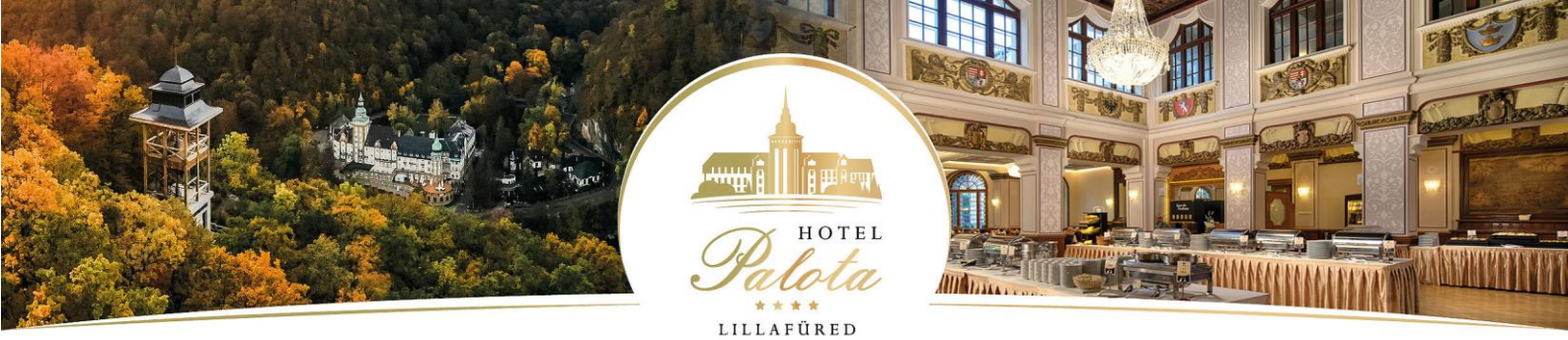


Palota Royal Club Törzsvendég szabályzat

Tartalom:

- A Törzsvendégprogram meghatározása
- Pontbeváltás és pontszerzés
- Hűségprogram szintek
- A Törzsvendégprogram érvényessége, megszűnése
- Általános tudnivalók / feltételek

Készült: 2025. november 10. Hotel Palota Lillafüred Kft.

A Törzsvendégprogram meghatározása

A program a szálloda visszatérő, egyénileg, direktben (weboldalunk foglalási rendszerén keresztül) foglaló vendégei részére készült. (Egyéni vendégnek minősül a vendég, amennyiben foglalását közvetlenül a szállodában teszi meg, közvetítő igénybevétele nélkül. Közvetítőnek számít: bármilyen szállásközvetítő és szállásfoglaló rendszer vagy iroda, együttműködő vállalatok, corporate partnerek, Magyar Szálloda Szövetség.)

Célja vendégeink hűségének jutalmazása, részükre az eltöltött szobaéjszaka vagy költés alapján kedvezmények, illetve többletszolgáltatások nyújtása. A Palota Royal Club programban 4 szintet különböztetünk meg – Basic, Bronz, Silver, Gold -, ahol vendégeink szintenként egyedi előnyökhöz juthatnak.

Ki lehet a Törzsvendégprogram tagja?

Mindazon természetes személy, aki szeretne kedvezményesen pihenni szállodánkban, illetve szeretné a program további előnyeit élvezni a jövőben.

A törzsvendégprogramhoz való csatlakozás kötelezettségtől mentes, mindössze regisztrációhoz kötött (név, e-mail cím és regisztráció megerősítés szükséges hozzá).

Milyen előnyökkel jár a csatlakozás?

- ✓ Vendégeink 2023. április 1-től megtett közvetlen foglalásait a törzsvendégprogramba beleszámítjuk, így ezen foglalásokkal járó előnyök is jóváírásra kerülnek a regisztrációt követően a személyes profilban.
- ✓ Vendégeink a regisztráció után már az első foglalástól kedvezményesen foglalhatnak szállodánkba, csupán az online profiljukba szükséges a bejelentkezés.
- ✓ Az online személyes profilban könnyedén nyomon követhetőek a szállodánkba tett ajánlatkérések, foglalások, törzsvendég szintek és szintlépések feltételei.

- ✓ Foglalásai során nemcsak közvetlen kedvezmények érvényesíthetők, hanem pontokat is jóvá írunk, melyeket kedvezményekre válthat következő foglalásainál.
- ✓ 2025. november 10-től a helyszíni éttermi fogyasztások és wellness szolgáltatások is beleszámítanak a szintlépéshez szükséges költés összegébe:
  - Lobby bár étel- és italfogyasztás
  - Hunyadi étterem étel- és italfogyasztás
  - Mátyás étterem vagy Panoráma Grill terasz étel- és italfogyasztás
- ✓ Kizárólag regisztrált törzsvendégeink időről időre egyedi akciókat és kedvezményes ajánlatokat vehetnek igénybe

Egyedi törzsvendégfiók

A név és e-mail cím, valamint jelszó megadásával automatikusan létrejön a törzsvendégfiókja.

A jelszónak minimum 8 karakterből kell állnia és tartalmaznia kell minimum egy nagybetűt és egy számot.

Elfelejtett jelszó esetén a regisztrációkor megadott e-mail címre e-mailt küldünk, melynek segítségével új jelszó adható meg.

Belépést követően azonnal láthatóak a regisztráció során megadott adatok, a törzsvendégprogram aktuális szintje, a felhasználható pontok, a vendég ajánlatkérései és foglalásai. Az adatok módosítására bármikor lehetőség van.

A fiókban láthatók a korábbi ajánlatok és foglalások, valamint a foglalások összesített értéke.

A fiókban időszakosan egyedi promóciós ajánlatok is elérhetők, melyekről a rendszer értesítést küld. Amennyiben azonban erről nem szeretne tájékoztatást kapni, a fiókban egy kapcsoló segítségével „leiratkozhat” róla.

A törzsvendégprogram tagja kizárólag magánszemély lehet, céges adatokkal a profil, kedvezmények és számlázási adatok használata nem lehetséges.

Kedvezmények és pontbeváltás lehetősége és folyamata

A törzsvendégeknek a pontbeváltás érvényesítéséhez fontos, hogy ajánlatkérését / foglalását a szálloda weboldalán -www.hotelpalota.hu - a **felhasználói fiókjába bejelentkezve** kezdje meg.

A foglalás során a rendszer automatikusan kiszámolja, hogy - az aktuális szintnek megfelelően milyen kedvezményre jogosult és / vagy a rendelkezésre álló pontok alapján - mennyi pontot lehet beváltani.

Az előfoglalási kedvezménnyel a törzsvendégprogram kedvezménye és a pontbeváltás nem összevonhatóak, azonban pontfelírás jár a foglalások után.

Foglalás során a rendszer a maximálisan beváltható pontok értékét engedi beváltani, a vendég dönthet úgy, hogy rendelkezésre álló pontjait nem, vagy csak bizonyos mértékben használja fel.

Amennyiben a foglalás során pontbeváltás történik, viszont a foglalás később törlésre kerül, a pontok az eredeti érvényességi idővel újra felhasználhatók.

A vendég szállodai tartózkodása után utólagosan pontot jóváírni nincs lehetőség.

A kedvezményes feltételek és pontok igénybevételére a törzsvendég profillal rendelkező vendég szobáján túl 1 további szoba jogosult, amennyiben a foglalás a két szobára egyszerre történik és a profillal rendelkező vendég is teljesíti a szállodai tartózkodását.

Pontszerzés lehetősége és folyamata

A törzsvendégeknek a pontszerzéshez fontos, hogy ajánlatkérését / foglalását a szálloda weboldalán -www.hotelpalota.hu - a **felhasználói fiókjába bejelentkezve** kezdje meg.

Foglalás során a foglalási rendszer automatikusan kikalkulálja a foglalás értéke után járó és jóváírható pontokat, melyek azonnal megjelennek a foglalás véglegesítésekor, valamint bekerülnek feltételes pontként a felhasználói fiókba. A foglalás során megszerzett pontok az utazás napján 12.00-ig feltételes státuszban maradnak, azt követően a pontok státusza

felhasználható pontokká válik, így az már felhasználhatóvá válik egy következő foglaláshoz.

Lehetőség van a hűségprogramba olyan felhasználók meghívására is, akik még nem jártak korábban a szállodába vagy nem rendelkeznek törzsvendég profillal. Meghívás esetén a meghívott extra 1 000 pontot kap. A meghívó törzsvendég a meghívott és regisztrált vendég 1. foglalása (és annak elutazása után) extra 1 000 pont jóváírást kap.

Az ünnepi, valamint a kiemelt időszakokban kizárólag pontgyűjtésre van lehetőség, a kedvezmények és pontfelhasználás nem lehetséges.

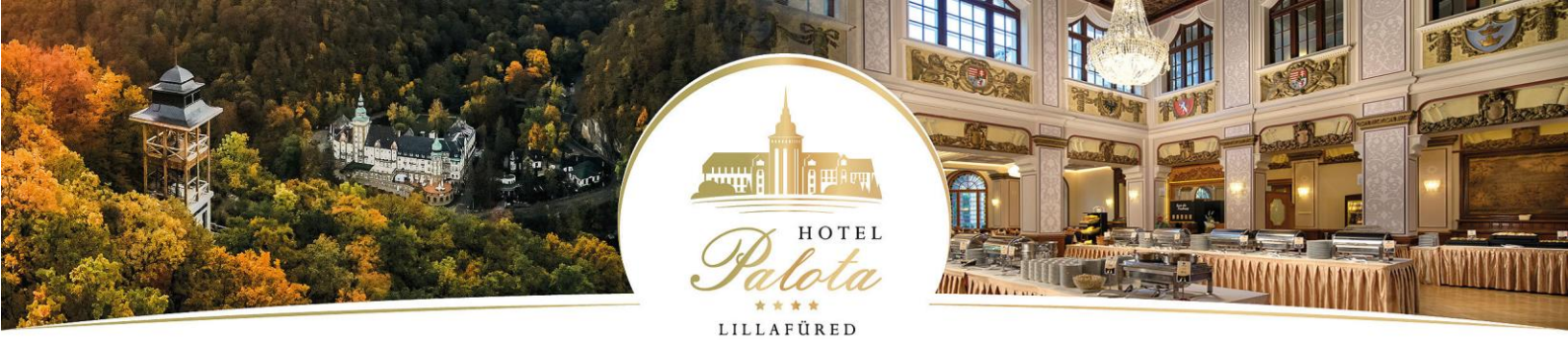
Hűségprogram szintek

Palota Royal Club Basic szint

• Ez a regisztrációs szint, vendégeink a jelszó megadása és a megerősítő e-mail után be tudnak lépni a saját profiljukba
• A foglalás végösszegéből 3% kedvezményt kapnak vendégeink
• A következő foglalása után értékének 3%-át jóváírjuk pontok formájában
• Minden megszerzett pont 1 forintot ér

Palota Royal Club Bronz szint

• A Bronz tagság feltétele legalább 2 foglalás megtétele VAGY minimum 500.000 Ft elköltése. A szintlépés az egyik feltétel teljesülése esetén is megvalósul.
• A foglalás végösszegéből 5% kedvezményt kapnak vendégeink
• A következő foglalása után értékének 5%-át jóváírjuk pontok formájában
• A foglalások végösszegének 5%-ig használhatja fel pontjai értékét
• Minden megszerzett pont 1 forintot ér
• Szabad kapacitás esetén korai érkezés / késői távozás 50% kedvezménnyel
• 10% kedvezmény szobai bekészítésekre (kizárólag a foglalási folyamatban, online elérhető vendéglátás bekészítésekre vonatkozik a kedvezmény)



Palota Royal Club Silver szint

• A Silver tagság feltétele legalább 6 foglalás megtétele VAGY minimum 1.500.000 Ft elköltése. A szintlépés az egyik feltétel teljesülése esetén is megvalósul.

• A foglalás végösszegéből 5% kedvezményt kapnak vendégeink

• A következő foglalása után értékének 10%-át jóváírjuk pontok formájában

• A foglalások végösszegének 12%-ig használhatja fel pontjai értékét

• Minden megszerzett pont 1 forintot ér

• Szabad kapacitás esetén grátisz korai érkezés / késői távozás

• 15% kedvezmény szobai bekészítésekre (kizárólag a foglalási folyamatban, online elérhető vendéglátás bekészítésekre vonatkozik a kedvezmény)

• 15% kedvezmény a Palota shop termékeire (könyv, hűtőmágnes, termosz)

Palota Royal Club Gold szint

• A Gold tagság feltétele łegalább 10 foglalás megtétele VAGY minimum 2.500.000 Ft elköltése. A szintlépés az egyik feltétel teljesülése esetén is megvalósul.

• A foglalás végösszegéből 5% kedvezményt kapnak vendégeink

• A következő foglalása után értékének 10%-át jóváírjuk pontok formájában

• A foglalások végösszegének 15%-ig használhatja fel pontjai értékét

• Minden megszerzett pont 1 forintot ér

• Szabad kapacitás esetén grátisz korai érkezés / késői távozás

• 20% kedvezmény szobai bekészítésekre (kizárólag a foglalási folyamatban, online elérhető vendéglátás bekészítésekre vonatkozik a kedvezmény)

• 20% kedvezmény a Palota shop termékeire (könyv, hűtőmágnes, termosz)

Pontbeváltás

Vendégeinknek a foglalások után járó pontokért lehetőségük van házon belüli fogyasztásra kuponokat váltani. A felhasználható pontjait az alábbi szolgáltatásokra tudja beváltani szállodánkban.

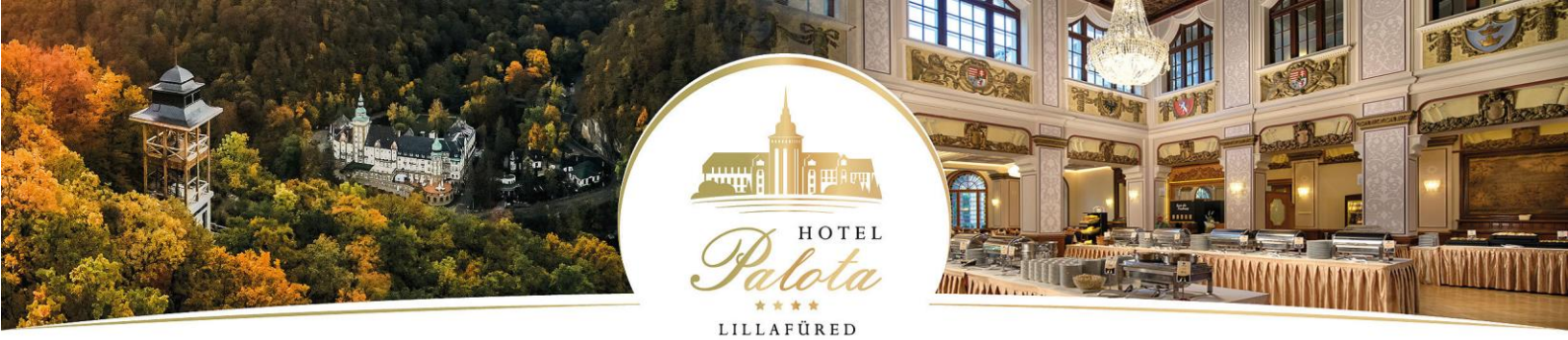
3.000 Ft értékű fogyasztási kupon, melyet minimum 6.000 Ft fogyasztási összeg esetén tud felhasználni.
5.000 Ft értékű fogyasztási kupon, melyet minimum 10.000 Ft fogyasztási összeg esetén tud felhasználni.
A kupon felhasználható a szálloda Lobby bárjában, Hunyadi és Mátyás éttermében étel- és italfogyasztásra.
A pontbeváltásból adódó kedvezményt a tartózkodás végén a recepció írja jóvá a számla végösszegéből. A pontbeváltás kupon további kedvezményekkel nem összevonható. Összegyűjtött pontokért cserébe a törzsvendégprofilban váltható kupon házon belüli fogyasztásra, melyet legkésőbb az érkezés előtt 48 órával lehet megváltani. A helyszínen már nincs lehetőség pontbeváltásra. A pontokért megváltott kupon visszavonására, módosítására nincs lehetőség, ha a törzsvendégprofilban már beváltásra került. Egy tartózkodás alkalmával maximum 4-4 kupon beváltható.

A pontok érvényessége
Az ismerősök meghívásáért járó és a foglalások során szerzett, jóváírt pontok a megszerzéstől számított 730 napig (2 év) érvényesek. Lejárat előtt a program e-mailben értesítést küld, hogy hamarosan lejáró pontokkal rendelkezik, így ezek felhasználására már nincs sok idő.

A Törzsvendégprogram hatálya
A regisztráció határozatlan időre jön létre.
A vendég kérésre bármikor kiléphet a programból, melyről 48 órán belül megerősítő e-mailt küldünk.

A tagság megszűnése

- ✓ Ha a vendég legalább 2 éve nem használta fiókját: sem pontgyűjtés sem pontbeváltás nem történik, a fiók törlésre kerül.
- ✓ Ha nem járul hozzá adatai kezeléséhez.



Egyéb feltételek

A Hotel Palota Lillafüred**** fenntartja a jogot, hogy a programban a szintekhez tartozó előnyök, kedvezmények mértékét, valamint az extra szolgáltatásokat módosítsa, melyről a törzsvendégeknek tájékoztatást küld.

A Hotel Palota Lillafüred**** fenntartja a jogot, hogy a hűségprogramot egyoldalúan megszüntesse, melyről a tagokat 30 nappal korábban írásban értesíti. A 30 nap letelte után pont már nem gyűjthető, a rendelkezésre álló pontok további 365 napig használhatók fel.

Vendégeink 2023. április 1-től megtett közvetlen foglalásait a törzsvendégprogramba beleszámítjuk, így ezen foglalásokkal járó előnyök is jóváírásra kerülnek a regisztrációt követően a személyes profilban.

Foglalásonként csak egy törzsvendégfiókhoz tartozó pontok használhatók fel, több fiók pontjai nem vonhatók össze, továbbá maximum 2 szoba foglalása lehetséges egy profil kedvezményeit figyelme véve.

2024. december 1-től az ajándékutalvány vásárlás után is – kizárólag közvetlenül a szálloda saját weboldalán megvásárolható utalványok esetén– jóváíródnak a szintnek megfelelő pontok a törzsvendégprofilban. Ennek feltétele, hogy a regisztrált e-mail címmel történjen az utalvány vásárlása.

A törzsvendég fiók harmadik fél részére nem átruházható.

Szállodánk a személyes adatok kezelésével kapcsolatos rendelkezéseket adatkezelési tájékoztatójában foglalja össze, amely a következő linken érhető el:

Amennyiben a Törzsvendégprogram általános szerződési feltételei eltérően nem rendelkeznek, úgy a szállodai szolgáltatás igénybevétele során alkalmazandók az általános szerződési feltételek.

Kapcsolat

A törzsvendégprogrammal kapcsolatban a szálloda értékesítési csapata áll rendelkezésére:

- info@hotelpalota.hu
- +36 46 400 126 vagy +3630-074-69-93 (munkanapokon 8-17)