

REGULAMIN KARTY STAŁEGO KLIENTA SZKOŁY NARCIARSKIEJ STOK

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady przyznawania i korzystania z Karty Stałego Klienta (zwanej dalej „Kartą”).
2. Właścicielem i wystawcą Karty jest MACIEJ KOLASA SZKOŁA NARCIARSKA „STOK” SPÓŁKA KOMANDYTOWA, z siedzibą przy ul. Antałówka 3, 34-500 Zakopane (zwana dalej „Szkołą STOK”).
3. Karta Stałego Klienta to program lojalnościowy dla osób, które cenią jakość naszych usług. Dzięki niej użytkownik zyskuje dostęp do atrakcyjnych cen i dodatkowych przywilejów.

2. Warunki przyznania i korzystania z Karty

1. Karta Stałego Klienta przysługuje każdemu, po wykupieniu co najmniej 40 godzin nauki w trakcie jednego sezonu zimowego.
2. Aby otrzymać Kartę, należy wypełnić i podpisać formularz zgłoszeniowy (załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu).
3. Posiadacz Karty Stałego Klienta może korzystać ze stałego rabatu w wysokości 12% na lekcje prywatne. Rabat nie łączy się z cenami pakietów 10+ i 20+ oraz Happy Hours, i nie obejmuje innych usług i produktów oferowanych przez Szkołę STOK za wyjątkiem lekcji prywatnych.
4. Rabaty wynikające z posiadania Karty nie łączą się z innymi promocjami i obniżkami skierowanymi do wszystkich klientów. Posiadacz Karty ma prawo wyboru korzystniejszej opcji.
5. Ceny lekcji prywatnych z rabatem są zgodne z cennikiem obowiązującym w momencie realizacji usługi.
6. Karta jest ważna bezterminowo, o ile nie zostanie anulowana przez Szkołę STOK z przyczyn określonych w niniejszym Regulaminie.
7. Karta jest imienna i przypisana do jednej osoby – prawo do zniżek oraz innych przywilejów nie może być przenoszone na inne osoby.
8. Warunkiem uzyskania rabatu jest okazanie Karty przed realizacją usługi.
9. Aby skorzystać ze zniżki, należy okazać Kartę przed dokonaniem płatności.
10. Karta może zostać zablokowana lub anulowana w przypadku:
 - korzystania z niej niezgodnie z Regulaminem,
 - posługiwania się nią przez osobę nieuprawnioną.

3. Wymiana Karty

1. Wymiana dotychczasowych Kart Stałego Klienta na nowe jest obowiązkowa w sezonie od 15.11.2024 do 31.03.2025.
2. W celu wymiany Karty klient jest zobowiązany:
 - zapoznać się z nowym Regulaminem Karty Stałego Klienta,
 - potwierdzić jego akceptację drogą mailową lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Wymiana Karty jest bezpłatna.
4. Nowa Karta zostanie wydana po spełnieniu powyższych warunków.

4 Polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych posiadaczy Kart jest Szkoła Narciarska STOK. Dane są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO.
2. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji usług wynikających z niniejszego Regulaminu oraz w celach marketingowych, za zgodą klienta.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie www.szkolastok.pl.

5. Postanowienia końcowe

1. Regulamin Karty Stałego Klienta obowiązuje od dnia 15.11.2024 r.
2. Szkoła STOK zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu. Aktualny Regulamin jest dostępny w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej www.szkolastok.pl.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzą w życie z dniem ich ogłoszenia.

Najczęściej zadawane pytania (FAQ)

1. Czy mogę przekazać Kartę Stałego Klienta komuś innemu?

Nie, Karta jest imienna i przypisana wyłącznie do jej posiadacza.

2. Co zrobić w przypadku zgubienia Karty?

W przypadku zgubienia, zniszczenia lub kradzieży Karty, wystarczy zgłosić się do biura Szkoły STOK. Wydamy duplikat.

3. Czy Karta jest ważna w kolejnych sezonach?

Tak, Karta Stałego Klienta jest ważna bezterminowo.

4. Czy Karta Stałego Klienta łączy się z innymi promocjami?

Nie, ale możesz wybrać najkorzystniejszą opcję dla siebie.

ZAŁĄCZNIK NR 1

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY – KARTA STAŁEGO KLIENTA

Proszę wypełnić dużymi, drukowanymi literami. Wymagane pola są oznaczone *.

DANE PERSONALNE

- Imię:*
- Nazwisko:*
- Data urodzenia:*

DANE ADRESOWE

- Ulica:*
- Nr domu:*
- Nr lokalu:
- Kod pocztowy:*
- Miejscowość:*

DANE KONTAKTOWE

- E-mail:*
- Telefon komórkowy:*

ZGODA NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach związanych z realizacją programu Karty Stałego Klienta przez MACIEJ KOLASA SZKOŁA NARCIARSKA „STOK” SPÓŁKA KOMANDYTOWA, zgodnie z polityką prywatności dostępną na stronie www.szkolastok.pl.
2. Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe będą przetwarzane w celu:
 - realizacji programu Karty Stałego Klienta,
 - kontaktu w sprawach związanych z Kartą,
 - działań marketingowych za moją zgodą.
3. Oświadczam, że zapoznałem/am się z regulaminem Karty Stałego Klienta i go akceptuję.

Miejscowość i data:

Własnoręczny podpis:

Wytyczne dla BOK w sprawie karty stałego klienta i wymiany dotychczasowych kart.

Krok 1: Przygotowanie do obsługi

1. Zapoznanie się z regulaminem: Upewnij się, że znasz treść nowego regulaminu oraz zasady rabatów dla stałych klientów.
2. Materiały informacyjne:
 - Upewnij się, że masz dostęp do kopii nowego regulaminu, zarówno w wersji drukowanej, jak i elektronicznej.
 - Przygotuj gotowe formularze zgłoszeniowe dla klientów, którzy nie zaakceptują regulaminu mailowo.

Krok 2: Informowanie klientów

1. Podczas kontaktu telefonicznego lub mailowego:
 - Wyjaśnij klientowi, że nowe karty wymagają akceptacji aktualnego regulaminu.
 - Poinformuj, że akceptacja może odbyć się:
 - Mailowo (klient odsyła wiadomość z akceptacją regulaminu).
 - Na miejscu w Biurze Obsługi Klienta poprzez podpisanie formularza zgłoszeniowego.
2. Podkreśl korzyści płynące z posiadania karty:
 - Rabat w wysokości 12% na lekcje prywatne. (Rabat nie łączy się z cenami pakietów 10+ i 20+ oraz Happy Hours, i nie obejmuje innych usług i produktów oferowanych przez Szkołę STOK za wyjątkiem lekcji prywatnych).
 - Pierwszeństwo rezerwacji w popularnych terminach.
 - Rabaty obowiązujące niezależnie od sezonu.

Krok 3: Obsługa na miejscu

1. Weryfikacja danych klienta:
 - Sprawdź, czy klient wcześniej akceptował regulamin drogą mailową.
 - Jeśli klient nie zaakceptował regulaminu mailowo, przekaz formularz zgłoszeniowy i poproś o jego wypełnienie oraz podpisanie.
2. Przekazanie nowej karty:

- Upewnij się, że klient otrzymuje nową kartę wraz z informacją o numerze karty.
- Zaktualizuj dane klienta w systemie.

Krok 4: Obsługa mailowa

1. Mail z załączonym regulaminem:
 - Prześlij klientowi wiadomość z załączonym regulaminem oraz instrukcjami dotyczącymi akceptacji drogą mailową.
 - Monitoruj odpowiedzi i aktualizuj status akceptacji w systemie.
2. Po akceptacji regulaminu:
 - Potwierdź klientowi akceptację regulaminu.
 - Przygotuj nową kartę do odbioru w Biurze Obsługi Klienta.

Krok 5: Zarządzanie sytuacjami wyjątkowymi

1. Brak akceptacji regulaminu:
 - Uprzejmie poinformuj klienta, że korzystanie z Karty Stałego Klienta wymaga zaakceptowania regulaminu.
 - W przypadku pytań lub wątpliwości, zaproponuj konsultację z przełożonym.
2. Reklamacje dotyczące rabatów:
 - Wyjaśnij klientowi, że rabat w wysokości 12% obowiązuje od tego sezonu i jest stały, niezależnie od terminu czy rodzaju pakietu.
 - Zaproponuj wsparcie w zrozumieniu nowych zasad i zachęć do kontaktu w razie dalszych pytań.

Krok 6: Regularna komunikacja

1. Przypomnienia:
 - Regularnie przypominaj klientom o konieczności wymiany kart, jeśli są w kontakcie z biurem.
 - Poinformuj, że wymiana kart odbywa się w terminie od 15.11.2024 do 31.03.2025.
2. Monitorowanie procesu:
 - Upewnij się, że każdy klient, który skorzystał z nowego systemu, został zarejestrowany w bazie danych.

Krok 7: Feedback od klientów

1. Zbieranie opinii:

- Zachęcaj klientów do dzielenia się opiniami na temat nowego systemu.
- Przekazuj uwagi i sugestie do przełożonych, aby proces mógł być stale udoskonalany.

Uwagi dodatkowe:

- Klienci często oceniają jakość obsługi na podstawie profesjonalizmu i uprzejmości personelu – bądź cierpliwy i uśmiechnięty.
- Pamiętaj, aby każdy kontakt z klientem kończył się podziękowaniem za korzystanie z usług naszej szkoły.

Temat: Aktualizacja Karty Stałego Klienta Szkoły Narciarskiej STOK

Drogi Kliencie,

Dziękujemy za to, że jesteś częścią naszej społeczności i korzystasz z usług Szkoły Narciarskiej STOK. W trosce o najwyższą jakość obsługi i transparentność, chcielibyśmy poinformować Cię o aktualizacji zasad korzystania z Karty Stałego Klienta.

Nowa oferta dla stałych klientów

Od tego sezonu posiadacz Karty Stałego Klienta może korzystać ze stałego rabatu w wysokości 12% na lekcje prywatne. Rabat nie łączy się z cenami pakietów 10+ i 20+ oraz Happy Hours, i nie obejmuje innych usług i produktów oferowanych przez Szkołę STOK za wyjątkiem lekcji prywatnych. Rabaty wynikające z posiadania Karty nie łączą się z innymi promocjami i obniżkami skierowanymi do wszystkich klientów. Posiadacz Karty ma prawo wyboru korzystniejszej opcji.

Ujednolicenie rabatu pozwala nam utrzymać konkurencyjność cen, jednocześnie dostosowując ofertę do aktualnych realiów ekonomicznych, zapewniając najwyższą jakość świadczonych usług.

Wymiana kart na nowe

Wprowadzamy nowe Karty Stałego Klienta, aby zapewnić jeszcze lepszą obsługę. Wymiana karty jest bezpłatna, a jedynym warunkiem jej otrzymania jest zapoznanie się z aktualnym regulaminem i potwierdzenie jego akceptacji.

Dla Państwa wygody akceptacja regulaminu może odbyć się drogą mailową. Wystarczy:

1. Przeczytać załączony Regulamin Karty Stałego Klienta.
2. Odpowiedzieć na tę wiadomość, wpisując w treści: „Akceptuję regulamin Karty Stałego Klienta Szkoły Narciarskiej STOK”.
3. Przyjechać do nas, aby odebrać nową kartę podczas swojego pobytu w naszej szkole.

Dlaczego warto?

- Gwarantujemy preferencyjne ceny na wszystkie nasze usługi.
- Jako stały klient zyskujesz pierwszeństwo rezerwacji w popularnych terminach.
- Rabat obowiązuje niezależnie od sezonu – oszczędzasz nawet w wysokim sezonie.

W załączniku przesyłamy nowy Regulamin Karty Stałego Klienta – zachęcamy do zapoznania się z nim.

Dziękujemy za zaufanie i lojalność. Jeśli masz pytania, nasz zespół w Biurze Obsługi Klienta chętnie udzieli szczegółowych informacji.

Z pozdrowieniami,

Zespół Szkoły Narciarskiej STOK