Ana Hotels Europa.

(\*\*) - Greener Stay – Initiativa EcoFriendly de protejare a mediului – In fiecare camera clientul va gasi un door hanger Ana Hotels EcoFriendly. Pentru a reduce consumul de apa, energie si detergent, clientii sunt invitati sa renunte la serviciul de curatenie din ziua respectiva plasand door hangerul pe manerul usii la exterior pana in ora 22. In semn de multumire pentru implicarea in initiativa noastra de protejarea mediului, clientii vor primi 10 puncte de loialitate In by Ana Hotels. Daca nu sunt inscrisi in programul de loialitate, ei se pot inscrie online sau la receptia hotelului.

- 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 acumuleaza 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
- 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 si barurile de la Sport, Hotel Europa si Hotelul Crowne Plaza din Bucuresti

- Ana Aslan Health SPA din Eforie Nord si Sport Wellness SPA din Poiana Brasov (numai în cazul membrilor cazati)
- Inscrierea in program este gratuita si se poate face atat online cat si la Hoteluri
- In cazul în care, in timp de un an de la data cand membrul a obtinut un nivel superior de statut (conform grilei 1), nu va ajunge sa cheltuiasca echivalentul valorii minime anuale corespondente statutului, atunci statutul membrului va fi retrogradat la nivelul corespunzator sumei cheltuite in ultimele 12 luni (valabil pentru statuturile "Gold" si "Platinum")
- Participantul sa fie de acord cu acest regulament si sa furnizeze urmatoarele informatii: nume, prenume, numar de telefon si adresa de e-mail. 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 persoane decat cele inscrise in Cardul „IN by Ana Hotels”
- Posesorii cardului sunt rugati 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 contul de card al membrului „IN by Ana Hotels” in perioada de timp pana la anuntarea disparitiei sau furtului cardului.
- 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 “IN by Ana Hotels” beneficiaza de avantajele si beneficiile mentionate in Grila 2, conform statutului din Grila 1.
- Folosirea improprie sau frauduloasa a Cardului „IN by 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 in 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 SRL, 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 al programului de fidelitate „IN by Ana Hotels”, disponibil pe [www.anahotels.ro](http://www.anahotels.ro).
- Programul de fidelitate “IN by Ana Hotels” nu este o loterie, fiecare posesor de card primind bonusul aferent achizitiilor facute si al grilelor de bonusare si beneficii (Grila 1 si 2) in care se incadreaza conform specificatiilor.

#### **Art. 8 – Politica de confidentialitate**

#### **NOTA DE INFORMARE privind aplicarea prevederilor Regulamentului General de Protectie a Datelor cu Caracter Personal in procesul de aderare la programul de Loialitate “IN by Ana Hotels”:**

Noi, la ANA HOTELS SRL suntem interesati sa respectam intimitatea si, de aceea, politica noastra de confidentialitate si toate procedurile legate de aceasta se conformeaza Regulamentului General de Protectie a Datelor cu Caracter Personal. Puteti gasi toate informatiile legate de acest subiect la adresa: <http://www.anahotels.ro/privacypolicy-ro.html>

#### **NOTIFICARE DE CONFIDENTIALITATE**

Hotelurile CROWNE PLAZA, ATHENEE PALACE HILTON (Bucuresti), EUROPA (Eforie Nord), BRADUL, SPORT si POIANA (Poiana Brasov) apartin societatii ANA HOTELS SA. In cele ce urmeaza puteti regasi informatiile care va explica modul in care colectam datele cu caracter personal in procesul de aderare la programul de Loialitate “IN by Ana Hotels” [www.anahotels.ro](http://www.anahotels.ro)

### **CE INFORMATII COLECTAM DESPRE DUMNEAVOASTRA?**

Pentru a adera la programul de Loialitate "IN by Ana Hotels" avem nevoie de urmatoarele date cu caracter personal: nume si prenume; numarul de telefon; adresa de e-mail; limba vorbita. Numarul de telefon si adresa de e-mail ne sunt necesare pentru a va putea informa asupra stadiului de solutionare al solicitarii de aderare.

### **CUM FOLOSIM INFORMATIILE DESPRE DUMNEAVOASTRA?**

Toate aceste informatii ne sunt necesare din interes legitim, pentru a va inrola in cadrul programului nostru de loialitate. Nu vindem datele dumneavoastra catre alte entitati. Ele sunt stocate in serverele noastre o perioada de 24 de luni dupa ultimul dumneavoastra sejur la noi, iar apoi acestea se sterg automat.

### **MARKETING**

Nu va vom trimite, in scopuri de marketing, nici un fel de informatii referitoare la hotelul nostru. In timpul procedurii de inrolare (sau dupa aceea), daca veti dori, ne puteti da acordul dumneavoastra pentru a va tine la curent cu ofertele noastre, transmise pe adresa dumneavoastra personala de e-mail. Daca ati acceptat aceasta, puteti oricand renunta la a mai primi oferte de la noi, printr-un proces simplu de dezabonare.

### **ACCESUL LA INFORMATII, RECTIFICARE A DATELOR SI PLANGERI**

Vrem sa va asiguram ca toate drepturile dumneavoastra sunt respectate si ca datele dumneavoastra cu caracter personal sunt integral protejate. Aveti dreptul sa cereti o copie a informatiilor pe care le detinem despre dumneavoastra, sa cereti rectificarea sau stergerea datele respective, ori sa cereti restrictionarea prelucrarii datelor. Daca doriti sa faceti vreuna din operatiile de mai sus, va rugam sa ne scrieti un email direct de pe adresa de e-mail folosita in corespondenta cu noi. Datele de contact ale departamentului care se ocupa de protectia datelor cu caracter personal sunt: [dpo@anahotels.ro](mailto:dpo@anahotels.ro)

*Aveti dreptul de a va plange catre Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal. Acesta este organismul de control caruia va puteti adresa daca considerati ca solicitarile dumneavoastra nu au fost rezolvate conform legii. Mai multe informatii gasiti la urmatoarea adresa: <http://www.dataprotection.ro/?page=contact>*

### **Art. 9 – Alte Clauze**

- Ana Hotels SRL 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](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)

Actualizat la 16 iunie 2022.