

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № 15 от 14.11.2023 года

Индивидуальный предприниматель

Р.Р. Сафиуллин

ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ «Гостевые дома»

Программа лояльности «Гостевые дома» (далее – «программа лояльности») создана собственником Центра отдыха «Гостевые дома», (далее – «Организатор», «Отель») для того, чтобы зарегистрированные в Программе лояльности гости (далее - «участники», «участники программы») могли пользоваться различными привилегиями во время бронирования номеров и пребывания в Центре отдыха «Гостевые дома».

Открывая личный кабинет участника программы лояльности (далее – «личный кабинет»), участник программы соглашается с: правилами программы лояльности; политикой конфиденциальности персональных данных; сбором и использованием его персональных данных компанией, сотрудниками программы лояльности; условиями бронирования и правилами проживания.

Изложенные правила программы лояльности касаются специальных услуг, привилегий и баллов, предназначенных только для участников программы. Все условия, содержащиеся в настоящем документе, действуют исключительно в Центре отдыха «Гостевые дома» и были созданы для защиты интересов участников программы.

Организатор оставляет за собой право определять какие другие скидки и/или специальные предложения отеля могут суммироваться или не суммироваться с премиальными услугами программы лояльности. Об этом будет проинформировано на официальном сайте.

Специальные тарифы на проживание для участников программы действуют только в случае прямого бронирования в личном кабинете на сайте <https://psygups.ru/gostevye-doma/> (далее – «официальный сайт»).

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Акция – маркетинговое или рекламное мероприятие, рассчитанное на определенный период времени и/или перечень Участников, направленное на формирование и увеличение лояльности Участников к Программе. Инициатором организации и проведения Акции выступает Организатор.

Анкета - информация о госте Центра отдыха «Гостевые дома» (далее – Гость), желающем стать Участником Программы, вносимая Гостем самостоятельно при регистрации в Программе в порядке, предусмотренном Правилами.

Баланс Баллов – количество Баллов, накопленных Участником на Бонусном счете. Баллы – виртуальные расчетные единицы, имеющие ограниченный срок действия, зачисляемые на Бонусный счет Участника за приобретение услуг у Организатора в соответствии с Правилами, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных самостоятельно Организатором, являющихся основанием для начисления Баллов. Сумма начисленных Баллов может быть использована Участником для получения скидки на товары и/или услуги, приобретаемые у Организатора, а также для получения иных Привилегий. Накопления начисляются через 5 дней после выезда гостя в 00:00 по времени средства размещения.

Бонусный счет – виртуальный нефинансовый персональный счет, открываемый Организатором в своей системе на имя Участника в момент регистрации в Программе в соответствии с настоящими Правилами, по которому учитывается информация по всем Транзакциям, совершаемым Участником с использованием ID с момента регистрации. Бонусный счет ведется в Баллах. Баллы начисляются на Бонусный счет и списываются с Бонусного счета при приобретении у Организатора услуг (проживание в отеле) с использованием ID в соответствии с Правилами. Бонусный счет привязан к адресу электронной

почты Участника и (или) телефону. К одному адресу электронной почты Участника и (или) телефону в Программе может быть привязан только один Бонусный счет.

Статус участника – статус, отражающий уровень допустимых Привилегий для Участника, определяемый в зависимости от суммы Транзакций Участника в течение одного года с даты присвоения Статуса.

Злоупотребление Правилами – недобросовестные действия Участника, противоречащие Правилам Программы и/или направленные на накопление максимального количества Баллов на своем Бонусном счете без фактического приобретения товаров и/или услуг Организатора в целях личного потребления. Идентификатор Участника (далее – ID) – электронный цифровой идентификатор Участника Программы (штрих-код), присваиваемый Организатором, связанный с номером мобильного телефона Участника, адресом электронной почты, номером Бонусного счета и Фамилией-Именем-Отчеством Участника, который в соответствии с настоящими Правилами служит для идентификации Участника в Программе при услуг у Организатора. ID позволяет Участнику накапливать и списывать Баллы в соответствии с Правилами Программы, а также получать Привилегии в соответствии с настоящими Правилами. УТВЕРЖДЕНО Приказом Индивидуального предпринимателя Сафиуллина Р.Р. № 15 от 14.11.2023г.

Курс Балла – соотношение одного Балла к одному рублю, определяемое Организатором и доводимое до сведения Участников путем размещения информации на Сайте и/или в Личном кабинете, и/или в правилах Акции, и/или в маркетинговых и/или рекламных материалах.

Личный кабинет – персональная страница Участника, доступная на Сайте, на которой содержится информация об Участнике, о балансе Бонусного счета Участника, а также может размещаться информация Специальных тарифах на проживание в Отеле.

Организатор – Индивидуальный предприниматель Сафиуллин Роман Русланович ИНН 010519497510, ОГРНИП 321010500007321, обладающий исключительными правами по управлению и развитию Программы и обеспечивающее предоставление Участникам Программы Привилегий, предусмотренных Правилами.

Оферта – предложение стать участником Программы Организатора и принять Условия (Правила) Программы.

Привилегии – возможность приобретения товаров и/или услуг у Организатора с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом отложенной скидки – начисления Баллов на Бонусный счет Участника за приобретение услуг у Организатора, в соответствии с Правилами Программы, и последующего списания Участником накопленных Баллов при приобретении им услуг у Организатора в соответствии с Правилами, а также путем предоставления дополнительных льгот и/или услуг, в соответствии с правилами, определяемыми Организатором.

Программа – Программа лояльности «Гостевые дома» Центра отдыха «Гостевые дома», построенная на системе накопления и использования на основе специального программного обеспечения Баллов и/или Привилегий, направленная на стимулирование активности ее Участников в использовании Участниками услуг Организатора, увеличение объема Транзакций, совершаемых Участником в Центре отдыха «Гостевые дома». Программа реализуется и управляется Организатором.

Процедура Аннулирования Баллов (Аннулирование Баллов) – процедура ликвидации Баллов, ранее начисленных на Бонусный счет Участника без предоставления Участникам соответствующего Бонусного поощрения.

Процедура Начисления Баллов (Начисление Баллов) – процедура, в результате которой происходит увеличение количества Баллов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным Программой и/или правилами Акции.

Процедура Списания Баллов (Списание Баллов) – процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Баллов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным Программой и/или правилами Акции.

Сайт Центра отдыха «Гостевые дома» (далее – Сайт) – сайт в сети интернет <https://psygup.ru/gostevye-doma/>, на котором размещена ссылка на Личный кабинет Программы и другая информация о Программе.

Транзакции – операции оплаты товаров и/или услуг Организатора, совершаемые Участником с использованием ID, которые в соответствии с Правилами являются основанием для Начисления Баллов либо Списания Баллов Участника.

Уведомления – информационные сообщения, сервисные сообщения и персональные предложения, передаваемые Участнику по одному или нескольким телекоммуникационным каналам связи (мобильному телефону, электронной почте, сервисам отправки сообщений), указанным им в Анкете при регистрации, или сообщенным Участником Организатору после регистрации, или иными способами.

Информационные сообщения – сообщения о количестве начисленных и/или списанных Баллов, сроке действия, аннулировании, порядке и способах использования Баллов. Указанные сообщения не являются рекламой, а направлены на информирование Участника в целях своевременного использования предоставленных в рамках Программы Привилегий.

Сервисные сообщения – любые сообщения, связанные с Программой, в том числе сообщения технического характера, уведомления об изменениях в Правилах Программы. Указанные сообщения не являются рекламой, а направлены на информирование Участника о технических, организационных изменениях в Программе, ее Правилах, по иным вопросам, связанным с Программой.

Персональные данные – это любая информация, прямо или косвенно относящаяся к физическому лицу, и позволяющая его определить: Фамилия-Имя-Отчество, дата рождения, место постоянной или временной регистрации, сведения о детях, родственниках, семейном положении, номер телефона, адрес электронной почты, иные идентификаторы в социальных сетях и (или) мессенджерах.

Персональные предложения – Привилегии, определяемые Организатором и предоставляемые Организатором одному Участнику или заранее определенной Организатором группе Участников посредством размещения информации в Личном кабинете, направления сообщений по одному или нескольким телекоммуникационным каналам связи (мобильному телефону, электронной почте, сервисам отправки сообщений), указанным Участником в Анкете при регистрации, или сообщенным Организатору после регистрации, или иными способами. Организатор определяет Участника или группу Участников для направления Персональных предложений на свое усмотрение на основании проведенного анализа изменения потребления товаров и/или услуг Организатора. Указанные персональные предложения не являются рекламой, а направлены на информирование Участника о доступных Привилегиях.

Рекламные сообщения – информация, за исключением Уведомлений, направляемая Участникам Программы, о действующих у Организатора скидках, мероприятиях, иных, потенциально представляющих для Участников интерес, предложениях Организатора, передаваемых Участнику по одному или нескольким телекоммуникационным каналам связи (мобильному телефону, электронной почте, сервисам отправки сообщений), указанным Участником в Анкете при регистрации, или сообщенным Организатору после регистрации, или иными способами. Рекламные сообщения направляются Участникам при условии, предоставления Участником согласия на получение рекламы.

Участник – дееспособное физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, которое выразило и подтвердило свое намерение участвовать в Программе в соответствии с разделом 3 настоящих Правил.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и определяют условия и порядок участия в Программе лояльности «Гостевые дома» Центра отдыха «Гостевые дома», направленной на увеличение числа постоянных гостей и предлагающей одинаковые для всех гостей – физических лиц условия предоставления скидок и Баллов.

2.2. Правила размещаются на Сайте и в Личном кабинете, а также в других источниках по усмотрению Организатора.

2.3. В настоящие Правила могут вноситься изменения без предварительного уведомления участников Программы. Участник Программы, обязуется самостоятельно отслеживать наличие изменений и дополнений в Правилах.

2.4. Регистрируясь и принимая участие в Программе, Участник подтверждает, что ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе в полном объеме, согласен с Правилами и обязуется их соблюдать в период участия в Программе,

согласен с условиями обработки его Персональных данных в порядке, изложенном в настоящих Правилах.

2.5. Обработка Персональных данных Участника осуществляется Организатором в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами РФ, в том числе о персональных данных. Обработка Персональных данных, предоставленных Участником при регистрации в Программе, осуществляется с целью обеспечения надлежащего участия Участника в Программе, в том числе в целях списания и начисления Баллов, осуществления расчетов, информирования о товарах и/или услугах Организатора, о рассмотрении претензий и в иных целях, неразрывно связанных с участием в Программе. С момента регистрации в Программе и до прекращения участия в ней, Исполнитель вправе осуществлять сбор, систематизацию, накопление, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), блокирование, хранение, обезличивание, удаление, уничтожение Персональных данных с и/или без использования своих программно-аппаратных средств. Перечень персональных данных Клиента, которые обрабатывает Организатор: фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес места жительства, адрес регистрации, паспортные данные, номер телефона, адрес электронной почты. С момента регистрации в Программе и до прекращения участия в ней, Участник подтверждает свое согласие на передачу Организатору своих персональных данных в целях, указанных в настоящем пункте. Принимая участие в Программе, Участник дает Организатору согласие на получение от Организатора рекламных и/или информационных материалов (в том числе в отношении товаров/ работ/ услуг третьих лиц) любым способом, в любой форме, в том числе на получение рекламных и/или информационных материалов по сетям электросвязи.

2.6. Программа может быть приостановлена или отменена Организатором в одностороннем порядке с предварительным уведомлением участников Программы путем размещения уведомления на Сайте и/или в Личном кабинете не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты отмены.

2.7. В течении периода, на который Программа будет приостановлена (в случае приостановления Программы), а также с даты отмены Программы (в случае прекращения реализации Программы) Организатор приостанавливает/прекращает предоставление Привилегий.

3. РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ

3.1. Участие в Программе является добровольным. Участником может стать любое дееспособное лицо, которому на момент регистрации в Программе лояльности исполнилось 18 (восемнадцать) лет. Юридические лица и их представители не могут регистрироваться в программе лояльности. Такое членство признаётся недействительным.

К участию в Программе не допускаются юридические лица и их представители.

3.2. Для участия в Программе необходимо зарегистрироваться в Программе в соответствии с настоящими Правилами. Регистрация участника программы лояльности является бесплатной, добровольной и производится на официальном сайте.

3.3. Регистрация в Программе возможна с заполнением обязательных полей профиля Участника (адрес электронной почты, фамилия, имя, отчество, номер мобильного телефона):

3.3.1. Самостоятельно заполнив форму регистрации на Сайте. Моментом присоединения к Программе является последовательное нажатие кнопок «Войти» и, после заполнения обязательных полей профиля и установления пароля для Личного кабинета, «Далее».

3.4. В случае указания при регистрации ложных (недостоверных) сведений о себе, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений Участник принимает на себя риск любых негативных последствий, связанных с предоставлением неверных сведений.

3.5. После успешного завершения регистрации участнику Программы автоматически присваивается ID и за ним закрепляется Бонусный счет. За одним Участником Программы может быть закреплен только один Бонусный счет.

3.6. После регистрации Участник может самостоятельно дозаполнить данные своего профиля (пол, дата рождения, город) в Личном кабинете на Сайте. Перечень предоставленных Участником данных влияет на его Персональные предложения.

3.7. Для решения технических вопросов необходимо отправить письменный запрос на адрес электронной почты 918422223@mail.ru (бухгалтерия), srrhotel@mail.ru (отдел

бронирования). Для оперативного решения вопроса в теле письма необходимо указать номер телефона, на который была произведена регистрация в программе лояльности, а также город, в котором совершалось бронирование. Все запросы обрабатываются в течение 5 (пяти) рабочих дней.

3.8. Два и более участников не могут использовать для регистрации в программе лояльности один и тот же адрес электронной почты и/или один и тот же номер телефона.

3.9. При любом подозрении на несанкционированное использование его личного кабинета участник программы должен незамедлительно уведомить об этом Организатора по телефону, указанному на сайте программы.

3.10. Участник программы признает и согласен, что несёт ответственность за все операции в личном кабинете, будь то начисление баллов или их списание (использование).

3.11. Для использования программы лояльности Участник должен пройти авторизацию на официальном сайте, войти в личный кабинет и совершить бронирование номера(ов) в отеле.

3.12. Для использования программы лояльности Участник программы должен при заселении в отель подтвердить свою личность, для чего предъявить на стойке приема и размещения документ, удостоверяющий личность.

Организатор освобождается от ответственности за некорректность информации в личном кабинете участника программы в случае технических неполадок, возникновение и устранение которых напрямую не зависит от компании.

4. ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ

4.1. Баллы начисляются на Бонусный счет Участника при совершении Транзакций в соответствии с Правилами Программы, а также при выполнении Участниками иных условий, определенных Организатором, являющихся основанием для Начисления Баллов.

4.2. Начисление Баллов проводится при оплате услуг проживания в Центре отдыха «Гостевые дома», совершаемых у Организатора банковской картой на сайте отеля <https://psygups.ru/gostevye-doma/>. Баллы за покупки суммируются. Баллы и ночи начисляются за один номер для одного соответствующего участника в пределах одной даты (дат) пребывания. Если в одном номере проживают более одного участника, участники должны решить перед оформлением бронирования, на чье имя будет проведена регистрация «основного гостя» в номере, учитывая, что именно этот гость должен совершить оплату бронирования из личного кабинета программы лояльности и проживать в качестве «основного гостя».

4.3. Сумма Баллов к начислению рассчитывается как процент от суммы Транзакции, зачисляемый на Бонусный счет в виде Баллов (далее – кешбэк). При этом размер (процент) кешбэка определяется Статусом Участника, который устанавливается в соответствии с п.5 настоящих Правил.

4.4. Для Начисления Баллов Участнику необходимо при совершении Транзакции идентифицировать себя как Участника Программы, указав ID, до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека) и/или совершения какого-либо действия, предусмотренного условиями Акций.

4.5. Дополнительные Баллы могут начисляться на Бонусный счет Участника в рамках Акций, проводимых Организатором в соответствии с Правилами Программы, а также по решению Организатора. Организатор самостоятельно определяет условия Акции, в т.ч. перечень товаров и/или услуг и количество дополнительных Баллов, начисляемых на Бонусный счет Участника в соответствии с условиями проводимых Акций. О проводимых Акциях, предусматривающих начисление дополнительных Баллов и правилах их проведения, Организатор уведомляет Участников путем размещения соответствующей информации на Сайте и в Личном кабинете, а также вправе дополнительно проинформировать Участников иными способами.

4.6. При регистрации в Программе способом, указанным в п.3.3. настоящих Правил, Участник Программы получает приветственные Баллы.

4.7. Баллы за оплаченное проживание в отеле Центра отдыха «Гостевые дома» (Далее по тексту «Отель») начисляются в автоматическом режиме в течение пяти дней после выезда при условии соблюдения требования п.4.4. настоящих Правил.

4.8. Условием автоматического начисления Баллов за оплаченное проживание в Отеле является совпадение персональных данных Участника в карточке регистрации отеля при

заселении с соответствующими данными Участника, указанными при регистрации в Программе. Баллы начисляются только на сумму закрытого счета за проживание в номере отеля, оформленном при заселении на Участника Программы.

4.9. При совершении Участником Транзакции со Списанием Баллов, Баллы начисляются только за ту часть покупки, которая была оплачена денежными средствами (наличными или банковской картой) в соответствии с настоящими Правилами.

4.10. Баллы и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами. Баллы не имеют наличного выражения и денежной стоимости.

4.11. При совершении Транзакций запрещено использовать ID третьих лиц. При совершении единоразовой покупки (покупки в одном чеке) можно использовать только один ID Участника Программы для начисления Баллов.

4.12. Баллы не начисляются в случае отказа Участника от Транзакции и возврата уплаченных денежных средств.

4.13. Баллы не начисляются в случае несоблюдения условий участия в Программе и начисления Баллов в соответствии с настоящими Правилами.

4.14. Баллы не обналичиваются, денежный эквивалент Бонуса Участнику не предоставляется.

4.15. Программа лояльности не производит учет бронирований и их оплаты, совершенных до даты и времени регистрации участника программы лояльности.

4.16. Организатор оставляет за собой право приостановить или прекратить участие в программе лояльности любых лиц, в отношении которых было выявлено нарушение правил программы.

4.17. Организатор сохраняет за собой право прекратить участие в программе лояльности лиц, которые, по мнению Организатора или при наличии весомых оснований, подозреваются:

- в нарушении законодательства Российской Федерации; – участия в недобросовестном поведении, воровстве, мошенничестве и в любых иных неправомерных действиях с учетной записью или баллами, в том числе затрагивающих получение любых преимуществ участника;

- в любом недостойном, ненадлежащем, причиняющем вред или ущерб, оскорбительном или враждебном поведении в отношении данного отеля или любого отеля сети Псыгупс, его гостей, сотрудников или партнёров;

- в неоднократном нарушении правил проживания в данном отеле.

- неоплате подтвержденного и неотмененного бронирования в данном отеле.

4.18. Такое прекращение участия может стать основанием для аннулирования всех накопленных бонусных баллов, льгот и привилегий, предусмотренных программой. Помимо прекращения участия в программе лояльности, компания может предпринимать любые иные способы защиты в случае причинения вреда любому из отелей-участников или управляющей компании.

4.19. Участник самостоятельно может в любое время прекратить свое участие в программе лояльности. Для этого ему достаточно направить официальный запрос по электронной почте

4.20. В любом случае прекращение участия в программе подразумевает полное удаление участника из программы и прекращение любых отношений между Организатором и участником, связанных с программой лояльности. Это также влечет за собой удаление всех баллов, накопленных на дату прекращения участия.

5. СИСТЕМА СТАТУСОВ.

5.1. Программа предусматривает 4 (четыре) уровня Статуса, организованных по прогрессивной шкале: Бронзовый, Серебряный, Золотой и Бриллиантовый. Каждому уровню Статуса соответствует свой процент кешбэка.

5.2. Уровень Статуса и соответствующий ему процент кешбэка присваивается Участнику Организатором на основании истории покупок услуг проживания в Отеле – учитывается сумма покупок услуг проживания в Отеле (стоимость проживания в отеле) в течение одного года с даты присвоения Статуса.

5.3. Статус Бронзовый – бессрочный. При этом процент кешбэка для каждого уровня Статуса формируется с учетом внутренних положений Организатора и может варьироваться.

5.4. При присоединении к Программе Участнику присваивается уровень Статуса «Бронзовый».

5.5. При совершении покупок услуг проживания Организатора Участник повышает Статус. Повышение уровня Статуса доступно Участнику в течение одного года с даты регистрации в Программе без ограничений.

5.6. Уровни Статусов, применяемые в Программе и соответствующие им проценты кешбэка размещаются на Сайте <https://psygups.ru/gostevye-doma/>, а также в других источниках по усмотрению Организатора.

5.7. Изменение статуса Участника, если оно предусмотрено правилами программы лояльности, и начисление баллов и ночей производится в личном кабинете участника в течение пяти рабочих дней с момента выезда из отеля.

5.8. Приветственные 500 (пятьсот) баллов присваиваются участнику программы автоматически после регистрации в программе лояльности и могут быть использованы сразу при бронировании номеров из личного кабинета.

5.9. Процент оплаты баллами за проживание рассчитывается от первоначальной стоимости бронирования и может составлять до 20 (двадцати) процентов, в зависимости от статуса участника программы.

5.10. В программе лояльности существуют четыре статуса участников:

- Бронзовый (присваивается после регистрации в программе лояльности);
- Серебряный (присваивается после проживания 3 (трех) ночей в отеле);
- Золотой (присваивается после проживания 7 (семи) ночей в отеле);
- Бриллиантовый (присваивается после проживания 10 (десяти) ночей в отелях-участниках).

5.11. Для каждого статуса программы действуют индивидуальные премиальные услуги: процент оплаты баллами, процент накопления баллов. Полный перечень услуг представлен в таблице ниже.

Статус	Премиальные услуги
Бронзовый (статус присваивается после регистрации)	Приветственные бонусные 500 баллов; оплата баллами до 20% стоимости бронирования.
Серебряный (статус присваивается после проживания 3-х ночей)	начисление баллов до 7% от стоимости проживания; оплата баллами до 20% стоимости бронирования.
Золотой (статус присваивается после проживания 7-и ночей)	начисление баллов до 10% от стоимости проживания; оплата баллами до 20% стоимости бронирования.
Бриллиантовый (статус присваивается после проживания 10-и ночей)	начисление баллов до 15% от стоимости проживания; оплата баллами до 20% стоимости бронирования.

В том случае, когда статус участника меняется в период между бронированием и регистрацией выезда из отеля, для начисления баллов и премиальных услуг будут действовать правила статуса, существующего на момент бронирования номера.

6. ПОРЯДОК СПИСАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БАЛЛОВ

6.1. Списание Баллов при совершении Участником Транзакции и/или получения иных Привилегий возможно при идентификации себя как Участника Программы с помощью ID, до момента оплаты покупки (закрытия кассового чека).

6.2. При оплате Баллами товаров и/или услуг Организатора используется следующий Курс Баллов: 1 Балл = 1 рубль.

6.3. Сумма Баллов, доступная к списанию, используется в счет скидки за услуги проживания в отеле Организатора. При этом размер такой скидки на услуги проживания

Организатора формируется с учетом внутренних положений Организатора и может варьироваться в зависимости от стоимости услуги Организатора и прочих факторов. Перечень услуг Организатора, который можно оплатить Баллами размещается на Сайте, а также в других источниках по усмотрению Организатора.

6.4. При использовании Участником Баллов для получения скидки на покупку услуг Организатора, соответствующая сумма Баллов, доступная Участнику для списания, автоматически списывается с Бонусного счета Участника в дату совершения Участником соответствующей Транзакции. Участник может списать баллы только в модуле онлайн-бронирования при онлайн-оплате банковской картой.

6.5. Правила расчета суммы Баллов, доступной к списанию:

6.5.1. Если Баланс Баллов доступный к списанию больше или равен сумме Баллов рассчитанной в счет скидки за услуги Организатора, то списывается сумма Баллов, рассчитанная в счет скидки.

6.5.2. Если Баланс Баллов доступный к списанию меньше суммы Баллов рассчитанной в счет скидки за товары и/или услуги Организатора, то списывается Баланс Баллов, доступный к списанию.

6.6. Организатор проводит Аннулирование Баллов по следующим основаниям:

6.6.1. Если истек срок действия баллов. (Срок действия баллов составляет 1(один) год с даты события, ставшего основанием для начисления баллов). Срок действия баллов обновляется на 12 месяцев каждый раз, когда участник программы осуществляет проживание в отеле-участнике программы, и такое проживание предусматривает накопление новых баллов. Если участник не останавливается в отеле в течение 12 месяцев, то все его баллы будут аннулированы вне зависимости от источника их получения без предварительного уведомления и без возможности их восстановления или получения услуги за счёт баллов.

6.6.2. В случае исключения Участника из Программы.

6.6.3. В случае если Баллы были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя и/или сбоя работы программного обеспечения и иных ошибок, возникших не по вине Участника и Организатора – аннулирование в размере ошибочно начисленных Баллов.

6.6.4. В случае если начисление Баллов или получение Участником Поощрения явилось результатом Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий Участника.

6.6.5. В случае прекращения Организатором реализации Программы – аннулирование 100 (ста) процентов Баллов на Бонусном счете с даты прекращения Программы.

6.6.6. Участники не могут списывать баллы более чем за один номер в отеле в пределах одной даты (дат) пребывания.

7. ВОЗВРАТ ТОВАРОВ И/ИЛИ УСЛУГ, ПРИОБРЕТЕННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАЛЛОВ

7.1. Обмен и возврат товаров и/или услуг Организатора, приобретенных с использованием Баллов, осуществляется в общем порядке согласно Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и действующего законодательства РФ.

7.2. При возврате Участником Организатору товара и/или отказа от услуги Баллы за такие покупки Участнику не начисляются, а если были начислены, то списываются. При этом, Участнику необходимо при совершении возврата идентифицировать себя как Участника Программы, указав ID.

7.3. В случае возврата Участником Организатору товара и/или отказа от услуги, при покупке которых с Бонусного счета Участника были списаны Баллы в счет скидки на покупку в соответствии с Правилами, то списанная ранее сумма Баллов возвращается на Бонусный счет. При этом, Участнику необходимо при совершении возврата идентифицировать себя как Участника Программы, указав ID.

7.4. Возврат списанных, но не использованных баллов в личном кабинете участника возможен в следующих случаях: – при отмене бронирования участником программы лояльности (для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования); если участник изменяет бронь и в результате требуется меньшее количество баллов, чем при изначальном бронировании (для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования, кроме случаев, когда участник уже зарегистрировал заезд в отель).

7.5. Баллы не возвращаются, если участник отменяет или изменяет бронь по тарифу, не предусматривающему такой возможности.

8. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Участник несет ответственность за корректность и достоверность персональных данных указанных им при регистрации в Программе. При изменении персональных данных, указанных при регистрации в Программе, Участник обязан уведомить Организатора посредством прямого обращения к Организатору либо изменения данных в Личном кабинете на Сайте. Неблагоприятные последствия, связанные с не уведомлением Организатора об изменении персональных данных Участника, полностью лежат на Участнике. Организатор не будет нести ответственности за невыполнение обязательств, предусмотренных Правилами, возникших по вине Участника, в т.ч. в случае не уведомления Организатора об изменении персональных данных Участника.

8.2. Правила Программы могут быть изменены Организатором в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте. Организатор вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством направления Уведомления или другим способом, предусмотренным Правилами программы.

8.3. Участник вправе в любое время отказаться от рассылки Рекламных сообщений воспользовавшись опцией «Отписаться от рассылки» при получении Рекламного сообщения по электронной почте.

8.4. Участник вправе прекратить участие в Программе в любое время путем направления Организатору письменного уведомления о прекращении участия. Участие соответствующего Участника в Программе будет считаться прекращенным с момента получения Организатором уведомления Участника.

8.5. В случаях прекращения участия соответствующего Участника в Программе по основаниям, предусмотренным п.8.3. настоящих Правил, Организатор удаляет данные Участника из системы Программы и аннулирует 100 (сто) процентов Баллов, накопленных на Бонусном счете. При этом Участник не вправе требовать от Организатора какого-либо возмещения, в т.ч. в денежной форме, списанных (аннулированных) Баллов.

8.6. В случае технических сбоев в работе Программы, приостановки Программы по техническим причинам или некорректной работы алгоритмов начисления и(или) списания Баллов, Организатор прикладывает усилия для скорейшего восстановления работы Программы и устранения последствий, включая ошибки баланса Бонусного счета Участника.

8.7. В случае если по прошествии пяти рабочих дней и более с момента выезда участника из отеля баллы не были ему начислены надлежащим образом, он имеет право требовать начисления причитающихся ему баллов в течение трех месяцев с даты его выезда из отеля.

8.8. Для предъявления такой претензии участник должен направить запрос на электронный адрес 918422223@mail.ru (бухгалтерия), srrhotel@mail.ru (отдел бронирования) с указанием отеля, даты заезда, копией документа, подтверждающего оплату проживания в соответствующем отеле и номера бронирования. **Оплата должна быть выполнена участником программы, предъявляющим претензию.**

8.9. По результатам рассмотрения претензии с надлежащими подтверждающими документами, в течение 14 рабочих дней, принимается решение о зачислении на персональный счет участника соответствующей суммы баллов либо о мотивированном отказе в зачислении, о чем участник программы уведомляется посредством электронной почты.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ ПО ПРОГРАММЕ

9.1. Все споры между Организатором и Участником в рамках участия в Программе разрешаются путем проведения переговоров.

9.2. В случае если спор, возникший между Организатором и Участником, не может быть урегулирован в процессе переговоров, он разрешается в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.