

2019年3月15日

お客様各位

株式会社相鉄ホテルマネジメント

新会員プログラム SOTETSU HOTELS CLUB
システム不具合に伴うポイント加算完了のご報告

平素より相鉄ホテルズの各ホテルをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

新会員プログラム「SOTETSU HOTELS CLUB」は、1月16日の発足に向けて準備を進めて参りましたが、システム不具合によりお客様にご迷惑をおかけいたしましたことお詫び申し上げます。

システム不具合発生時にご宿泊いただき、新規入会・会員移行ができなかったお客様におかれましては、本来加算されるべきポイントが処理されていない状況でしたので、下記の通りポイント加算処理を行いましたことをご報告申し上げます。

記

1. ポイント加算対象のお客様

「FRESA CLUB」会員および新規入会のお申し出があった、下記日程にご宿泊のお客様

- (1) 1月16日以前からご滞在中のお客様で1月24日までにご出発のお客様
- (2) 1月16日以降にチェックインされ1月24日までにご出発のお客様

2. ポイント加算の確認方法

今回加算されたポイントは「システム不具合時宿泊ポイント」の名称で表記されていますのでマイページからご確認ください。

万が一、ポイントが加算されていない等の場合は下記よりお問い合わせください。

※ポイント加算対象のお客様で2019年3月15日以降に会員移行された場合は、移行手続き後24時間以内に加算処理されます。

※現在、システム不具合は解消し、新規ご入会及び「FRESA CLUB」からの移行、ポイント加算などのお手続きは正常に行えます。

SOTETSU HOTELS CLUB ログインまたは新規ご入会：

<https://mypage.sotetsu-hotels.com/mypage/login.php>

お問い合わせ：

<https://sotetsu-hotels.com/contact>



以上