



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ГОСТИНИЦА ВОЛГА"

инн 7708333923 кпп 770801001 окпо 32416191 огрн 1187746742260

107078, г. Москва, ул Большая Спасская 4, с. 1
тел.: +7 495 783 91 00 | факс: +7 495 783 91 23

ПРАВИЛА

Программы лояльности ООО «Гостиница Волга»

1. Вводная часть

1.1. Настоящие Правила регулируют основные положения и принципы функционирования Программы лояльности ООО «Гостиница Волга» (далее по тексту – Программа).

1.2. Настоящие Правила распространяют свое действие на всех участников Программы. Участие в Программе является подтверждением ознакомления и согласия участника Программы со всеми положениями настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.4. Актуальный текст Правил размещается на официальном сайте ООО «Гостиница Волга» (далее по тексту – Гостиница) по адресу: <https://hotel-volga.ru/>

1.5. В соответствии с подп. 3.1.5 настоящих Правил личные данные участников Программы хранятся, обрабатываются и используются в целях функционирования Программы

1.6. Информация о статусе лояльности и Привилегиях доступна в Личном кабинете участника Программы на сайте гостиницы.

1.7. В настоящие Правила могут вноситься изменения в любое время без предварительного уведомления участников Программы.

1.8. Программа может быть отменена Гостиницей в любое время. При этом Гостиница размещает информацию о планируемой дате отмены Программы не менее, чем за 1 (один) месяц до даты отмены.

1.9. Программа лояльности является частью модуля бронирования Travel Line: Booking Engine

2. Термины

В настоящих Правилах используются следующие термины, сокращения и условные обозначения:

- Электронная анкета – заявление потенциального участника Программы о вступлении в Программу, содержащее персональные данные и согласие на их обработку.

- ООО «Гостиница Волга» (далее «Гостиница») – юридическое лицо, предоставляющее комплекс гостиничных и иных связанных с ними услуг (далее «гостиничные услуги»);

- Гость - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, не являющееся Участником Программы, самостоятельно оплатившее проживание в Отеле.

- Участник Программы лояльности – физическое лицо, принявшее Правила программы лояльности Гостиницы и прошедшее регистрацию в Программе.

- ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС» — юридическое лицо, осуществляющее обработку персональных данных участников, юридический адрес: 424031, г. Йошкар-Ола, ул. Комсомольская, д. 112, ИНН 1215180595 (далее Оператор), по поручению ООО «Гостиница Волга».

- 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;

- Привилегии – дополнительные льготы и/или услуги, предоставляемые участнику Программы в период действия Программы;

- Программа лояльности Гостиницы - программа поощрения участников, в соответствии с которой участник Программы за проживание в Гостинице приобретает право на получение привилегий;

- Накопленная сумма проживания – условная единица, которая начисляется участнику Программы и определяет статус гостя в Программе. Отображается в личном кабинете участника. Сумма накоплений зависит от количества потраченных гостем денег за проживание.

Накопления начисляются через 5 дней после выезда гостя в 00:00 по московскому времени. После того, как накопится определенное количество условных единиц, гостю автоматически выдается новый статус лояльности. Привилегии согласно полученному статусу Участник может использовать при последующих бронированиях.

Накопленная сумма проживания не имеет материальной ценности; денежная компенсация за неиспользованную сумму проживания не предусмотрена.

3. Участие в Программе

3.1. Общие положения:

3.1.1. Участие в Программе является безвозмездным.

3.1.2. Участие в Программе индивидуально.

3.1.3. Участником Программы может стать любое физическое лицо.

3.1.4. Для участия в Программе необходимо зарегистрироваться самостоятельно на сайте Гостиницы путем заполнения регистрационной формы и получить идентификационный номер участника Программы.

3.1.5. Участник Программы, предоставляя свои персональные данные, соглашается с их обработкой Оператором, действующим от имени Гостиницы для реализации Программы. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии со ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

3.1.6. Срок хранения персональных данных участников Программы определяется Оператором в соответствии с требованиями п. 7 ст. 5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" и не превышает сроков, необходимых для достижения целей их обработки.

3.1.7. Согласие Участника Программы на обработку персональных данных вступает в силу с момента его участия в Программе и действует бессрочно до момента отзыва персональных данных путем направления письменного запроса Оператору по электронному адресу privacy@travelline.ru. Отзыв влечет прекращение участия Участника в Программе с момента прекращения Оператором обработки персональных данных Участника на основании Отзыва. Оператор производит уничтожение персональных данных Участника в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области персональных данных. Накопленная сумма проживания Участника аннулируется к моменту прекращения его участия в Программе.

3.2. Регистрация в Программе:

3.2.1. Регистрация в Программе осуществляется на сайте Гостиницы путем заполнения электронной анкеты.

3.2.2. После успешного завершения регистрации указанному лицу автоматически присваивается идентификационный номер, который доступен в личном кабинете участника.

3.2.3. Регистрируясь в Программе, участник подтверждает согласие с условиями Программы, включая согласие получать информацию о Программе по указанным контактным данным.

3.2.4. Датой регистрации в Программе считается дата присвоения участнику Программы идентификационного номера участника Программы.

3.2.5. Для регистрации в Программе, участник должен предоставить все необходимые персональные данные.

3.3. Карта участника Программы:

3.3.1. Гостю предоставляется виртуальная карта с уникальным номером.

3.3.2. Карта участника Программы содержит следующую информацию:

- идентификационный номер участника.
- статус участника в Программе лояльности

3.3.3. Выдача виртуальной карты происходит автоматически.

3.3.4. Гость получает карту после регистрации в Личном кабинете на сайте Гостиницы.

3.3.5. При повторной регистрации Участника в Программе, накопленные суммы не суммируются, а остаются равными первоначально начисленным суммам.

4. Статусы участия и привилегии в Программе

4.1. В Программе предусмотрено 5 (пять) статусов участия:

1. Базовый статус.

Присваивается участнику Программы после его регистрации в Программе.

2. Бронзовый статус.

Скидка предоставляется от 85 000 накопленных сумм за проживание.

Привилегии:

- 5% скидка, при бронировании номера.

3. Серебряный статус.

Скидка предоставляется от 150 000 накопленных сумм за проживание.

Привилегии:

- 10% скидка, при бронировании номера.

4. Золотой статус.

Скидка предоставляется от 250 000 накопленных сумм за проживание.

Привилегии:

- 15% скидка, при бронировании номера;
- Поздний выезд до 14:00, при наличии возможности.

5. Платиновый статус.

Скидка предоставляется от 500 000 накопленных сумм за проживание.

Привилегии:

- 20% скидка, при бронировании номера;
- Поздний выезд до 15:00, при наличии возможности.

4.2. Базовый статус присваивается участнику Программы автоматически после регистрации в Программе.

4.3. После того, как накопится определенное количество потраченной суммы за проживание, участнику автоматически присваивается новый статус лояльности. Привилегии согласно полученному статусу Участник может использовать при последующих бронированиях.

4.4. Накопления начисляются через 5 (пять) дней после выезда гостя в 00:00 по московскому времени.

В случае если по прошествии 5 (пяти) и более дней с момента выезда Участника Программы из Гостиницы накопленная сумма проживания не была начислена надлежащим образом, Участник имеет право требовать начисления суммы за данное проживание в течение 3 (трех) месяцев. Для предъявления такой претензии Участник Программы должен направить запрос на электронный адрес reservation@hotel-volga.ru. В тексте претензии Участник должен указать регистрационные данные (ФИО, идентификационный номер и номер бронирования, за которое не начислена сумма проживания).

По результатам рассмотрения претензии в течение 14 рабочих дней на счет Участника Программы будет зачислена или не зачислена правильная накопленная сумма проживания.

4.5. Если Участник за год (365 дней) с момента смены статуса не перешел на следующий статус, то накопления по карте сгорают, и карта возвращается на предыдущий статус с минимальный

порогом суммы накопления. Если у Участника максимальный статус лояльности, то карта возвращается на предыдущий статус, если за указанный период не произведено ни одной брони.

4.6. Условием накопления суммы проживания в Программе является прямое бронирование на официальном сайте Гостиницы через Личный кабинет Участника Программы. Программа не распространяется на бронирования через компании или туристические фирмы.

4.7. Участник Программы может ознакомиться в Личном кабинете с накопленной суммой проживания и статусом лояльности на текущий момент.

4.8. Аннулирование или приостановление членства Участника Программы по инициативе Гостиницы может быть совершено немедленно в одностороннем порядке без письменного уведомления Участника, если есть причины или подозрения, что:

- Участник совершил поступок, противоречащий действующему законодательству;
- не оплатил в срок какой-либо счет, выставленный Гостиницей;
- вел себя неподобающим, оскорбительным или угрожающим образом либо занимался мошенничеством;
- участвовал в какой-либо мошеннической или неправомерной деятельности, касающейся Программы лояльности.

5. Изменение персональных и контактных данных участника Программы

5.1. Участник Программы несет ответственность за своевременное обновление своих персональных и контактных данных в Программе.

5.2. Для изменения контактных данных (номер телефона, электронная почта) участнику Программы необходимо обратиться по телефону +7 (495) 783 91 00 или направить запрос на электронный адрес reservation@hotel-volga.ru.

6. Ответственность сторон

6.1. Участник Программы и Гостиница обязаны соблюдать правила и условия Программы.

6.2. Условия участия Сторон в Программе лояльности не попадают под действие законодательных и нормативных актов, в том числе Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, регулирующих гостиничную деятельность.

6.3. При этом качество оказываемых Гостиницей услуг в рамках привилегии должно соответствовать установленным стандартам оказания гостиничных услуг.

6.4. Датой вступления в силу настоящих Правил является дата их публикации на сайте Гостиницы

6.5. В случае возникновения спора между Участником Программы и Гостиницей по поводу Общих условий участия в Программе, Участник Программы вправе направить официальное письмо по электронному адресу reservation@hotel-volga.ru.

При невозможности разрешить спор путем переговоров в течение 60 календарных дней с даты первого обращения Участника, Участник Программы может применить любые другие способы защиты.

6.6. Место рассмотрения возможных споров, возникающих в рамках реализации Программы – Российская Федерация, г. Москва.

7. Контакты

Сайт Гостиницы: <https://hotel-volga.ru/>.

Контактный телефон +7 (495) 783 91 00.