**Условия программы лояльности Explora Club (09.04.2025)**

Настоящее соглашение регулирует условия действия Explora Club - программа лояльности Explora Journeys (далее именуемую “Программа лояльности” или “Explora Club”). За исключением случаев, прямо оговоренных в настоящем документе, все другие положения, касающиеся договорных отношений между Explora S.A. и гостем, регулируются положениями и условиями бронирования.

УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Настоящее положение и условия распространяются на всех участников Explora Club. Программа лояльности вступает в силу с 9 апреля 2025 года. Регистрация в Программе лояльности будет доступна с 9 апреля 2025 года, включая возможность зарегистрироваться через Status Match и получить доступ к личному кабинету на веб-сайте. Функциональность для начисления баллов и реферальная программа будут постепенно интегрированы, функции накопления баллов будут доступны со 2 июля 2025 года, реферальная программа будет запущена в середине сентября, как подробно описано на веб-сайте, который будет обновляться соответствующим образом.

Следующие Правила и условия обновлены с 9 апреля 2025 года.

Explora S.A. оставляет за собой право вносить изменения в следующие условия без предварительного уведомления.

**1. УЧАСТИЕ В EXPLORA CLUB**

1.1 БЕСПЛАТНОЕ ЧЛЕНСТВО

Членство в Explora Club абсолютно бесплатное, без каких-либо дополнительных затрат или сборов.

1.2 УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ

Членство открыто для лиц в возрасте старше 18 лет. При регистрации участники должны указать свое полное имя в точности так, как оно указано в их паспорте. Членство в Explora Club регулируется настоящими Правилами и условиями.

Explora S.A. оставляет за собой право отказать или отменить подписку в любое время, без объяснения причин или уведомления.

1.3 КАК ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К EXPLORA CLUB

Любой желающий присоединиться к Explora Club может зарегистрироваться самостоятельно на сайте https://explorajourneys.com/. Участники, зарегистрировавшиеся самостоятельно, получат электронное письмо с подтверждением и номером участника Explora Club (дополнительную информацию смотрите в пункте 1.5).

Членство не выдается автоматически. Чтобы присоединиться к Explora Club, гости должны оформить подписку одним из следующих способов:

Онлайн: на сайте <https://explorajourneys.com/> или в приложении My Explora заполните регистрационную форму и установите флажок "Присоединиться к Explora Club", указав необходимые данные.

На борту: обратитесь к сотрудникам, которые зарегистрируют гостя через веб-сайт B2C. Если вы зарегистрируетесь во время путешествия, уровень членства станет активным только для будущих поездок.

Через туристического агента: туристический агент зарегистрирует гостя через веб-сайт B2C.

Все участники получат электронное письмо с подтверждением и номером участника Explora Club примерно через 10 дней после подачи заявки (дополнительную информацию смотрите в пункте 1.5).

1.4 СООТВЕТСТВИЕ СТАТУСА EXPLORA CLUB

Explora Club также предлагает регистрацию в рамках программы соответствия статусу (Status Match). Это позволяет участникам получить уровень в Explora Club, эквивалентный их статусу в другой круизной программе лояльности, на основе определенной матрицы конверсий. После успешного прохождения процедуры присвоения статуса Участник будет переведен на соответствующий уровень и получит минимальное количество баллов, необходимое для этого уровня. Заявки на присвоение статуса могут быть поданы в процессе регистрации в Explora Club, в профиле My Explora, или через центр обслуживания на борту Explora Experience Center.

Подтверждение текущего статуса участника является обязательным, запросы обрабатываются в течение 10 рабочих дней. Каждый Участник может подать запрос на соответствие статусу только один раз, до или после бронирования и/или в круизе с помощью Explora Experience Centre. Доказательством может служить скан, фотография или скриншот текущего статуса лояльности гостя к MSC Voyagers Club или другим соответствующим требованиям брендам.

В случае, если запрос на соответствие статусу будет сделан после бронирования и перед поездкой, гость получит преимущество в соответствии статуса на борту. Если запрос на соответствие статусу будет сделан после поездки, гость будет переведен на уровень, соответствующий статусу, без суммирования ранее заработанных баллов. Кроме того, гость не сможет претендовать на привилегии, которыми он не воспользовался, находясь на борту до получения статуса.

1.5 НОМЕР УЧАСТНИКА EXPLORA CLUB

При каждой регистрации на Explora Club генерируется членский номер, который будет отправлен по электронной почте после подтверждения регистрации в соответствии с пунктами 1.3 и 1.4.

При бронировании поездки Участники должны указать свой номер регистрации в Explora Club вместе с другой необходимой информацией о бронировании. Это гарантирует, что участники имеют право на получение преимуществ Explora Club и могут накапливать баллы. Номер регистрации должен быть указан при бронировании, чтобы гарантировать узнаваемость Участника на борту.

1.6 ОТКАЗ ОТ РЕГИСТРАЦИИ НА EXPLORA CLUB

Лица, которые не желают оставаться членами Explora Club, могут отказаться от участия, связавшись с Explora S.A. в письменной форме по следующему адресу: Explora S.A., авеню Эжен-Питтард 16, 1206 Женева, Швейцария.

1.7 АВТОМАТИЧЕСКОЕ ИСТЕЧЕНИЕ СРОКА ДЕЙСТВИЯ БАЛЛОВ

Если с момента последней регистрации прошло более пяти лет (60 месяцев), то начисленные баллы теряют свою актуальность, статус Участника снижается до классический.

Если последняя поездка была совершена 30 января 2026 года, а к 30 января 2031 года не было совершено ни одной поездки, то баллы перестанут действовать, и статус Участника будет понижен до классического.

**2. НАЧИСЛЕНИЕ БАЛЛОВ**

Участники получают баллы в соответствии со следующими критериями:

* Количество ночей на борту и тип размещения;
* Приобретение экскурсионного обслуживание от Explora Journeys и других услуг на борту;
* Бонусные баллы.

1. Количество ночей на борту и тип размещения

Количество баллов будет определяться количеством ночей, проведенных на борту Explora Journeys (1 ночь = 100 баллов), умноженным на коэффициент в зависимости от типа люкса, следующим образом:

* 1x для Ocean Suite
* 2x для Ocean Penthouse
* 3x для Ocean Residences
* 10x для Owner’s Residence

Например: за поездку продолжительностью 5 ночей/6 дней участник, проживающий в Ocean Suite, получит 500 баллов (100 баллов х 5 ночей х 1), в то время как участник, проживающий в Owner’s Residence, получит 5000 баллов (100 баллов х 5 ночей х 10).

2. Приобретение экскурсионного обслуживание от Explora Journeys и других услуг на борту;

Explora S.A. предлагает возможность приобрести несколько видов туристических услуг и других услуг на борту, которые оплачиваются до посадки или на борту (“Услуги на борту”). Услуги на борту включают в себя спа-центра Ocean Wellness, кулинарные мастер-классы, рестораны, напитки, услуги прачечной, покупки в бутике The Journey (за исключением услуг, связанных с проживание до и после круиза, перелетами, трансферами и покупками в бутиках Encore by Explora Journeys, Rolex, Cartier, Panerai, Piaget и Buccellati, а также любые расходы в Казино).

Участники могут заработать 100 баллов за каждые 1000 евро/долларов США, потраченные во время круиза на борту. Для валют, отличных от EUR/USD, будет применяться обменный курс на момент покупки. Бонусы за расходы на борту начисляются баллы блоками кратно 100.

Например: если гость потратит на борту 800 евро/долларов США, он получит 0 баллов; если гость потратит на борту 1200 евро/долларов США, он получит 100 баллов.

Пожалуйста, обратите внимание, что:

Если услуги бронируются по сниженной цене, баллы будут начисляться только в размере суммы, фактически оплаченной Участником, за вычетом скидки.

Что касается услуг на борту, то баллы будут начисляться как за предварительно оплаченные услуги на борту (приобретенные до посадки), так и за услуги на борту, приобретенные во время путешествия.

Существует два типа услуг на борту из расчета "на сьют" и "за каждого отдельного гостя". Баллы будут начисляться в зависимости от общей суммы, потраченной каждым Участником.

Что касается бортовых услуг из расчета "на сьют" (распространяется на всех гостями, а не на отдельных пассажиров), общая сумма будет равномерно распределена между всеми гостями.

Например, если общая стоимость услуг на борту "на сьют" составляет 2000 евро/долларов США и в номере находятся два пассажира, сумма, учитываемая при расчете баллов за каждого пассажира, составит 1000 евро/долларов США, что равно 100 баллам. Участники не могут претендовать на баллы, распределяемые между лицами, не являющимися участниками, проживающими в том же сьюте, за услуги на борту, которые распространяются на всех гостей, проживающих в этом сьюте.

За услуги на борту “на каждого отдельного гостя” баллы будут начисляться непосредственно участникам, оплатившим эти услуги. Например, если общая стоимость бортовых услуг для одного гостя составляет 2000 евро/долларов США, то один гость, купивший бортовые услуги, получит все 200 баллов.

3. Бонусные баллы

Реферальный бонус: Если Участник приглашает другого гостя присоединиться к Explora Club, и гость успешно регистрируется и бронирует круиз, и Участник, и гость получат бонус в размере 500 баллов. Обе стороны получат баллы только после того, как гость забронирует свою первую поездку. Более подробная информация будет предоставлена после запуска реферальной программы Explora Club.

Периодические акции Explora Club. Компания Explora S.A. оставляет за собой право предлагать бонусные баллы в рамках специальных акций, действие которых ограничено по времени. В таких случаях количество начисляемых баллов будет сообщено по электронной почте вместе с конкретными условиями акции.

2.1 НАЧИСЛЕНИЕ И БАЛАНС БАЛЛОВ

Баллы не подлежат передаче другим лицам и не могут быть переданы третьим лицам.

Баллы не имеют денежной ценности и не могут быть обменены на деньги. Они используются исключительно для получения преимуществ в Explora Club.

Баллы начисляются после поездки, а не во время нее, в течение 10 дней после высадки.

Баллы могут быть начислены не за все отправления. Участникам рекомендуется проверить перед бронированием, так как будет предоставлена информация о том, что при определенных отправлениях баллы не начисляются.

В случае повышения класса обслуживания в люксах баллы будут начисляться на основе оплаченного тарифа, выбранного в процессе бронирования.

Explora S.A. оставляет за собой право аннулировать или скорректировать любые баллы, начисленные по ошибке, по своему собственному усмотрению и без предварительного уведомления.

Участники могут отслеживать баланс своих баллов, статус, дату истечения срока действия и историю прошлых поездок в личном кабинете на веб-сайте Explora Journeys. Кроме того, участники будут регулярно получать по электронной почте информацию о своем балансе баллов, отправляемую на адрес электронной почты, указанный при регистрации.

**3. УРОВЕНЬ УЧАСТНИКА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ**

3.1 СТРУКТУРА УРОВНЕЙ

В Explora Club есть уровни членства, каждый из которых предлагает дополнительные привилегии:

* Классический: 0 баллов
* Серебряный: от 1 до 5000 баллов
* Золотой: от 5,001 до 20000 баллов
* Платиновый - от 20.001 до 50.000 баллов
* Бриллиантовый - >50.001 балла

После регистрации в Explora Club пользователям, которые ранее не были в круизах Explora Journeys, будет предоставлен классический уровень с 0 баллами. Пользователи, которые ранее путешествовали с Explora Journeys, могут иметь право на получение баллов, в соответствии с прошлыми поездками, согласно условиями, изложенными в разделе 3.2.

После регистрации участники начнут накапливать баллы, как описано в 2.1, что позволит продвигаться по уровням программы и получать соответствующие преимущества.

Когда Участник достигнет нового порогового значения баллов, с правом на более высокий уровень членства, он получит уведомление по электронной почте, подтверждающее его обновленный статус.

Обратите внимание, что обновление баллов и уровня участника программы лояльности может происходить с опозданием до 10 рабочих дней.

Если в течение 5 лет не будет совершено ни одной поездки, все накопленные баллы будут аннулированы, рейтинг Участника будет автоматически понижен до классического уровня, как описано в пункте 1.7.

3.2 ВОССТАНОВЛЕНИЕ НАЧИСЛЕНИЙ ПО ПРЕДЫДУЩИМ ПОЕЗДКАМ:

Гости, которые путешествовали с Explora Journeys до 9 апреля 2025 года, автоматически получат баллы за прошлые поездки при регистрации в Explora Club. Будут учитываться все поездки, совершенные до запуска Explora Club.

За поездки, совершенные после 9 апреля 2025 года, баллы будут начислены только в том случае, если регистрация в Explora Club будет завершена в течение 3 месяцев с даты завершения круиза.

**4. ПРЕИМУЩЕСТВА И ПРИВИЛЕГИИ**

4.1 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕИМУЩСТВАХ

Участники Explora Club имеют право на ряд преимуществ, в зависимости от уровня участника программы лояльности (подробнее см. статью 4.2), а также на скидки (подробнее см. статью 4.3)

Обратите внимание на следующее:

Чтобы воспользоваться преимуществами и скидками Explora Club, необходимо указать свой номер участника Explora Club при бронировании поездки.

Привилегии и скидки не подлежат передаче другому лицу.

Привилегии и скидки могут быть изменены круизной компанией без предварительного уведомления в связи с эксплуатационными требованиями. Распределение привилегий и скидок на борту может варьироваться в зависимости от продолжительности круиза и организации лайнера и не может быть оспорено Участниками.

Скидки не применяются, если круиз забронирован по бесплатным тарифам, программе Explora Journeys Travel Advisor, семейным тарифам MSC и интерлайн-тарифам.

На гостей до 18 лет привилегии и скидки не распространяются.

4.2 СПИСОК ПРИВИЛЕГИЙ

Привилегии и скидки делятся на пять категорий: Подарки, скидки, услуги перед поездкой, мероприятия и сервис на борту. Преимущества, связанные с каждым уровнем, суммируются, что означает, что участники Серебряного уровня имеют право как на преимущества своего уровня, так и на преимущества Классического уровня и т.д.

Ниже с краткое описание преимуществ:

**Classic (Классический)**

* Персонализированный прием на борту
* Эксклюзивный доступ к предложениям для участников Explore Club
* ​Специальный раздел в приложении My Explora

**Silver (Серебряный)**

От 1 до 5000 баллов

* Персонализированный прием на борту
* Эксклюзивные подарки для обладателей Серебряного статуса
* Подарки к дню рождению
* Специальный раздел в приложении My Explora
* Приоритетное обслуживание в центре экскурсионного обслуживания Explora Experience
* Персонализированное приветствие на борту от генерального менеджера
* Эксклюзивный доступ к предложениям для участников Explora Club
* 5% скидка на продукцию Explora Journeys в бутике The Journeys (за исключением Encore by Explora Journeys)
* 5% скидка на будущие путешествия на борту Explora Journeys

**Gold (Золотой)**

5001 – 20 000 баллов

* Персонализированный прием на борту
* Эксклюзивные подарки для обладателей Золотого статуса
* Подарки к дню рождению
* Дополнительные услуги в рамках подготовки сьюта ко сну
* Специальный раздел в приложении My Explora
* Приоритетный сервис в центре экскурсионного обслуживания Explora Experience
* Персонализированное приветствие на борту от генерального менеджера
* Дополнительная комплиментарная услуга стирки белья (1 пакет за 1 круиз)
* Эксклюзивный доступ к предложениям для участников Explora Club
* 5% скидка на продукцию Explora Journeys в бутике The Journeys (за исключением Encore by Explora Journeys)
* 5% скидка на будущие путешествия на борту Explora Journeys
* Приглашения на закрытые вечеринки с офицерами лайнера

**Platinum (Платиновый)**

20 001 – 50 000

* Персонализированный прием на борту
* Эксклюзивные подарки для обладателей Платинового статуса
* Подарки к дню рождению
* Дополнительные услуги в рамках подготовки сьюта ко cну
* Специальный раздел в приложении My Explora
* Приоритетный сервис в центре экскурсионного обслуживания Explora Experience
* Персонализированное приветствие на борту от генерального менеджера
* Ежедневная комплиментарная услуга стирки белья (1 пакет в день)
* Приоритетное бронирование услуг на борту
* Экскурсия по лайнеру «Behind the scenes tour» (по возможности)
* Эксклюзивный доступ к предложениям для участников Explora Club
* 5% скидка на продукцию Explora Journeys в бутике The Journeys (за исключением Encore by Explora Journeys)
* 5% скидка на будущие путешествия на борту Explora Journeys
* 100 у.е бортового депозита для посещения Ocean Wellness
* 100 у.е бортового депозита для бронирования экскурсий на борту (Destination Experiences)
* Приглашения на закрытые вечеринки с офицерами лайнера

**Diamond (Бриллиантовый)**

50 001 балл и более

* Персонализированный прием на борту
* Эксклюзивные подарки для обладателей Бриллиантового статуса
* Подарки к дню рождению
* Дополнительные услуги в рамках подготовки сьюта ко сну
* Специальный раздел в приложении My Explora
* Приоритетный сервис в центре экскурсионного обслуживания Explora Experience
* Индивидуальный трансфер из/в аэропорт
* Комплиментарное повышение категории сьюта (кроме Owner’s Residence и при наличии возможности)
* Персонализированное приветствие на борту от генерального менеджера
* Ежедневная комплиментарная услуга стирки белья
* Приоритетное бронирование услуг на борту
* Экскурсия по лайнеру «Behind the scenes tour» (при наличии возможности)
* Индивидуальный шопинг консультант
* Возможность посещения бутиков вне рабочих часов
* Эксклюзивный доступ к предложениям для участников Explora Club
* 5% скидка на продукцию Explora Journeys в бутике The Journeys (за исключением Encore by Explora Journeys)
* 5% скидка на будущие путешествия на борту Explora Journeys
* 100 у.е бортового депозита для посещения Ocean Wellness
* 100 у.е бортового депозита для бронирования экскурсий на борту (Destination Experiences)
* Приглашения на закрытые вечеринки с офицерами лайнера
* Комплементарное посещение кулинарных мастер-классов, дегустаций, ресторанов (Chef’s Kitchen, Anthology, дегустация черной икры и тд.)

Перечень привилегий и скидок может быть изменен круизной компанией без предварительного уведомления в зависимости от наличия свободных мест и/или оперативных причин.

**5. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**

5.1 Explora S.A. оставляет за собой право изменять или дополнять все или часть настоящих Общих условий без предварительного уведомления.

5.2 Explora S.A. оставляет за собой право исключить любого участника из Explora Club без предварительного уведомления. В случае исключения и/или прекращения участия в программе баллы, накопленные до этого момента, и связанные с ними привилегии будут аннулированы. Explora S.A. оставляет за собой право отказать в участии без предварительного уведомления.

5.3 Юридические лица не допускаются к участию в Explora Club. Баллы не начисляются за поездки или любые покупки, связанные с путешествиями в пункты назначения или услугами на борту, если Участник путешествует по бесплатному или специальному тарифу (программа Explora Journeys Travel Advisor, семейный тариф MSC и интерлайн-тарифам).

5.4 Баллы и скидки, начисляемые Участникам, являются строго персональными и не могут быть переданы, проданы, конвертированы в деньги или возмещены в случае частичного использования.

5.6 Каждый Участник может быть обладателем только одного номера участника Explora Club. В случае ошибки, при которой на одного и того же участника зарегистрировано более одного номера участника Explora Club, Explora Journeys переведет накопленные баллы на один номер участника Explora Club и аннулирует остальные номера участника Explora Club.

5.7 Баллы будут начислены только в том случае, если при бронировании был указан номер участника Explora Club и, если круиз был завершен.

Если Участник не отправляется в круиз, баллы начислены не будут.

Если Участник не отправится в круиз, баллы за услуги, предоставляемые перед поездкой, начислены не будут, и поездка не будет учитываться при подсчете баллов и оценке статуса уровня.

Если Участник не отправится в круиз, поездка не будет учитываться при продлении срока действия статуса.

Если Участники не отправятся в круиз, льготы на проживание в сьюте не будут распространяться на если других пассажиров сьюта, которые не являются участниками Explora Club.

В случае отмены поездки компанией Explora Journeys, пожалуйста, ознакомьтесь с условиями, указанными на веб-сайте Explora Journeys.

Баллы за поездки или любые покупки, связанные с экскурсионным обслуживание и услугами на борту, не начисляются, если тариф на круиз подпадает под следующие категории: бесплатное бронирование, программа Explora Journeys Travel Advisor, семейный тариф MSC и интерлайн-тарифам.

5.8 Explora S.A. оставляет за собой право вносить изменения в любые положения и условия Explora Club в любое время и без предварительного уведомления, размещая измененные условия на наших веб-сайтах. Измененные правила и условия автоматически вступают в силу с момента их размещения на наших веб-сайтах и начиная с даты запуска Explora Club, опубликованной в этих Правилах.

Компания Explora S.A. кроме того, мы оставляем за собой право прекратить деятельность Explora Club с предварительным уведомлением или без него, не неся при этом никакой ответственности. Explora S.A. не несет ответственности перед каким-либо Участником или какой-либо третьей стороной, если мы воспользуемся таким правом. Кроме того, Explora S.A. может время от времени публиковать дополнительные руководящие принципы или правила, относящиеся к определенным подразделам Explora Club.

5.9 Настоящие правила регулируются швейцарским законодательством и находятся в исключительной юрисдикции швейцарских судов.

5.10 За исключением случаев, прямо оговоренных в настоящем документе, все другие положения, касающиеся договорных отношений между Explora S.A. и гостем, регулируются положениями и условиями бронирования

6. ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

С политикой конфиденциальности и принципами обработки данных можно ознакомиться на следующем веб-сайте: https://explorajourneys.com/int/en/legal/privacy