ОПИСАНИЕ И ОБЩИЕ УСЛОВИЯ
ПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ
ООО «ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС»

1.ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Гостиница «Сыктывкар» (далее «Отель): Общество с ограниченной ответственностью «Гостиничный комплекс» юридическое лицо, предоставляющее комплекс гостиничных и иных связанных с ними услуг.

Гость: физическое лицо, не являющееся Участником Программы лояльности, самостоятельно оплачивающее проживание в Отеле.

Участник программы лояльности: Гость, который принял Условия Программы лояльности и прошел процедуру регистрации в Программе лояльности на официальном сайте Отеля ***hotelsyktyvkar.ru***

Идентификационный номер участника Программы: уникальный номер, присваиваемый участнику Программы после прохождения процедуры регистрации. Служит для идентификации участника Программы в базе данных Программы. Идентификационный номер участника Программы одновременно является номером персонального счета участника Программы.

Учитываемая ночь: ночь в рамках проживания Участника Программы лояльности в Отеле. Накопление таких ночей позволяет Участнику получить один из Уровней Программы лояльности в соответствии со схемой, приведенной в п.4

Уровень: уровень Программы лояльности, который присваивается согласно количеству Учитываемых ночей, полученных Участником Программы лояльности в течение установленного периода. Уровень определяет тариф, применяемый для Участника Программы лояльности в Отеле в течение установленного периода.

Карта участника Программы: виртуальная карта с уникальным номером, присваиваемая Участнику Программы лояльности в АСУ (автоматизированная система управления) Отеля и определяющая его Уровень в Программе лояльности.

Программа лояльности: программа поощрения гостей, в соответствии с которой участник Программы за проживание в Отеле приобретает право на получение привилегий.

Официальный сайт: сайт гостиницы по доменному имени – hotelsyktyvkar.ru

Привилегии: дополнительные льготы и/или услуги, предоставляемые участнику программы в период действия Программы.

Анкета (электронная или на бумажном носителе): заявление потенциального участника Программы о вступлении в Программу, содержащее персональные данные и согласие на их обработку.

2. РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

Регистрация в Программе осуществляется на сайте Отеля путем заполнения соответствующей регистрационной Анкеты либо путем заполнения регистрационной карты гостя на стойке приема и размещения при регистрации.

После успешного завершения регистрации указанному лицу автоматически присваивается Идентификационный номер участника Программы, который высылается на указанный адрес электронной почты;

Регистрируясь в Программе лояльности, Участник подтверждает согласие с условиями Программы лояльности, включая согласие получать информацию о Программе по указанным контактным данным;

Датой регистрации в Программе считается дата присвоения участнику Программы Идентификационного номера участника Программы;

В момент отправки заявки на регистрацию в качестве Участника Программы лояльности Гость соглашается:

- с обработкой, использованием, передачей, в том числе трансграничной, использованием и хранением своих персональных данных, перечень которых содержится в персональной аккаунте Участника Программы лояльности

- на получение электронных сообщений об условиях Программы лояльности, включая сообщения о количестве ночей, акция и любые иные информационные сообщения.

Для использования накопленных Учитываемых ночей и оформления Привилегий Участник программы лояльности должен предоставить все необходимые персональные данные, включая имя, фамилию, дату и место рождения в соответствии с записью в документе, удостоверяющем личность.

3. КАРТА УЧАСТНИКА ПРОГРАММЫ

Гостю предоставляется виртуальная Карта участника Программы лояльности с уникальным номером лояльности. Карта участника Программы содержит следующую информацию:

- идентификационный номер участника;
- имя и фамилию участника русскими или латинскими буквами.

Выдача виртуальной карты происходит автоматически. Гость получает карту после регистрации в личном кабинете на официальном сайте Отеля.

Персональные данные в бронировании должны совпадать с данными Участника Программы лояльности. Бронирование не может быть оформлено на имя, отличное от имени Участника Программы лояльности.

Виртуальная карта Программы лояльности может использоваться только тем Участником Программы, на которого она оформлена.

Скидки по Программе лояльности не распространяются на проведение банкетов/фуршетов в ресторане, аренду конференц-залов.

Скидки по Программе лояльности не суммируются со скидками по другим специальным предложениям Отеля.

4.УРОВНИ И ПРИВИЛЕГИИ В ПРОГРАММЕ

Программа лояльности предлагает четыре уровня, которые присваиваются согласно количеству прожитых ночей в Отеле:

- **«Бронзовый уровень»;**
- **«Серебряный уровень»;**
- **«Золотой уровень»;**
- **«VIP уровень».**

Учитываемые ночи не подлежат передаче третьим лицам, являются строго именными и не могут быть проданы, подарены, переданы по договору цессии.

Учитываемые ночи не начисляются при бронировании/оплате Участников Программы за услуги, предоставляемые третьим лицам.

Учитываемые ночи не имеют материальной ценности, денежная компенсация за неиспользованные Учитываемые ночи не предусмотрена.

Учитываемые ночи начисляются только после регистрации в Программе лояльности на официальном сайте Отеля.

Учитываемые ночи начисляются только после выезда гостя из Отеля по истечению пяти дней после выезда.

В любое время гость может ознакомиться в личном кабинете с количеством накопленных Учитываемых ночей и его уровнем лояльности на текущий момент.

Условия учета Учитываемых ночей могут быть изменены, дополнены иными условия в одностороннем порядке Отелем.

За ранний заезд и поздний выезд Учитываемые ночи не начисляются и не суммируются.

Накопленные Участником Учитываемые ночи не обнуляются (действуют без срока сгорания).

Срок действия Программы лояльности с 01.05.2024 г. действует бессрочно.

В любой момент в течение участия в Программе лояльности Участник может получить более высокий Уровень, если он накопит требуемое пороговое количество Учитываемых Ночей, указанное в нижеследующей таблице:



**применяется при бронировании на официальном сайте отеля hotelsyktyvkar.ru, по тел. +7(8212)280-999, +7(8212)280-888, по электронной почте info@hotelsyktyvkar.ru, на стойке приема и размещения отеля.*

5. ЮРИДИЧЕСКАЯ ОТВЕТСВЕННОСТЬ СТОРОН

Участник программы и Отель обязаны соблюдать правила и условия Программы.

Любое нарушение Участником Программы лояльности условий Программы и/или установленных правил поведения и проживания в Отеле, а также Правил предоставления гостиничных услуг, злоупотребление или мошенничество в отношении Карты участника Программы, любая ложная информация, любые действия, причиняющие вред или ущерб Отелю, его персоналу и/или гостям, а также любое недостойное поведение, определяемое в качестве такого исключительно по собственному усмотрению Отеля, может быть основанием для аннуляции участия в Программе без предварительного уведомления и без выплаты компенсации с последующей ликвидацией Учитываемых ночей, начисленных на виртуальную Карту участника Программы лояльности.

Программа лояльности может в любое время быть изменена, отменена в одностороннем порядке Отелем.

Участник может в любое время полностью прекратить своё участие в Программе лояльности. Для этого необходимо отправить запрос на адрес электронной почты Отеля info@hotelsyktyvkar.ru

Принимая участие в Программе лояльности, каждый Участник тем самым подтверждаем своё согласие на использование предоставленной информации Отелем в маркетинговых и/или рекламных целях, методами, которые не нарушают действующее законодательство РФ.

Информация, получаемая Отелем из регистрационной Карты Участника Программы, используется Отелем с соблюдением Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006г., в том числе используется исключительно для исполнения договора оказания услуг (например, для идентификации клиента при предоставлении ему скидки по Карте клиента или для восстановления утраченной карты с сохранением накоплений на счете) и заключения новых договоров с субъектом данных (предложения заключить договор оказания услуг), а также для информирования владельцев Карт участником Программы о предложениях в случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе в Регистрационной Карте, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений, владелец Карты самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

Персональные данные, указанные в Регистрационной Карте, хранятся в информационной системе Отеля. Информационная система Отеля представляет собой совокупность персональных данных о владельцах Карт клиента, полученных из данных о сделках, анкет и иных источников информации, а также информационные технологии и технические средства, позволяющие осуществлять обработку персональных данных.

Персональные данные обрабатываются и заносятся в информационную систему Отеля в срок не более 1 месяца с момента осуществления клиентом заказа любой услуги в ГК.

Отель может отказать Гостю в праве на участие в Программе лояльности без объяснения причин.

Участник Программы предоставляет Отелю право обрабатывать, в т.ч. хранить и использовать свои персональные данные, указанные в Регистрационной карте.

Отель оставляет за собой право остановить участие в Программе любого Участника (в том числе заблокировать Карту участника) без предварительного уведомления.

Незнание данных правил не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны владельцев виртуальных карт Участников Программы. Отель не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с их использованием. Отель гарантирует защиту персональных данных, предоставленных Участником при получении Карты участника Программы, регистрации данных или при их использовании.

В любых случаях аннулирование участия в Программе подразумевает удаление виртуальной карты Участника Программы лояльности и аннулирование всех накопленных Учитываемых ночей и присвоенного Уровня.

6. КАНАЛЫ БРОНИРОВАНИЯ

Для применения специальных тарифов и накоплений Учитываемых ночей Участниками Программы лояльности бронирование должно быть произведено только через прямые каналы продаж:

- на официальном сайте отеля **hotelsyktyvkar.ru,**
- по тел. +7 8212 280-999,
- по электронной почте info@hotelsyktyvkar.ru,
- на стойке приема и размещения отеля.

Не предусматривается применение специальных тарифов Участника Программы лояльности начисление и накопление Учитываемых ночей для получения Уровня при проживании по заявке (бронированию) от юридических лиц, через туроператоров или сторонних онлайн-агентств, онлайн-площадки и ресурсы и т.п.