

תקנון מועדון הלקוחות
של רשת מלונות קראון פלזה והולידיי אין

כללי

1. תקנון זה נועד להסדיר את הכללים על פיהם מתנהל מועדון הלקוחות של רשת מלונות קראון פלזה והולידיי אין, המנוהלת על ידי מלונות אפריקה ישראל בע"מ.
2. למונחים הבאים בתקנון תהא ההגדרה המפורטת לצידם כדלקמן, אלא אם נאמר במפורש אחרת בתקנון זה:

מועדון הלקוחות של רשת מלונות קראון פלזה והולידיי אין.	"מועדון הלקוחות" או "מועדון הלקוחות"
רשת מלונות המנוהלת על ידי מלונות אפריקה ישראל בע"מ. כל המלונות המשתייכים לרשת.	"קראון פלזה", "הולידיי אין" או "הרשת" "מלונות הרשת"
טופס הרשמה למועדון הלקוחות ובו פרטים מזהים של חבר המועדון, כמוגדר להלן, אשר השלמת הפרטים בו וחתמתו מהווה תנאי לחברות המועדון.	"טופס הצטרפות"
סך התשלום בגין הצטרפות למועדון הלקוחות ו/או חידוש החברות במועדון, כפי שתקבע הרשת מעת לעת על ידי הרשת.	"דמי הצטרפות ו/או חידוש"
כל לקוח של הרשת שהיינו אדם פרטי (להבדיל מלקוח עסקי ו/או תאגיד) שמלאו לו לפחות 18 שנה, אשר שילם דמי הצטרפות, ביקש להצטרף למועדון הלקוחות ומילא את טופס ההצטרפות.	"חבר מועדון"
חברי מועדון שהצטרפו למועדון הלקוחות לאחר יום 1.7.2016.	"מצטרפים חדשים"
אתר האינטרנט העדכני של הרשת לביצוע הזמנות, שכתובתו http://www.h-i.co.il .	"אתר האינטרנט" או "האתר"
כלל ההטבות כמפורט בסעיף 9.1 לתקנון.	"הטבות"
תקנון מועדון לקוחות זה וכפי שיעודכן על ידי הרשת מעת לעת.	"התקנון"

3. הרשת שומרת לעצמה את הזכות לבטל ו/או לשנות מעת לעת את הוראות תקנון מועדון הלקוחות ו/או תנאי החברות במועדון הלקוחות ו/או הטבות חברי המועדון ו/או תנאי ההצטרפות אליו, לרבות ביטול פעילות המועדון, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא הודעה על כך מראש.

4. הרשת תהא רשאית לסרב לרישומו של מצטרף כחבר מועדון ו/או לסרב להנפיק עבור אותו מצטרף כרטיס מועדון מכל סיבה שהיא ולפי ראות עיניה, וללא חובת הנמקה לסירובה.

5. הרשת שומרת לעצמה את הזכות לבטל חברותו של כל חבר מועדון במועדון הלקוחות, לרבות בשל אי עמידתו בתנאי התקנון, או בשל שימוש לרעה שעשה חבר המועדון, ובכלל זה תהא רשאית הרשת לבטל את כרטיס המועדון של כל חבר מועדון כאמור, כל זאת לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא הודעה על כך מראש. חבר המועדון מוותר בזה על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי הרשת ו/או מי ממנהליה ו/או מי מבעליה ו/או מי מטעמם בקשר לכך.

6. למען הסר ספק, מובהר כי על חברי המועדון חלים כל התנאים והמגבלות הנקובים בתקנון זה בכל הנוגע לביצוע הזמנה באמצעות מערכת ההזמנות של האתר ו/או הזמנת שירותים נוספים ו/או שימוש כלשהו באתר, למעט הוראות ששונו מפורשות בנוגע לחברי מועדון.

7. הצטרפות למועדון הלקוחות

7.1.1. חבר מועדון הנו כל אדם פרטי (ולא בתי עסק, ארגונים סוכני נסיעות ותאגידים), תושב מדינת ישראל, בן 18 ומעלה ובעל תעודת זהות תקפה, המעוניין להצטרף כחבר במועדון הלקוחות, אשר שילם את דמי ההצטרפות ומילא את טופס ההצטרפות ואשר עמד במכלול התנאים בכפוף להוראות התקנון.

7.2. הצטרפות למועדון כרוכה בתשלום חד פעמי בסך 250 ₪ (מאתיים חמישים ₪), למעט במקרים של מבצעי הצטרפות מיוחדים, שיערכו מעת לעת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשת.

7.3. ניתן להצטרף למועדון הלקוחות במספר דרכים חלופיות כמפורט להלן:

7.3.1. הצטרפות למועדון הלקוחות דרך האתר - לשם הצטרפות למועדון הלקוחות יידרש הלקוח לפתוח באופן יזום חשבון משתמש חדש על שמו תחת הלשונית "מועדון הלקוחות" - הצטרפות למועדון, ולמלא את טופס ההצטרפות באופן נכון ומדויק.

7.3.2. הצטרפות למועדון הלקוחות דרך מוקד ההזמנות הטלפוני של הרשת - במקרה זה ישלח ללקוח טופס הרשמה אותו יהיה עליו למלא ולחתום, לאחר שיעביר את הטופס חזרה למוקד, תושלם ההרשמה למועדון ע"י מוקד ההזמנות עם תשלום דמי ההצטרפות.

7.3.3. הצטרפות למועדון הלקוחות דרך מלונות הרשת - הצטרפות למועדון הלקוחות יעשה באמצעות מילוי טופס החברות למועדון אשר יימסר על ידי פקיד הקבלה במלון. לאחר מילוי הטופס, פקיד הקבלה יזין את פרטי החברות ויגבה את דמי ההצטרפות כנדרש.

7.4. בטופס ההרשמה למועדון הלקוחות, יידרש חבר המועדון לבחור שם משתמש וסיסמא אישית אשר ילוו אותו בביצוע הזמנות וביצוע פעולות אחרות באמצעות האתר, וכן להזין

את פרטיו האישיים, לרבות שם מלא, מען, טלפון, מספר תעודת זהות, כתובת דואר אלקטרוני ותאריך לידה.

7.5. לאחר הצטרפות הלקוח למועדון הלקוחות, יישלח לדואר האלקטרוני שלו דבר דואר המכיל פירוט של הסיסמא וההטבות ו/או ההנחות המוצעות על ידי הרשת ו/או צדדים שלישיים.

7.6. בתוך כ- 60 ימי עבודה ממילוי טופס ההצטרפות, יקבל חבר המועדון כרטיס מועדון לכתובת אותה הזין בטופס ההרשמה לחברות במועדון (להלן: "כרטיס המועדון").

7.7. כרטיס המועדון הינו אישי ואינו ניתן להעברה, למעט לבן/בת הזוג ולילדיו (עד גיל 18) של חבר המועדון בלבד (להלן: "משפחה מדרגה ראשונה"), ואינה מיועדת לתאגידים, סוכנים ו/או בתי עסק.

למען הסר ספק, יובהר כי "בני זוג" לצרכי חברות במועדון הלקוחות יהיו רק מי שנישאו או הוכרו כידועים בציבור, בכפוף ובהתאם לדין הישראלי.

7.8. הטבות במלונות הרשת יינתנו לאוחזי כרטיס המועדון בלבד, והאחריות להצגת כרטיס המועדון לשם מימוש ההטבות חלה באופן מוחלט על חבר המועדון.

7.9. במקרה של אובדן, גניבה או פגם בכרטיס המועדון, המונע את השימוש בו, יודיע חבר המועדון על כך באופן מיידי לרשת, ויהא רשאי לקבל כרטיס מועדון חדש, במקום הישן שיבוטל. מובהר כי בהתאם לשיקול דעתה, הרשת רשאית לדרוש תשלום אשר יקבע מעת לעת בעבור הנפקת כרטיס מועדון חלופי

7.10. החברות במועדון הלקוחות תכנס לתוקפה מרגע השלמת הרישום למועדון.

7.11. כל חבר מועדון אחראי באופן אישי לכל שימוש שיעשה בחשבון חבר המועדון אשר פתח, וזאת מרגע פתיחתו. בנוסף, מובהר בזאת כי חשבון חבר מועדון הניתן לחבר המועדון הינו אישי, ולפיכך, מתחייב חבר המועדון להימנע ממתן פרטי החשבון לצד שלישי כלשהו ו/או לאפשר לצד שלישי כלשהו לעשות בחשבונו, וכן ליידע את הרשת באופן מיידי על כל שימוש בלתי מורשה בחשבון חבר המועדון.

7.12. ידוע לחבר המועדון והוא נותן את הסכמתו לכך שהוא ישא באחריות הבלעדית והמוחלטת לכל נזק ו/או הפסד שייגרמו לרשת ו/או מי ממנהליה ו/או מי מבעליה ו/או מי מטעמה ו/או מי מטעמם עקב תביעה ו/או דרישה של צד שלישי כלשהו בקשר לשימוש לא מורשה בחשבון חבר המועדון.

8. תקופת החברות במועדון

8.1. תקופת החברות במועדון למצטרפים חדשים הינה 24 חודשים החל מיום ההצטרפות.

8.2. עם תום תקופת החברות במועדון יהא חבר המועדון רשאי להאריך את חברותו במועדון לתקופות נוספות בנות 24 חודשים כל אחת, בכפוף לתנאי התקנון ובכפוף לתשלום דמי

חידוש בסך של 150 ₪ (מאה חמישים ₪), או כפי שייקבע מעת לעת על פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשת.

8.3. עם חידוש החברות במועדון הלקוחות, יהיה חבר המועדון כפוף להוראותיו של תקנון מועדון הלקוחות כפי שיהיה נוסחו באותה עת, זאת גם במקרה שהוראותיו של התקנון במועד חידוש החברות יהיו שונות מהוראותיו של תקנון זה. באחריות חבר המועדון להתעדכן מעת לעת בנוסחו העדכני של התקנון ולא יהיו לו טענות בקשר לכך כלפי הרשת.

8.4. הרשת רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי להאריך לכל חבר מועדון את תקופת החברות במועדון לכל לתקופה נוספת שהנהלת הרשת תחליט באותה עת, מבלי שתידרש להסבר או נימוק לשיקוליה.

9. הטבות ומבצעים לחברי מועדון

9.1. ההטבות המפורטות בתקנון זה יינתנו לחבר המועדון, לבן זוגו ולילדיו של חבר המועדון שגילם נמוך מ- 18 שנה וזאת כמפורט כדלקמן:

9.1.1. **הטבת הצטרפות** - כל מצטרף חדש יהיה זכאי לקבל, עם הצטרפותו למועדון, הנחה בסך של עשרה אחוזים (10%) ממחיר חדר, באחד ממלונות הרשת, הקבוע במחירון הרשת באותה העת על רכישת השהייה הראשונה לאחר הצטרפותו של חבר המועדון. הטבה זו תהיה תקפה אך ורק עם הצטרפותו הראשונית של החבר למועדון ולא תהיה בתוקף עם חידוש חברותו. **כמו כן הטבה זו אינה תקפה בחודש אוגוסט וחגים.**

9.1.2. **הטבת יום הולדת** – חבר המועדון יהיה זכאי לקבל הנחה של עשרים אחוזים (20%) ממחיר חדר, באחד ממלונות הרשת, הקבוע במחירון הרשת באותה העת, בביצוע הזמנה החלה בחודש יום ההולדת של חבר המועדון ו/או בחודש יום ההולדת של בן הזוג של חבר המועדון.

הטבה זו תינתן לחבר המועדון, פעם בשנה, החל מהשהייה השנייה של חבר המועדון באחד ממלונות הרשת, לאחר הצטרפותו של חבר המועדון למועדון הלקוחות.

9.1.3. **הטבת יום נישואין** - חבר המועדון יהיה זכאי לקבל הנחה של חמישה עשר אחוזים (15%) ממחיר חדר, באחד ממלונות הרשת, הקבוע במחירון הרשת באותה העת, בביצוע הזמנה החלה בחודש יום הנישואין שלו.

הטבה זו תינתן לחבר המועדון, פעם בשנה, החל מהשהייה השנייה של חבר המועדון באחד ממלונות הרשת, לאחר הצטרפותו של חבר המועדון למועדון הלקוחות, למעט בחודשים יולי ואוגוסט ובחגי ישראל.

9.1.4. **הטבת הזמנה בחודש לבחירה** - חבר המועדון יהיה זכאי לקבל הנחה של חמישה עשר אחוזים (15%) ממחיר חדר, באחד ממלונות הרשת, הקבוע במחירון הרשת באותה העת, בחודש קלנדארי אחד לפי בחירתו.

הטבה זו תינתן לחבר המועדון, פעם בשנה, החל מהשתייה השנייה של חבר המועדון באחד ממלונות הרשת, לאחר הצטרפותו של חבר המועדון למועדון הלקוחות, למעט בחודשים יולי ואוגוסט ובחגי ישראל.

9.1.5 **הטבה בהזמנה ישירה** - חבר המועדון יהיה זכאי לקבל הנחה של עשרה אחוזים (10%) ממחיר חדר, באחד ממלונות הרשת, הקבוע במחירון הרשת באותה העת, בהזמנה המבוצעת על ידי חבר המועדון ישירות מול הרשת, ולא באמצעות סוכן ו/או חברת נסיעות. יובהר כי אין כפל הטבות והנחות וכי הנחה נשוא הטבה זו תינתן לחבר המועדון רק אם וככל שלא ניתנה לו הטבה/הנחה אחרת כמפורט לעיל (הטבת יום הולדת, הטבת יום נישואים וכדומה).

הטבה זו תינתן לחבר המועדון, פעם בשנה, החל מהשתייה השנייה של חבר המועדון באחד ממלונות הרשת, לאחר הצטרפותו של חבר המועדון למועדון הלקוחות.

9.1.6 **הטבה על מזון ומשקאות** - חבר המועדון יהיה זכאי לקבל עשרה אחוזי (10%) הנחה ממחיר כלל המזון והמשקאות המוגשים במלון.

9.1.7 **הטבות בטיפולי ספא** - חבר המועדון יהיה זכאי לקבל עשרה אחוזי (10%) הנחה על מגוון שירותי הספא המוצאים במלונות הרשת.

הטבה זו אינה ניתנת למימוש במלון קראון פלזה סיטי סנטר בתל אביב.

9.2 את ההטבות הניתנות בגין הספא, המזון והמשקאות, יהיה רשאי חבר המועדון לנצל גם במידה והוא איננו לן באחד ממלונות הרשת באותה העת.

9.3 חברי המועדון יהיו זכאים למגוון הנחות והטבות נוספות, כפי שתחליט הרשת מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי וכפי שיפורסם באתר ובאמצעי התקשורת השונים.

9.4 חבר מועדון אשר הצטרף למועדון במהלך שהייה באחד ממלונות הרשת, כאמור בסעיף 7.3.3 לעיל, ייהנה באותה השהייה מהטבות מזון, משקאות וטיפולי הספא בלבד, כאמור בסעיפים 9.1.6 ו- 9.1.7 לעיל.

9.5 חבר מועדון יהא רשאי להזמין בהנחה חדר אחד בלבד או לכל היותר שני חדרים, בתנאי שהחדר השני אשר הוזמן על ידו הינו לטובת בן משפחה מדרגה ראשונה (עד גיל 18), כהגדרתו בסעיף 7.7 לעיל, השוהה עמו במהלך החופשה.

9.6 הרשת תהא רשאית לשנות ו/או לעדכן ו/או לבטל את ההטבות ו/או ההנחות המפורטות לעיל, אשר יינתנו על ידיה מדי פעם לפעם, ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

9.7 ידוע לחבר המועדון כי הרשת אינה מחויבת להעניק לחבר המועדון הטבה ו/או הנחה מסוימות, וכי ההנחות ו/או ההטבות המוקנות לחברי מועדון כמפורט באתר הנן זמניות ועשויות להשתנות מעת לעת על פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשת. בכלל זאת, ידוע לחבר המועדון, כי הרשת אינה מתחייבת להעניק לו הנחה בשיעור מינימאלי כלשהו ו/או להעניק הנחה ו/או הטבה כלשהן בכלל.

9.8. ידוע לחבר המועדון, כי על מנת ליהנות מקבלת הטבה ו/או הנחה כלשהי עליו להיות רשום כחבר מועדון ולעמוד במלוא הוראות התקנון וההנחיות באתר בקשר לכך הן במועד ביצוע ההזמנה והן במועד קבלת השירות עצמו (ועד לסימום).

9.9. במידה וחבר המועדון יבצע הזמנה באמצעות האתר, אשר מזכה אותו בקבלת הטבה כלשהי וחברותו במועדון הופסקה טרם מועד קבלת השירות הנקוב בהזמנה (מכל סיבה שהיא, לרבות עקב בקשתו להסירו מחברות במועדון או החלטת הרשת להסיר את חברותו במועדון), תפקענה באופן אוטומטי כל זכויותיו לקבלת הנחות ו/או הטבות כלשהן. במקרה כאמור, חבר המועדון יחויב במחיר מחירון רגיל בגין ביצוע הזמנה לאירוח ו/או קבלת שירות רגיל, כמקובל במלון הרשת באותה העת, ללא זכות לקבלת הנחות ו/או הטבות כלשהן.

9.10. ידוע לחבר המועדון כי כלל הטבות מועדון הלקוחות, כאמור בסעיף 9.1 על תני סעיפיו, מיועדות למימוש בשנה קלנדארית אחת בלבד ואינן ניתנות לצבירה משנה אחת לשנייה.

9.11. **איסור כפל הנחות/הטבות לעניין לינה במלונת רשת** - ידוע לחבר המועדון כי לא ניתן לממש מספר הטבות לינה בו זמנית בעת הזמנת חופשה אחת ברשת, אלא אך ורק בעסקאות נפרדות.

9.12. מובהר כי חברי המועדון לא יהיו זכאים להטבה ו/או הנחה נוספת מכח חברותם במועדון, במקרה של מבצעים שאינם ייחודיים לחברי המועדון ובכלל זה, הזמנות שנעשו עבור קבוצה או דרך "ועד", הזמנות שהתבצעו באמצעות סוכן, הזמנות ששולמו בשווה כסף כגון שוברים וכיו"ב.

10. פרטים אישיים של חבר המועדון ועדכון פרטים

10.1. בהצטרפות למועדון הלקוחות, מסכים כל חבר מועדון, כי כלל הפרטים אשר מסר לרשת ו/או למי מטעמה בטופס ההצטרפות ישמשו את הרשת לצורך שמירת קשר וקידום מכירות, ולשם לך כך למשלוח דבר פרסומת באמצעים שונים, ובכלל זה באמצעות דואר אלקטרוני, פקסימיליה, דואר, הודעות SMS, חיוג טלפוני אוטומטי וכיו"ב (להלן: "**אמצעי הפרסום**").

10.2. חבר המועדון מסכים בזאת באופן מפורש לשימוש האמור לעיל במידע, ומאשר כי השימוש לא ייחשב כפגיעה בפרטיותו ו/או בכל זכות אחרת שלו, ולא יזכה אותו בכל סעד ו/או פיצוי כלשהו מתוקף כל דין, לרבות הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים) התשס"ח-2008.

10.3. פרטי חבר המועדון, לרבות פרטים הנובעים מטופס ההצטרפות, ישמרו במאגר המידע של מלונת אפריקה ישראל בע"מ.

10.4. יובהר, כי האחריות על מילוי הפרטים ועדכוןם על גבי טופס ההצטרפות, הינה על חבר המועדון ולא תשמע כל טענה כלפי הרשת ו/או מי מטעמה לעניין אי קבלת הטבות המועדון, מחמת טעות במסירת פרטי הזיהוי ע"י המבקש להצטרף למועדון.

10.5. בנוסף לאמור לעיל, חבר המועדון מסכים כי לקבל מהרשת, אחת לשבוע, או לעיתים תכופות יותר, דיורר ו/או פרסום, אשר יכלול, בין היתר, הטבות ו/או הנחות במלונות הרשת (להלן: "דיורר ישיר").

10.6. ידוע לחבר המועדון, כי הדיורר הישיר ו/או אמצעי הפרסום עשוי לכלול דברי פרסומת של צדדים שלישיים שאינם בהכרח של הרשת, והוא נותן את הסכמתו מדעת לקבלת דברי פרסום אלה במסגרת הדיורר הישיר/אמצעי הפרסום כאמור. לחבר המועדון לא תהא כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי הרשת ו/או מי ממנהליה ו/או מי מבעליה ו/או מי מטעמם בנוגע לאמור בסעיף 10 זה, על תתי סעיפיו.

10.7. יובהר כי כל מידע אודות חבר מועדון שיצטבר בקשר להיותו חבר במועדון, יחשב לקניינה של הרשת וחבר המועדון מותר בזאת על כל טענה בגין שימוש במידע כאמור, לרבות טענה על פי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.

11. ביטול חברות במועדון

11.1. חבר המועדון יהיה רשאי לבקש את הסרתו מחברות במועדון, בכל עת, באמצעות שליחת הודעה בכתב לפקס שמספרו 03-7600707 או בדואר אלקטרוני int1@hiil.co.il.

11.2. משמעות ההסרה מחברות במועדון הנה ויתור מוחלט ומייד של חבר המועדון על כל זכות ו/או הטבה ו/או הנחה אשר הוקנו לו ו/או מגיעות לו בקשר עם חברותו במועדון טרם ההסרה, מהרשת ו/או מצדדים שלישיים כלשהם ו/או מטעמם.

11.3. חבר מועדון אשר חברותו הוסרה, ובמשך תקופת חברותו במועדון מימש אחת או יותר מן ההטבות הניתנות לחברי המועדון לא יהא זכאי להשבת דמי ההצטרפות מכל סיבה שהיא.

12. שונות

12.1. הרשת שומרת לעצמה את הזכות להוסיף, לשנות, לגרוע, ולהחליף בכל עת את כללי ונהלי התקנון, וזאת ללא כל הודעה מוקדמת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט. החל ממועד שינויו של התקנון יחייב את המועדון רק נוסחו החדש.

12.2. הרשת תהא רשאית, על פי שיקול דעתה המוחלט, לשנות את שם המועדון, סמלי המועדון וכיו"ב בכל עת.

12.3. מתן הטבות לחברי המועדון, הינן בכפוף לפעילות תקינה של מערכות התפעול והמחשוב של הרשת. במידה ויחולו תקלות אשר ימנעו באופן זמני את מתן ההטבות לחברי המועדון כאמור לעיל, תפעל הרשת לטפל בהם בהקדם, ולא יהיו לחברי המועדון טענות או תביעות כנגד הרשת בשל אי מתן ההטבות בתקופת התקלות והטיפול בהן.

12.4. **הגשת בקשה לחברות במועדון הלקוחות, כמוה כהסכמה לכל האמור בתקנון זה, לרבות כל שינוי עתידי בהוראות התקנון.** לחבר מועדון לא תהא כל דרישה ו/או כל טענה ו/או כל תביעה כלפי הרשת ו/או מי ממנהליה ו/או מי מבעליה ו/או מי מטעמם בקשר עם התקנון ו/או שינוי התקנון.

- 12.5. כל פעולה של מועדון הלקוחות ו/או של הרשת לטובת הלקוח בניגוד לאמור בתקנון, הנה לפנים משורת הדין בלבד ולא תיחשב כוויתור על האמור בתקנון זה.
- 12.6. במקרה של סתירה ו/או אי התאמה כל שהיא בין הוראות תקנון זה לבין פרסומים אחרים כלשהם בכל אמצעי המדיה, תגברנה הוראות תקנון זה לכל דבר ועניין.
- 12.7. מטעמי נוחות בלבד, כתוב תקנון זה בלשון זכר. כל שנכתב בלשון זכר יש לראות כנכון גם בלשון נקבה.