



## Общи условия на програма за лоялност

Настоящите Общи условия регулират отношенията по отношение Програма за лоялност („Програмата“) между търговското дружество „Ворик Груп“ ЕООД („Дружеството“) и членовете на програмата (заедно „Членовете“ и поотделно „Член“ или „Вие“), относно начините по които управляват своя акаунт, извършват резервации, достигат ново ниво, печелят и осребряват точки с участващите хотели и имоти (участващи обекти). Правилата на програмата включват условията за ползване на всички допълнителни услуги, удобства, преживявания и награди, които се предлагат на членовете на програмата.

Настоящите Общи условия не изключват прилагането на Общите хотелски политики и условия за настаняване, освен ако това изрично не е посочено и се прилагат заедно с тях.

Потребителите получават правото да използват услугите на сайта, единствено за лични/нетърговски цели.

### **Необходима информация за потребителите, съобразно българското законодателство:**

Наименование на собственика на платформата: „Ворик Груп“ ЕООД

Седалище и адрес на управление: гр. Бургас, ул. Васил Левски № 40, ет.6, ап.17

Адрес за кореспонденция: гр. София, бул.Черни връх №80-82, ет. 1, ап.3

ЕИК: 202315790;

ДДС: номер: BG202315790;

МОЛ: Кристиян Николаев Киров

Телефон: (+359) 877 998 530

Електронна поща: [loyalty@vorikgroup.bg](mailto:loyalty@vorikgroup.bg)

Полезни връзки:

Надзорен орган: Комисия за защита на личните данни

Адрес: гр.София, пк.1000, ул."И. Гешов"№15,

Телефон: (02) 940 20 46;

Факс(02) 940 36 40;

Електронна поща: [kzld@government.bg](mailto:kzld@government.bg), [kzld@cpdp.bg](mailto:kzld@cpdp.bg);

Надзорен орган: Комисия за защита на потребителите

Адрес: 1000 гр. София, пл. "Славейков" № 4А, ет.3, 4 и 6

Телефон: (02) 933 05 65

Факс: (02) 988 42 18

Гореща линия: 0700 111 22

Уеб сайт: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)

При спор, който не може да бъде решен съвместно с избрания обслужващ обект или онлайн магазин, можете да използвате сайта на Европейската комисия за онлайн решаване на спорове. Директна връзка към платформата за онлайн решаване на спорове – [Онлайн решаване на спорове](#);

## **Дефиниции на използваните термини**

**"Администратор"** е лице, което е оторизиран представител на Дружеството и разполага с всички права необходими за управлението на платформата. Това е оторизирания представител на Дружеството, което е собственик на интелектуалните и авторските права върху приложението, както и на всички участващи обекти в програмата за лоялност.

**"Дружеството"** е собственик и/или управлява всички обекти, които участват в програмата за лоялност, а именно „Ворик Груп“ ЕООД с ЕИК:202315790

**„Злоумишлени действия“** са действия, нарушаващи законите, Интернет етиката и/или нанасящи вреди на лица, свързани към платформата или асоциирани мрежи, като извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, неоторизиран достъп с промяна, повреждане или

разрушаване на системи или информационни масиви (CRACK), изпращане на „троянски коне“ или предизвикване инсталация на вируси, или системи за отдалечен контрол, смущаване нормалната работа на останалите членове на платформата, както и извършване на каквито и да е било действия в посочения по-горе смисъл.

**„Парола“** е код от букви, цифри и знаци, който заедно с потребителското име индивидуализира члена, и служи за достъп до потребителския му профил.

**„Платформа“** е съвкупност от идейни, програмни и графични решения, съставляваща цялостен софтуерен продукт предоставящ достъпна среда на членовете, собственост на Дружеството, чрез която се използват привилегиите и/или отстъпките, съобразно настоящите общи условия.

**“Помещение за настаняване”** е двойна стая, студио, апартамент или еднофамилна ВИП къща, с площ между 22 и 85 кв. метра, разположени на територията на обекта хотел “Utopia Forest”, които разполагат със самостоятелен санитарен възел, кабелна телевизия и имат осигурен достъп до интернет.

**„Потребителско име“** е избран от потребителя уникален код от букви, цифри и знаци, посредством които той се индивидуализира в отношенията си с Дружеството.

**“Член”** е всяко физическо лице, което има активна регистрация и разполага с профил в платформата за лоялност и разполага с привилегии и/или отстъпки от цените съобразно настоящите общи условия пред останалите посетители на обектите, които нямат активна регистрация в програмата.

## **I. Присъединяване към програмата за лоялност**

### ***Изисквания за участие***

Участието в програмата за лоялност е бесплатно и достъпно за всяко физическо което отговаря и е изпълнило следните условия:

1. Има навършени 18 години;
2. Изтеглило е мобилното приложение “VG Loyalty”, достъпно за iOS и Android;
3. Извършило е регистрация, чрез предоставяне на коректни лични данни;
4. Запознало се е и се е съгласило да спазва настоящите общи условия;

Всеки член на програмата може да има само един акаунт. В случай на опит за регистрация на втори акаунт, същият няма да бъде одобрен от администратора на програмата.

### ***Участващи обекти***

Програмата обхваща следните търговски обекти, собственост или управлявани от Дружество:

Хотел „Utopia Forest“ – Лесопарк „Росенец“

Ресторант „Utopia Garden“ – Лесопарк „Росенец“

Ресторант „Utopia Beach“ - Лесопарк „Росенец“

Водни спортове „Utopia beach“ - Лесопарк „Росенец“

Нощен клуб „DÉJÀ VU“ – гр. Бургас, ул. Възраждане №6

„Саха Beach & Food Court“ – гр. Бургас, Северен плаж

Онлайн магазин за хранителни добавки “Красиви Тела” - [www.krasivitela.com](http://www.krasivitela.com)

### ***Ползи от участие***

Генериране на точки, посредством закупуване на предоставяните услуги и/или продукти от посочените обекти.

Получаване на отстъпки от цените на предоставяните услуги и/или продукти във всички посочени обекти, в зависимост от нивото на членство.

Директен контакт с всички посочени обекти, във връзка с информация относно предоставяните услуги и/или продукти от посочените обекти, както и за извършване или промяна на резервация в мястото за настаняване.

Получаване на полезна информация за предстоящи събития, намаления или други промоционални условия.

### ***Видове членство***

Членството в програмата е разделено на 5 нива. Членовете в програмата повишават своето ниво чрез генериране на точки, вследствие закупуване на стоки и/или услуги, предоставяни от обектите. Повишаването на нивото се извършва автоматично при достигане на определен брой точки, както следва:

<b>Ниво Starter</b> <i>0 точки</i>	<b>Ниво Member</b> <i>500 точки</i>	<b>Ниво Talent</b> <i>3 600 точки</i>	<b>Ниво Star</b> <i>7 100 точки</i>	<b>Ниво Legend</b> <i>15 000 точки</i>
---------------------------------------	--	--	--	---

Всяко от посочените нива предоставя на членовете различен брой и вид намаления от цените на стоки и/или услуги, предоставяни от обектите, други ексклузивни изненади, подаръци и предимства, както следва:

### **Ниво №1 – Starter**

Всеки потребител, който е изтеглил приложението на програмата и е преминал успешно процедурата по регистрация, достига автоматично това ниво и се превръща в член на програмата.

Нивото предоставя следните предимства:

1. Отстъпка в размер на 10 % от сметката в обектите: „Utopia Garden“, „Utopia Beach“, „Saxa Beach & Food Court“.
2. Възможност за използване на услугата “рум сървиз”, без заплащане на допълнителна такса в размер на 10 % от стойността на поръчката в обекта „Utopia Forest“

### **Ниво №2 – Member**

1. Отстъпка в размер на 5 % от общата сума при направена резервация в обекта „Utopia Forest“. Отстъпката ще бъде начислявана дори при наличие на други активни отстъпки към съответния момент и може да бъде използвана заедно с тях едновременно.
2. Отстъпка в размер на 10 % от сметката в обектите: „Utopia Garden“, „Utopia Beach“, „Saxa Beach & Food Court“
3. Отстъпка в размер на 50 % от цената за използване на конзола PlayStation 4 в обекта „Utopia Forest“
4. Отстъпка в размер на 20 % от цената за използване на чадър, шатра, шезлонг.
5. Отстъпка в размер на 20 % от цената за наемането на велосипед, предоставен от обекта „Utopia Forest“
6. Отстъпка в размер на 10 % от всички услуги, свързани с водни спортове, предоставяни от обекта „Utopia Beach“
7. Отстъпка в размер на 10 % от цената на дрехите с марка “Виго”
8. Картичка с пожелания и безплатно изпращане при направена резервация за нощувка в обекта „Utopia Forest“, еднократно при достигане на нивото

9. Ексклузивен достъп до списък с "Last minute deals", за стоки и/или услуги, предоставяни от всички участващи обекти.
10. Безплатна разходка до остров „Св. Анастасия“ при направена резервация за минимум 4 нощувки в обекта „Utopia Forest“. Услугата е напълно безплатна единствено за члена на програмата, като се получава еднократно при достигане на съответното ниво.

### **Ниво №3 – Talent**

1. Отстъпка в размер на 7 % от общата сума при направена резервация в обекта „Utopia Forest“. Отстъпката ще бъде начислявана дори при наличие на други активни отстъпки към съответния момент и може да бъде използвана заедно с тях едновременно.
2. Отстъпка в размер на 12 % от сметката в обектите: „Utopia Garden“, „Utopia Beach“, „Saxa Beach & Food Court“.
3. Безплатно използване на конзола PlayStation 4, джаги, тенис на маса и айс хокей в обекта „Utopia Forest“
4. Отстъпка в размер на 30 % от цената за използване на чадър, шатра, шезлонг.
5. Отстъпка в размер на 30 % от цената за наемането на велосипед, предоставен от обекта „Utopia Forest“
6. Отстъпка в размер на 10 % от всички услуги, свързани с водни спортове, предоставяни от обекта „Utopia Beach“
7. Отстъпка в размер на 15 % от цената на дрехите с марка "Виго"
8. Безплатна бутилка вино, при направена резервация в обекта „Utopia Forest“, еднократно при достигане на нивото.
9. Ексклузивен достъп до списък с "Last minute deals", за стоки и/или услуги, предоставяни от всички участващи обекти.
10. Безплатна разходка до остров „Св. Анастасия“ при направена резервация за минимум 4 нощувки в обекта „Utopia Forest“. Услугата е напълно безплатна единствено за члена на програмата, като се получава еднократно при достигане на съответното ниво.

### **Ниво №4 – Star**

1. Отстъпка в размер на 10 % от общата сума при направена резервация в обекта „Utopia Forest“. Отстъпката ще бъде начислявана дори при наличие на други активни отстъпки към съответния момент и може да бъде използвана заедно с тях едновременно.

2. Отстъпка в размер на 15 % от сметката в обектите: „Utopia Garden“, „Utopia Beach“, „Saxa Beach & Food Court“.
3. Безплатно използване на конзола PlayStation 4, джаги, тенис на маса и айс хокей в обекта „Utopia Forest“
4. Отстъпка в размер на 50 % от цената за използване на чадър, шатра, шезлонг.
5. Отстъпка в размер на 50 % от цената за наемането на велосипед, предоставен от обекта „Utopia Forest“
6. Отстъпка в размер на 20 % от всички услуги, свързани с водни спортове, предоставяни от обекта „Utopia Beach“
7. Ваучер в размер на 50 лв. за вечеря за двама души, валиден за обектите „Utopia Garden“ и „Utopia Beach“. Ваучерът се получава еднократно при достигане на съответното ниво.
8. Възможност за използване на услугата “рум сървиз”, без заплащане на допълнителна такса в размер на 10 % от стойността на поръчката в обекта „Utopia Forest“
9. Отстъпка в размер на 20 % от цената на дрехите с марка “Виго”
10. Услуга за безплатно зареждане за електрически автомобил, предоставяна от обекта „Utopia Forest“
11. Възможност за избор на стая, измежду всички свободни към момента на резервацията за нощувка в обекта „Utopia Forest“
12. Запазено място за автомобил на паркинга обслужващ обекта „Utopia Forest“,
13. Запазено място на платената територия на плажа, обслужващ обекта „Utopia Forest“
14. Ексклузивен достъп до списък с “Last minute deals”, за стоки и/или услуги, предоставяни от всички участващи обекти.
15. Безплатна разходка до остров „Св. Анастасия“ при направена резервация за минимум 4 нощувки в обекта „Utopia Forest“. Услугата е напълно безплатна единствено за члена на програмата, като се получава еднократно при достигане на съответното ниво.

#### **Ниво №5 – Legend**

1. Отстъпка в размер на 15 % от общата сума при направена резервация в обекта „Utopia Forest“. Отстъпката ще бъде начислявана дори при наличие на други активни отстъпки към съответния момент и може да бъде използвана заедно с тях едновременно.
2. Отстъпка в размер на 20 % от сметката в обектите: „Utopia Garden“, „Utopia Beach“, „Saxa Beach & Food Court“.

3. Безплатно използване на конзола PlayStation 4, джаги, тенис на маса и айс хокей в обекта „Utopia Forest”
4. Безплатно използване използване на чадър, шатра, шезлонг.
5. Безплатно наемане на велосипед, предоставен от обекта „Utopia Forest”
6. Отстъпка в размер на 30 % от всички услуги, свързани с водни спортове, предоставяни от обекта „Utopia Beach”
7. Ваучер в размер на 150 лв. за резервация, валиден за обекта „Utopia Forest”, получаван еднократно при достигане на съответното ниво.
8. Възможност за използване на услугата “рум сървиз”, без заплащане на допълнителна такса в размер на 10 % от стойността на поръчката в обекта „Utopia Forest”
9. Услуга за безплатно зареждане за електрически автомобил, предоставяна от обекта „Utopia Forest”
10. Безплатен персонализиран подарък от продуктите с марка “Виго”. Подаръкът се предоставя еднократно при достигане на съответното ниво и след заявка на рецепция.
11. Възможност за избор на стая, измежду всички свободни към момента на резервация за нощувка в обекта „Utopia Forest”
12. Запазено място за автомобил, обозначено с персонализирана табела на паркинга обслужващ обекта „Utopia Forest”,
13. Запазено конкретно място по избор на платената територия на плажа, обслужващ обекта „Utopia Forest”
14. Избор на по-висок клас помещение при настаняване, в случай че има налични незаети помещения.
15. Приоритетен ексклузивен достъп до списък с “Last minute deals”, за стоки и/или услуги, предоставяни от всички участващи обекти, два часа преди предоставяне на достъпа на останалите членове в програмата.
16. Безплатна разходка до остров „Св. Анастасия” при направена резервация за минимум 4 нощувки в обекта „Utopia Forest”. Услугата е напълно безплатна единствено за члена на програмата, като се получава еднократно при достигане на съответното ниво.
17. Безплатно предоставяне на халат и чехли за СПА зоната в обекта „Utopia Forest”



## **II. Начини за печелене на точки**

Всеки член на програмата има възможност да печели точки, като изразходва парични суми във всеки един от обектите.

За всеки изразходен 1 лев, във всички обекти с изключение на сумите изразходени за резервация в "Utopia Forest", получавате по 1 точка.

Изразходваните суми при резервация на нощувки в обекта "Utopia Forest" генерират 1 точка, на всеки 2 лева. При наличие на повече от 7 нощувки, за всяка нощувка след седмата се генерират по 1 точка, на всеки 1 лев. П.

Точките се генерират автоматично при сканиране на баркод, достъпен във мобилното приложение, обслужващо програмата. Членовете на програмата е необходимо изрично да уведомят служителите на обектите за наличие на баркод и да изискват неговото сканиране към момента на заплащането на стоки и/или услуги предоставяни от участващите обекти.

Точките, които следва да се генерират от изразходваните суми във връзка с предоставяне на услуги свързани с водни спортове, както и тези от заплащане на разходи за чадър, шезлонг или шатра, предоставяни от обекта „Utopia Beach“, ще бъдат добавяни към акаунта, след представяне на касова бележка на рецепция в обекта "Utopia Forest".

Точките, които следва да бъдат получени с оглед закупуване на стоки в онлайн магазина за хранителни добавки „Красиви Тела“, ще се генерират чрез въвеждане на специален код, при извършване на заявка за доставка.

Когато членовете на програмата забравят да уведомят служителите на обектите и не искат сканиране на своя баркод, последващо добавяне на точките е допустимо по изключение.

За това е необходимо да бъде изпратено изрично уведомление до администратора на приложението в срок до 12 часа от заплащането на консумираните стоки или използването на услуги, предоставяни от участващите обекти. В уведомлението се съдържа информация относно изразходваната сума, часа и мястото на нейното заплащане.

Администраторът запазва правото си да откаже последващо добавяне на точките в случай на обективна невъзможност да установи верността на предоставяната информация. Това правило не се прилага за точките, които следва да бъдат получени

с оглед закупуване на стоки в онлайн магазина за хранителни добавки „Красиви Тела“. В този случай, точките следва да бъдат възстановени от администратора на приложението, обслужващо програмата.

Всички генерирани на база разходите от един акаунт, не могат да бъдат прехвърляни към друг акаунт, освен при изричното съгласие на Администратора.

В случай на прекратяване на членството, Администраторът може, по своя преценка, да позволи прехвърлянето на точки от акаунта на един член в сметката на друг член след получаването на изрично искане от страна на лицето, което прекратява своето членство.

Членовете трябва да останат активни в програмата, за да запазят натрупаните точки. При неактивност всеки член губи своите натрупани точки, както следва:

- a) При неактивност за период от 18 месеца се отнемат 50 % от наличните точки
- b) При неактивност за период от 24 месеца се отнемат 75 % от наличните точки
- c) При неактивност за период от 36 месеца се отнемат всички налични точки и акаунта се понижава автоматично до Ниво 1 „Starter“.

Получаването на точки като бонус, както и входящо или изходящо прехвърляне на точки не се счита за активност на акаунта.

### **III. Условия за използване на отстъпки**

За използване на всички отстъпки е необходимо да бъде информиран съответния обслужващ персонал преди извършване на плащане, както и преди издаване на касова бележка или друг разходооправдателен документ. Всякакви последващи претенции на членове, които не са изпълнили това правило, ще бъдат отхвърляни.

Всички отстъпки, свързани с резервация за престой в обекта „Utopia Forest“ могат да бъдат използвани без ограничение от начина и канала (сайта на обекта, официален имейл или телефон) по който е извършена резервацията. Отстъпката не е ограничена само до едно единствено помещение и може да се използва за резервация за престой на група от хора. Отстъпката не може да бъде използвана при резервация чрез трето лице, което не е пряко свързано с Дружеството, като например Booking, Airbnb, Trivago или друга платформа за онлайн резервации.

Отстъпката за престой в обекта „Utopia Forest“ не може да бъде използвана при нанесени материални щети. При наличие на подобно деяние от страна на член на

програмата, разходите за възстановяване на щетите се калкулират на база сумите посочени в [Ценоразпис за чупливост](#)

Всички отстъпки, свързани с консумация на храни и/или напитки в обектите „Utopia Garden“, „Utopia Beach“, „Saxa Beach & Food Court“ и „DÉJÁ VU“ се ползва без ограничение относно броя на хората.

Всички посочени отстъпки в цените на стоките и/или услугите, предоставяни от обектите, могат да бъдат натрупани към други актуални промоции и/или отстъпки без ограничение, освен ако изрично не е посочено друго.

Всички безплатни развлекателни услуги, (Playstation, джаги, тенис на маса, айс хокей, наем на велосипед), следва да бъдат заявени в деня, преди тяхното използване. Заявката може да бъде направена за всеки от дните на престой в обекта „Utopia Forest“.

Администраторът запазва правото си да конвертира автоматично точките във ваучери на всички членове на програмата с активно ниво №3 - Talent. Ваучерите могат да бъдат ползвани като метод за разплащане във всички обекти. За всеки 100 точки се получават 5 лева. При натрупване на 1000 точки, получени след изразходване на средства в един конкретен участващ обект се издава автоматично ваучер на стойност 50 лева, без значение че последния също е част от участващите в програмата. Членът на програмата запазва своето ниво без значение броя на получените ваучери и може да се ползва от останалите промоционални условия, които са включени към него.

Продължителността на ползване на всяка от развеселителните услуги не може да надвишава 2 часа на ден, освен ако същите не се заявени от други членове на програмата и са свободни за ползване в съответния ден.

Безплатните услуги, свързани с ползването на чадър, шезлонг, шатра, както и за използването на зарядни станции за електрически моторни превозни средства се използват неограничено за целия престой, при заявка на рецепция в обекта „Utopia Forest“

При пълен капацитет на обекта „Utopia Forest“ и невъзможност за предоставяне на някоя от безплатните услуги, членовете, които са достигнали по-високо ниво се ползват с приоритет пред тези с по-ниско ниво.

Услугата свързана с безплатна разходка до остров „Св. Анастасия“ се предлага еднократно за при достигане на съответното ниво и е валидна при наличие на престой в Utopia Forest с продължителност не по-малка от 4 нощувки. Услугата се

заява най-късно до деня предхождащ пътуването до острова и е валидна единствено за члена на програмата, но не и за останалите членове на неговото семейство или друго лице с което съвместно използва наетото помещение. Услугата не се предлага по всяко време на годината, поради факта че островът не приема посещения на гости целогодишно, а само в определен период, определен от Община Бургас.

Ексклузивният достъп до „Last minute deals“ е с активност от 24 часа след изпращане на съобщението до членовете на програмата. Необходимо е заявката за съответната промоционална услуга да бъде направена в същия период.

#### **IV. Обработка на лични данни**

Дружеството осъществява дейността си в съответствие със Закона за защита на личните данни Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни.

Дружеството събира и обработва лични данни на членовете на програмата дотолкова, доколкото са необходими за предоставянето на услугата, и ги пази отговорно и законосъобразно. Действащите правила, приети във връзка с осъществяваните дейности на обектите, които са част от програмата се прилагат за всички нейни членове. Към момента на регистрацията и последващото използване на услугите, предоставяни от обектите, част от програмата, членовете потвърждават че са запознати и приемат изискванията посочени в **Задължителната информация за правата на лицата по защита на личните данни (Privacy notice)**

#### **V. Заключителни правила**

Дружеството си запазва правото да променя или допълва настоящите Общи условия едностранно, като уведомява за това членовете, не по-късно от 7 дни, преди датата на влизане в сила на измененията. Уведомлението се извършва чрез автоматичен имейл до всички членове, както и чрез обявление публикувано на сайта [www.utopiaforest.bg](http://www.utopiaforest.bg). Ако се продължи използването на мобилното приложение и акаунта не бъде деактивиран, се приема по презумпция, че съответният член, изрично се съгласява с извършените промени.

Дружеството си запазва правото да заличи потребителски профил на член на програмата, при условие че последния чрез злоумишлени действия се опита да

заобиколи и/или наруши настоящите общи условия с цел получаване на облага. При установяване на подобни действия потребителския профил се заличава, а всички натрупани точки се анулират.

Дружеството си запазва правото да откаже предоставянето на определена безплатна услуга при наличие на обективна невъзможност за това или вследствие форсмажорни обстоятелства и/или на случайно събитие от извънреден характер.

Страните декларират, че в случай, че някоя/и от клаузите по настоящите Общи условия се окаже/окажат недействителна/и, това няма да повлече недействителност на договора, на други клаузи или негови части. Недействителната клауза ще бъде заместена от повелителните норми на закона или установената практика.

За всички неуредени от настоящите Общи условия въпроси се прилагат Общите условия на всеки един от участващите обекти, а субсидиарно и разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

**Настоящите общи условия са приети и влизат в сила на 13.09.2021 г.**