

УТВЕРЖДЕНО

Генеральным управляющим отеля
ООО «Премиум Отель Ростов»
Клименко С.С.
(Приказ № 44 от 15.05.2025)

**ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ
GRAND FAMILY**

Гостиница «Гранд Ростов Хаятт Ридженси»

г. Ростов-на-Дону

2025 год

Правила программы лояльности Grand Family

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Определения	4
3. Правила присоединения к программе	6
4. Регистрация в качестве Участника Программы	7
5. Персональный (личный) кабинет Участника (аккаунт).....	7
6. Членство в Программе лояльности Grand Family.....	9
7. Ответственность участника	9
8. Начисление Баллов.....	10
9. Схема начисления Баллов.....	13
10. Привилегии для Участников программы.....	13
11. Специальные предложения и рекламные акции	15
12. Срок действия Статуса	15
13. Списание Баллов.....	16
14. Претензии	18
15. Условия и порядок приостановления или аннулирования участия.....	18
16. Сообщения от Программы	19
17. Политика обработки персональных данных при участии в Программе лояльности	19
18. Принятие условий участия в Программе, порядок разрешения споров и применимое право	21
19. Дополнительная информация	21

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила определяют условия вступления и порядок участия в программе лояльности «Grand Family» (далее по тексту - «Программа»). Программа создана ООО «Премиум Отель Ростов» (организация-владелец гостиницы «Гранд Ростов Хаятт Ридженси»), далее – Гостиница/отель/Общество, для того, чтобы гости отеля (далее - «Участники») могли пользоваться Привилегиями (описанными ниже) во время своего пребывания в отеле. Гостиница оставляет за собой право в любое время присвоить программе лояльности, изложенной в настоящих Правилах, имя собственное, использовать словесное и графическое обозначение программы лояльности как коммерческое обозначение, зарегистрировать как товарный знак, знак обслуживания.

1.2. Программа реализуется только на территории РФ.

1.3. Участник, после регистрации в Программе, вступает во взаимоотношения с Гостиницей, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять. Стать Участником программы лояльности (т. е. лицом, утвержденным в качестве Участника Гостиницей) могут только лица, считающиеся совершеннолетними как в стране проживания, так и в РФ, и, если программа лояльности не запрещена законодательством страны проживания её Участника. Стать Участниками программы лояльности могут физические лица, вне зависимости от страны проживания. Юридические лица не могут регистрироваться в программе лояльности «Grand Family». Такое членство признаётся недействительным.

1.4. Программа не имеет заранее установленной даты прекращения и может действовать до тех пор, пока Гостиница не примет решение о прекращении программы в любое время с предварительным уведомлением или без него. Вне зависимости от статуса Участника в Программе, его право накапливать баллы и претендовать на получение иных привилегий может быть аннулировано Гостиницей с предварительным уведомлением на официальном сайте premiumhotelrostov.ru о завершении Программы.

1.5. Гостиница «Гранд Ростов Хаятт Ридженси» оставляет за собой право добавлять, менять, удалять или иным образом изменять любые правила, процедуры, условия, преимущества или вознаграждения, имеющие отношение к Программе, по своему собственному усмотрению с предварительным уведомлением или без него, даже если такие изменения могут повлиять на ценность накопленных Баллов, сертификатов или подтверждений вознаграждений. Изменения в Программу для участника вступают в силу с момента публикации данной информации на сайте premiumhotelrostov.ru.

2. Определения

«Программа лояльности Grand Family (Программа)» - взаимоотношения, в которых Участник, приобретающий товары и услуги у Оператора (Администратора) Программы с помощью Карты Участника, получает право на начисление, списание Бонусных Баллов, получение фиксированных скидок в соответствии с настоящими Правилами (далее – привилегии).

«Оператор» программы лояльности» - ООО «Премииум Отель Ростов» (организация-владелец гостиницы «Гранд Ростов Хаятт Ридженси).

«Администратор программы лояльности» - должностное лицо Общества, уполномоченное на решение от имени Общества вопросов, связанных с участием в программе лояльности, в том числе вопросов корректности начисления и списания баллов, рассмотрения заявлений, жалоб участников по вопросам, связанным с участием в программе лояльности, применения скидок, приостановления и прекращения статуса участников, блокировки, удаления аккаунтов участников в программе лояльности и иных вопросов, по которым в соответствии с условиями настоящих правил требуется принятие решения Оператора программы лояльности.

«Сайт» - официальный сайт Общества, размещенный в сети Интернет по адресу: <https://premiumhotelrostov.ru/>

«Бонусные Баллы (ББ) (Бонусные баллы/ББ)» –расчетные условные единицы по курсу Программы лояльности, которые могут начисляться Участнику в соответствии с установленной шкалой, приведенной в пункте 9.3., другими условиями программы лояльности, по результатам его проживания в отеле, оплаты счёта в ресторанах отеля, лобби баре, при заказе рум-сервиса в рамках данной Программы , оплаты иных дополнительных платных услуг отеля (услуги прачки, услуги парковки, услуги мини-бара в номере, услуги фотосессии).

Указанные Бонусные баллы могут быть использованы (списаны) Участником Программы на услуги проживания в Гостинице, ресторанов Гостиницы, в том числе завтрак, а также в лобби баре и при заказе рум-сервиса. Списание Бонусных баллов на дополнительные платные услуги гостиницы (в том числе: услуги прачечной, услуги парковки, услуги мини-бара в номере, услуги фотосессии) настоящей Программой не предусмотрено.

Начисление Бонусных баллов в ресторанах, лобби-баре, рум-сервисе производится с учетом особенностей, указанных в пункте 13.5, то есть только в случае, если Участник выбирает привилегию – «Начисление ББ» вместо иных привилегий («Списание ББ», «Фиксированная скидка»).

«Балльный (квалификационный) счет» – единый накопительный счет, где учитываются условные единицы Программы. Счет ведется в Баллах. Баллы, полученные участником Программы, автоматически зачисляются на балльный счет. Баллы списываются со счета участника при приобретении у Гостиницы товаров и/или услуг, указанных в настоящей программе лояльности, с

использованием Карты участника. Баланс Балльного счета можно проверить в личном кабинете сайта premiumhotelrostov.ru.

«Бронирование» – закрепление номера (места в номере) за Гостем в Гостинице на условиях заявки Гостя, подтвержденной Гостиницей, по тарифу Отеля «СПиР» - Служба приема и размещения Отеля.

«Аккаунт Участника» – автоматически созданный личный кабинет Участника на сайте premiumhotelrostov.ru после его регистрации в Программе, содержащий персональные данные Участника, историю бронирований, текущий статус Участника, количество доступных к списанию Баллов и их срок действия. Доступ в Аккаунт Участника осуществляется по логину/паролю, полученному при регистрации в Программе.

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

«Участник программы» - гость, который принял Правила программы лояльности Grand Family, успешно прошёл регистрацию в Программе.

«Рум-сервис» – услуга заказа еды и напитков в номер;

«Корректировка» - зачисление или внесение изменений в количество Баллов вследствие жалобы Участника или ошибке в программе, которая была выявлена Администратором Программы самостоятельно.

«Анкета Участника Программы (далее – Анкета)» – регистрационная форма для заполнения Гостем в электронной форме на сайте premiumhotelrostov.ru, содержащая персональные данные Участника Программы (имя, фамилия, адрес электронной почты, мобильный телефон, дата рождения, пол).

«Членская карта (далее – Карта)» – виртуальная карта (без физического носителя) в личном кабинете Участника, обладающая уникальным в рамках Программы номером, который используется для идентификации Участника в Программе.

«Привилегии» -предусмотренные настоящей Программой меры лояльности: Начисление бонусных баллов, Списание Бонусных баллов, Фиксированные скидки, иные привилегии, указанные в настоящей Программе. Перечень привилегий определяется статусом Участника. Полный перечень привилегий в зависимости от статуса Участника указан в п.10 настоящих Правил.

«Регистрация заезда в гостиницу» – дата приезда в отель, оформление и подписание регистрационной карты, получение ключа от номера.

«Регистрация выезда из гостиницы» – дата выезда из отеля и получение отчетных документов, после закрытия счета.

«Статус Участника» – уровень членства, который присваивается согласно количеству начисленных Баллов за 1 (один) календарный год с даты регистрации Участника в Программе. Статус Участника определяет привилегии, получаемые Участником в отеле, участвующем в Программе, а также условия получения наградных Баллов.

«Транзакция» – начисление или снятие Баллов с/на аккаунт Участника.

«Групповое бронирование» – бронирование от 9 номеров на одно юридическое лицо или же физическое лицо в пересекающиеся даты проживания.

«Корпоративные тарифы» – специальные условия взаимодействия между Гостиницей и юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем

3. Правила присоединения к программе

3.1. Участником Программы может стать любое физическое лицо, способное иметь, приобретать и осуществлять гражданские права и создавать, нести и исполнять гражданские обязанности в полном объеме (обладающее полной гражданской правоспособностью и дееспособностью) как в соответствии с законодательством страны проживания Участника, так и в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Участие в Программе бесплатное.

3.3. Участие Гостя подтверждается уникальным номером Участника, который предоставляется в электронной форме в виде виртуальной членской карты в личном кабинете на сайте premiumhotelrostov.ru

3.4. Членская карта является именной и строго персональной. Карта не может быть продана, подарена, сдана в аренду, переуступлена, с ней не могут совершаться никакие иные гражданско-правовые сделки. Карта не является средством оплаты и не служит гарантией бронирования.

3.5. В личном кабинете на сайте premiumhotelrostov.ru отображается имя Участника, индивидуальный идентификационный номер, дата истечения срока действия членского статуса, срок действия баллов (для ознакомления с информацией о Статусах Silver, Gold, Platinum и Diamond см. пункты 10 и 12), история бронирований, текущий баланс баллов Участника. Каждый Участник может владеть только одной картой Программы Grand Family.

3.5.1 Карта может использоваться только тем Участником, на которого зарегистрировано членство. Баллы начисляются только при проживании участника программы лояльности в отеле или при посещении ресторанов отеля, а также лобби бара и при заказах услуги рум-сервиса. Баллы за дополнительные платные услуги Отеля могут начисляться только в период проживания Участника в отеле или посещения ресторанов, лобби бара. Баллы могут быть списаны на основаниях, указанных в пункте 13.

3.6. Для того, чтобы присоединиться к Программе, необходимо иметь действующий персональный адрес электронной почты и номер мобильного телефона. Два Участника и более не могут пользоваться одним и тем же адресом электронной почты, в рамках Программы, электронный адрес каждого Участника уникален. Становясь Участником Программы, гость соглашается на получение электронных сообщений об услугах Программы, включая сообщения о балансе Баллов, информацию об управлении персональным аккаунтом на сайте и любые иные информационные сообщения. Если гость больше не желает получать такие сообщения,

являющиеся неотъемлемой частью Программы, он вправе потребовать своего исключения из Программы в соответствии с пунктом 15 настоящих Правил.

3.7. В случае, если гость намерен стать Участником Программы, он регистрируется в качестве Участника программы лояльности путем заполнения личных данных на сайте Программы лояльности.

3.8. Участники Программы соглашаются с тем, что её условия могут быть полностью или частично изменены Оператором в любое время. Об изменениях, которые могут существенно изменить права и обязанности Участников в рамках Программы, Участники будут оповещены в разумные сроки до того, как изменения вступят в силу, через публикацию информации на сайте premiumhotelrostov.ru и/или электронным письмом на действующий адрес Участника, указанный им при регистрации в Программе. Участники сохраняют возможность аннулировать свое участие в соответствии с пунктом 15. Если после даты вступления в силу каких-либо изменений в Правилах программы, гость продолжает своё участие в Программе, то это означает, что гость с ними согласен.

3.9. Участник обязуется не сообщать пароль от своего персонального аккаунта, в случае утери пароля самостоятельно восстановить его на сайте premiumhotelrostov.ru в личном кабинете при помощи функции «вспомнить пароль», инструкция будет направлена на адрес электронной почты Участника Программы, указанный им при регистрации.

3.10. Участник обязуется не передавать виртуальную карту лояльности любым третьим лицам. Участник настоящим признает, что несёт ответственность за все операции, будь то начисление Баллов на его счет или списание Баллов с него.

4. Регистрация в качестве Участника Программы

4.1. Гость может присоединиться к Программе следующим способом:

- регистрация на сайте premiumhotelrostov.ru.

4.3. Гость обязуется предоставить все необходимые и обязательные данные, запрошенные в момент регистрации в Программе, и принять настоящие Правила и Политику конфиденциальности ООО «Премиум Отель Ростов».

4.4. Начиная с момента регистрации в Программе и принятия настоящих Правил, Участник получает доступ ко всем преимуществам и Привилегиям Программы согласно статусу, включая различные функциональные возможности сайта premiumhotelrostov.ru (доступ к Баллам, проверка личного счета, использование Баллов при бронировании, оплате в ресторане и лобби баре, а также при заказе рум-сервиса).

5. Персональный (личный) кабинет Участника (аккаунт)

5.1. Регистрация Пользователя на Сайте приводит к созданию уникального Личного кабинета Участника. Пользователь обязуется предоставить

достоверную и полную информацию о себе по вопросам, предлагаемым в форме регистрации, и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии. Если Пользователь предоставляет неверную информацию, или у Общества есть основания полагать, что предоставленная Пользователем информация неполна или недостоверна, Общество имеет право по своему усмотрению заблокировать либо удалить Личный кабинет Пользователя и отказать Пользователю в использовании сервисов (либо их отдельных функций) до предоставления Пользователем достоверной информации.

5.2. В случае, когда данные, указанные при регистрации, не позволяют идентифицировать пользователя, Общество вправе отказать Пользователю в доступе к Личному кабинету и использовании сервисов Сайта.

5.3. Аутентификация Пользователя при регистрации в Личном кабинете производится по адресу электронной почты, номеру телефона, путем введения Пользователем кода, направленного на указанный адрес электронной почты или телефон. Для регистрации в Личном кабинете Пользователю необходимо указать в форме регистрации (Анкете) указать имя, фамилию, дату рождения, пол, номер телефона, а также создать пароль, соответствующий требованиям к безопасности пароля, указанным при регистрации (длина, допустимые символы и т.д.).

5.4. Пользователь принимает ответственность за безопасность (устойчивость к угадыванию) выбранных им данных для доступа к Личному кабинету, а также самостоятельно обеспечивает их конфиденциальность. Пользователь несет ответственность за все действия (а также их последствия) в рамках и/или с использованием сервисов Сайта через Личный кабинет Пользователя, включая случаи добровольной передачи Пользователем данных для доступа к Личному кабинету Пользователя третьим лицам на любых условиях. При этом все действия в рамках или с использованием сервисов Сайта через Личный кабинет Пользователя считаются произведенными Пользователем, за исключением действий, произведенных после уведомления Общества о нарушениях конфиденциальности в Личном кабинете (пункт 5.7).

5.5. Регистрация Пользователя в Личном кабинете завершается нажатием кнопки «Создать аккаунт».

До завершения регистрации Пользователь должен ознакомиться и принять условия настоящих Правил, Политики конфиденциальности ООО «Премиум Отель Ростов» (политика в отношении обработки персональных данных и сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных). Пользователь осведомлен, что принятие условий указанных документов путем проставления соответствующих отметок (чек-боксов, «галочек») в поле, содержащем текст Правил и Политики конфиденциальности означает согласие Пользователя на обработку Обществом персональных данных, указанных Пользователем при регистрации в Личном кабинете, а также иных сведений, отражаемых в Личном кабинете Пользователя в соответствии с настоящими Правилами в целях реализации прав Пользователя как участника Программы лояльности.

5.6. Персональный кабинет позволяет Участнику:

- просматривать свой баланс Баллов, Статус, срок действия Баллов, срок действия Статуса;
- быть идентифицированным как Участник на сайте premiumhotelrostov.ru;
- отслеживать историю своих бронирований;
- подписаться на получение новостных писем от Гостиницы о Программе лояльности Grand Family, а также просматривать свои подписки онлайн;
- получить доступ к индивидуальным предложениям и услугам, доступным только Участникам Программы.

5.7. Пользователь обязан немедленно уведомить Общество о любом случае несанкционированного (не разрешенного Пользователем) доступа к сервисам Программы лояльности с использованием Личного кабинета Пользователя и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности данных для доступа к Личному кабинету.

5.8. Общество вправе заблокировать или удалить Личный кабинет Пользователя, а также запретить доступ с использованием Личного кабинета к определенным сервисам Программы лояльности в случае нарушения Пользователем Правил и/или действующего законодательства РФ, а также приостановления или прекращения статуса Участника Программы лояльности.

5.9. Пользователь вправе в любой момент удалить свой Личный кабинет на Сайте, обратившись в Службу поддержки Общества и/или при наличии соответствующей функции прекратить ее действие.

6. Членство в Программе лояльности Grand Family

6.1. Для того, чтобы пользоваться соответствующими Привилегиями, Участник должен указывать номер своей карты каждый раз, когда он хочет воспользоваться какими-либо услугами, и/или предъявлять карту на электронном носителе, и/или авторизоваться на сайте premiumhotelrostov.ru, и/или сообщать её номер при регистрации и заезде в отель. От соблюдения этих требований зависит получение привилегий Программы.

Если гость не сообщает о своем членстве заранее, то отель, а также рестораны, лобби-бар, рум-сервис отеля вправе отказать гостю в предоставлении специальных условий и привилегий.

7. Ответственность участника

7.1. Любое нарушение Участником настоящих Правил, а также злоупотребление или мошенничество в отношении карты Участника или Баллов, любая ложная информация об участии в Программе, любые действия, причиняющие вред или ущерб имуществу Гостиницы, третьих лиц, находящихся в Гостинице, жизни, здоровью сотрудников и гостей, оскорбительное и иное неуважительное поведение в отношении персонала

отеля или гостей, может быть основанием для временного приостановления членства Участника в Программе на срок до 12 месяцев (по усмотрению отеля) или для аннуляции его членства без предварительного уведомления и без выплаты компенсации с последующей ликвидацией Баллов, начисленных на карту Участника, по Решению Гостиницы. Членство может быть приостановлено или аннулировано по основаниям, указанным в пункте 12.6. Перечень оснований, по которому Участник может быть исключен из Программы, может дополняться.

8. Начисление Баллов

8.1. Когда гость, являющийся участником программы лояльности, останавливается в Гостинице, по факту проживания, транзакций в ресторане, лобби-баре, рум-сервисе и оплате данных и иных сопутствующих услуг отеля, на аккаунт Участника начисляются соответствующие шкале статусов Баллы. Для расчётов по списанию или начислению Баллов, а также учёта счетов в качестве накоплений к статусу Участника, с целью идентификации Участника в программе, все счета Участника должны быть идентифицированы при помощи предъявления гостем членской карты.

8.2. Баллы не подлежат передаче другому лицу, являются строго именными и не могут быть проданы, подарены и т.п.

8.3. Баллы не имеют материальной ценности; денежная компенсация за потерянные или неиспользованные Баллы не предусмотрена.

8.4. Баллы за проживание в Гостинице, являются основанием для ежегодного пересмотра статуса Участника. Баллы зачисляются на следующий день после выезда из отеля/закрытия чека и доступны к списанию после зачисления.

8.5. В случае, если Баллы за проживание при соблюдении всех Правил программы Участнику не были начислены, ему следует обратиться по адресу: grandfamily@phrostov.ru с указанием ФИО, даты пребывания в отеле и номера бронирования, за которое не были начислены Баллы.

8.6. Проживание, забронированное под авторизованной учётной записью Участника, после подтверждения им регистрации в Программе лояльности, даёт право на получение Баллов, через каналы продаж Гостиницы только в случае, если проживание в отеле было оформлено, при заселении, на имя участника программы лояльности. Баллы получает тот Участник Программы, который был заселён в отель. Регистрация Гостя в качестве Участника Программы лояльности даёт право накапливать Баллы и пользоваться Привилегиями.

8.7. Количество накопленных Баллов за последующие 365 дней с момента регистрации Гостя в качестве Участника программы лояльности влияет на Статус Участника.

8.8. Регистрация Участника в Программе позволяет Участникам накапливать Баллы и пользоваться Привилегиями.

8.9. Проживание, забронированное через туроператоров или сторонних онлайн-турагентов, НЕ предусматривает начисления и использования Баллов программы лояльности, не идёт в счёт накопления для получения статуса.

8.10. Баллы начисляются за услуги, оплаченные Участником, проживающим на территории отеля, которые Участник оплачивает на территории отеля (рестораны и т.п.), при условии его идентификации в качестве Участника Программы лояльности.

8.11. Проживание, забронированное по тарифам, предусматривающим начисление Баллов, дает право на получение Привилегий в рамках Программы.

8.12. Под «проживанием» подразумевается общее количество ночей, проведенных подряд в одном и том же отеле независимо от выезда или повторной регистрации гостя в течение этого периода.

8.13. Тарифы, предусматривающие начисление Баллов, включают все публичные и рекламные промо-тарифы для участников программы лояльности, включая тарифы при бронировании по телефону или электронной почте, а также специальные и открытые дисконтные тарифы, доступные для бронирования на официальном сайте premiumhotelrostov.ru, но НЕ включают следующие:

- тарифы на размещение при групповом бронировании;
- корпоративные тарифы;
- тарифы для туроператоров;
- тарифы туристических агентств со скидкой;
- бронирование на сторонних веб-сайтах, включая тарифы онлайн турагентств (вне зависимости от оплаченного тарифа);

8.14. Баллы начисляются на сумму, не включая налоги по ставке, установленной законодательством РФ, оплаченную Участником наличными денежными средствами, банковской картой или банковским переводом в рублях РФ, после применения всех скидок на бронирование/счёт.

8.15. Количество Баллов для начисления рассчитывается в зависимости от статуса участника, согласно таблице, приведенной в пункте 9.3.

8.16. Только следующие услуги дают право на начисление Баллов при условии, что эти услуги оплачиваются Участником, непосредственно проживающим в отеле или посетившим один из ресторанов, лобби-бар или сделавшим заказ в рум-сервисе:

- услуги на проживание Участника в номере отеля и, в соответствующем случае, услуги проживания за ещё два номера в том же отеле в тот же день (в сумме максимум три оплачиваемых номера) при условии, что Участник проживает в одном из этих трех номеров. В случае, если Участник произвел оплату за второй и третий номера для других Участников настоящей Программы, начисление Бонусных баллов производится тому Участнику, который произвел оплату.

- дополнительные услуги, включая мини-бар, завтрак, услуги прачечной, парковка, фотосессия;
- обслуживание в номере, ресторанах и лобби-баре отеля, включая алкоголь, бизнес-ланч, спецпредложения, в том числе сезонное меню, при условии прямой оплаты счета.

В случае, если гость не проживает в отеле, но пользуется услугами ресторанов и лобби-бара отеля, баллы начисляются, при условии предъявления членской карты. Услуги, оказанные Участнику программы лояльности в ресторане, оплачиваются в момент закрытия счёта в ресторане, лобби-баре. Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, а также за приём оплаты по дополнительным расходам Гостей, является сотрудник СПиР Отеля.

8.17. Сумма Баллов рассчитывается на основании суммы по оказанным услугам Гостиницы по выставленному счету. Баллы начисляются на сумму, оплаченную наличными денежными средствами, банковской картой или банковским переводом в рублях РФ, после применения всех скидок на бронирование/счёт. Такой счет должен быть полностью оплачен, т.е. платеж должен быть принят и подтверждён отелем. Следовательно, если Участник не оплачивает счет полностью или в любой его части, включая, но, не ограничиваясь и если он блокирует оплату или опротестовывает оплату, сделанную по банковской карте, то Баллы по данному счету Участнику начислены не будут или подлежат аннулированию в том случае, если они были начислены до такой блокировки или оспаривания платежа.

8.18. При отказе от оплаты бронирования/счёта Баллы, использованные в качестве скидки, возвращаются на Балльный счёт Участника программы, при условии соблюдения условий отмены. Одновременно, начисленные Баллы за бронирование/счёт, при его отмене аннулируются на Балльном счёте Участника.

8.19. Нижеперечисленные оплаты не предусматривают получения (начисления) Баллов:

- чаевые, услуги такси, трансфер до/из отеля, сборы за обслуживание и другие применимые сборы, экскурсии партнёров, товары партнёров;
- авансовые платежи;
- оплаты в рамках организации конференций, банкетов или любого иного события;
- все сборы и оплаты, не указанные в качестве дающих право на получение Баллов.

8.20. Срок действия всех начисленных Баллов составляет 365 дней с даты их начисления. Срок действия Баллов не зависит от срока действия Статусов.

8.21. Срок действия каждого Балла в отдельности рассчитывается с даты последней транзакции Гостя, за которую он был начислен.

8.22. Не востребоваанные Участником Баллы сгорают без возможности восстановления, по истечении срока, обозначенного в п. 8.20.

8.23. В исключительных случаях, по факту выявления ошибки начисления/списания/сгорания Баллов, Администратором Программы или вследствие жалобы Участника, производится корректировка Балльного счёта Участника.

9. Схема начисления Баллов

9.1. Баллы начисляются в течение 24 часов с момента прохождения 100% оплаты бронирования/счёта Участником и выезда Участника из отеля либо оплаты счета в ресторане, лобби-баре, рум-сервисе, иных дополнительных платных услуг, в случае, если по условиям Программы за них начисляются Бонусные баллы.

9.2. Программа предлагает четыре Статуса: Silver, Gold, Platinum, Diamond которые присваиваются согласно количеству заработанных Баллов, суммарно за период 365 дней с момента события пересмотра Статуса Участника. Статус участника подсчитывается на квалификационном счёте.

9.3. У каждого Статуса существует минимальная сумма оплаты услуг Гостиницы в рублях, которая зачисляется на счет Участника в виде Баллов. Начисление Баллов зависит от статуса участника программы и приведено в таблице ниже:

СТАТУС	НАКОПЛЕНИЕ БАЛЛОВ
SILVER	1 рубль = 0.0125 ББ
GOLD	1 рубль = 0.025 ББ
PLATINUM	1 рубль = 0.0375 ББ
DIAMOND	1 рубль = 0.05 ББ

9.4. В том случае, когда Статус Участника меняется в период между бронированием и регистрацией выезда из отеля, для начисления Баллов будут действовать правила Статуса, действующего на момент заселения Участника программы лояльности в отель. За проживание в несколько ночей подряд Участник получает одно начисление Баллов после оплаты полной суммы счёта.

10. Привилегии для Участников программы

10.1. В дополнение к начислению Баллов Участникам Программы будут предложены определенные привилегии, предусмотренные данным Статусом.

10.2. Получить предусмотренные Статусом Привилегии может только сам Участник - держатель карты лояльности.

10.3. Более подробную информацию о таких Привилегиях можно найти в разделе Программы лояльности Grand Family на сайте premiumhotelrostov.ru

Полный перечень возможных привилегий представлен в таблице ниже:

	SILVER	GOLD	PLATINUM	DIAMOND
Условие получения статуса	С 1 заезда + 500 приветственные ББ	320 000р.	720 000р.	2 000 000р.
Ранний заезд/ Поздний выезд	-	До 14:00*	с 12:00 или До 14:00*	с 12:00 и До 16:00*
Повышение категории	-	-	Не выше Ридженси Люкс**	Не выше Ридженси Делюкс**
Встреча GM (Генеральным Управляющим отелем)	-	-	-	+
Фиксированная скидка на услуги прачечной, размер скидки	-	5%	10%	15%
Фиксированная скидка на проживание, размер скидки	5 %	5%	5%	5%
Фиксированная скидка в ресторанах и лобби-баре, рум-сервисе, размер скидки***	-	-	5%	7%
Закрытые мероприятия	-	-	+	+

*при наличии доступных номеров

** без гарантии последнего номера в выбранной категории, не более 2 ночей

*** не распространяется на алкогольные напитки, завтраки, бизнес-ланчи, спецпредложения, в том числе сезонное меню, мини-бары в номерах.

Привилегии могут дополняться или меняться с развитием Программы лояльности.

11. Специальные предложения и рекламные акции

11.1. Условиями Рекламных акций могут быть предусмотрены иные условия, порядок и размер начисления Баллов, в том числе их суммирование с другими акциями Оператора. Участники также могут зарабатывать Баллы в рамках специальных предложений Гостиницы. При этом Баллы начисляются только при соблюдении особых условий, объявленных в правилах Акции Участникам и применяемых к каждому из этих предложений или к каждой такой Акции.

12. Срок действия Статуса

12.1. Срок действия Статуса составляет 365 дней с даты события, ставшего основанием для регистрации Гостя в качестве Участника Программы лояльности или с даты последнего изменения Статуса. Участник программы лояльности, потративший суммарно за период последующих 365 дней с даты события, ставшего основанием для регистрации Гостя в качестве Участника Программы лояльности или с даты последнего изменения Статуса соответствующее количество потраченных рублей, автоматически переводится в Статус согласно нижеследующей таблице:

СТАТУС	Оплата услуг Гостиницы, суммарно
SILVER	После первой прожитой ночи
GOLD	От 320 000 рублей
PLATINUM	От 720 000 рублей
DIAMOND	От 2 000 000 рублей

12.2. В случае, если, Участник до истечения 365 дней с даты регистрации зарабатывает по итоговым суммарным начислениям Баллов необходимое количество Баллов для повышения Статуса, то его статус повышается автоматически, в соответствии с таблицей Статусов п 12.1. на следующие 365 дней, в течение которых необходимо подтвердить Статус Участника.

12.3. В случае, если Участник по истечению 365 дней с даты регистрации не зарабатывает суммарно по итоговым суммарным начислениям Баллов необходимое количество Баллов, то его уровень понижается на минус один по шкале лояльности. Базовый уровень SILVER в данном случае остаётся без изменений.

12.4. Срок действия Статуса, продлевается на 365 дней каждый раз, когда происходит событие смены Статуса Участника в Программе.

12.5. Если Участник не останавливается в Гостинице или не посещает рестораны отеля в течение 365 дней с момента последнего пересмотра

Статуса, то все его Баллы будут аннулированы вне зависимости от источника их получения без предварительного уведомления и без возможности их восстановления или получения скидки на услуги Гостиницы за счёт Баллов, а Статус будет снижен на один уровень по шкале лояльности.

12.6. Гостиница оставляет за собой право приостановить или прекратить участие в программе Grand Family любых лиц всех имеющихся статусов Программы, в отношении которых было выявлено использование Программы, ее назначения или любой ее составляющей с нарушением условий и положений Программы. Гостиница также сохраняет за собой право прекратить участие в Программе лиц, которые, по мнению Гостиницы или при наличии весомых оснований, подозреваются в:

- нарушении как законодательства страны проживания Участника Программы, так и законодательства РФ,
- нарушении Условий Программы,
- участии в недобросовестном поведении, воровстве, мошенничестве и в любых иных неправомерных действиях с учетной записью или Баллами, в том числе затрагивающих получение любых преимуществ Участника,
- любом недостойном, ненадлежащем, причиняющем вред или ущерб, оскорбительном или враждебном поведении в отношении отеля, его гостей, сотрудников и партнёров, включая совершение административных правонарушений и иных неправомерных деяний (в том числе высказывания/публикации в сети Интернет, порочащие репутацию отеля/сети);
- неоплате счетов, выставленных Гостиницей.

12.7. Прекращение участия, согласно п.12.6. может стать основанием для аннулирования всех накопленных Баллов, льгот и привилегий программы Grand Family, включая потерю статуса любой категории. Помимо прекращения участия в Программе Grand Family, Гостиница может предпринимать любые иные способы защиты, в случае причинения вреда Гостинице, согласно применимому законодательству.

13. Списание Баллов

13.1. Списание Баллов производится из расчёта 1ББ=1 рубль.

13.2. Списание Баллов возможно сразу с момента их начисления.

13.3. Списание Баллов не предусмотрено в качестве частичной оплаты за проживание.

Есть возможность забронировать номер на 2 человека без завтраков при накоплении определенного количества Бонусных баллов с доплатой в размере 1 рубля:

Номер категории «Кинг»	7 000 ББ
Номер категории «Ридженси Люкс»	14 000 ББ
Номер категории «Ридженси Президентский Люкс»	28 000 ББ

13.4. Списание Баллов может быть произведено для оплаты не более 20% от счёта в ресторанах отеля. Возможность списания баллов не распространяется на алкогольные напитки, завтраки, бизнес-ланчи, мини-бары и спецпредложения, в том числе сезонное меню.

13.5. Участники могут использовать свои Баллы в следующих случаях:

13.5.1. Баллы можно использовать для бронирования проживания только при накоплении определенного количества см. 13.3, как со стойки регистрации отеля, так и на сайте premiumhotelrostov.ru

13.5.2. В ресторанах, лобби-баре, рум-сервисе отеля возможно использовать один из нижеперечисленных вариантов:

- 1) Списание Бонусных баллов, но не более 20% от суммы заказа, с ограничениями, указанными в п. 13.4
- 2) Начисление Бонусных баллов.
- 3) Воспользоваться фиксированной скидкой на оплату заказа, которая соответствует статусу участника программы лояльности, без начисления и списания баллов.

13.8. Возврат списанных, но не использованных, Баллов Гостиницей на счет Участника возможен в следующих случаях:

13.8.1. при отмене бронирования Участником за сутки до расчетного времени заезда в отель — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования;

13.8.2. Если Участник изменяет бронь за сутки до расчетного времени заезда в отель 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);

13.8.3. В случае незаезда Участника в отель — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования (выставляется неустойка за первую ночь проживания).

13.9. Баллы не возвращаются:

13.9.1. В случае несвоевременной отмены бронирования.

13.9.2. Участник отменяет или изменяет бронь по тарифу, не предусматривающему такой возможности;

13.10. Ни при каких обстоятельствах использование Баллов Grand Family не может являться основанием для получения денежных средств в какой бы то ни было форме, в том числе не предусматривает денежного возмещения, или обмена, или конвертации в денежные средства и т.п.

13.11. Для целей использования Баллов Участник соглашается с тем, что персональная информация Участника и транзакции Участника,

зарегистрированные в компьютерных системах, используемых Гостиницей, будут являться доказательством осуществления этих транзакций, пока не будет доказано иное.

14. Претензии

14.1. В случае если по прошествии 7 и более дней с момента выезда Участника из гостиницы Баллы не были начислены ему надлежащим образом, он будет иметь право требовать начисления причитающихся ему Баллов в течение 3 месяцев со времени его пребывания в отеле (на основании даты его выписки из отеля). Для предъявления такой претензии Участник должен направить запрос в разделе Программы лояльности Grand Family со своего личного аккаунта на сайте premiumhotelrostov.ru на электронную почту grandfamily@phrostov.ru. Для того чтобы запрос Участника был рассмотрен, к нему должна быть приложена копия оплаченного счета за проживание в отеле. Такой счет не должен содержать пометок от руки, а должен содержать только ту информацию, которую внес в этот счет отель, и обязательно быть выписан на имя Участника, предъявляющего претензию. По результатам рассмотрения претензии с надлежащими подтверждающими документами в течение 14 рабочих дней, на счет Участника будет зачислена или не зачислена правильная сумма Баллов.

15. Условия и порядок приостановления или аннулирования участия

15.1. Участник может в любое время прекратить свое участие в Программе. Для этого ему достаточно направить запрос через свой личный кабинет на сайте premiumhotelrostov.ru или официальный запрос компании по электронной почте: grandfamily@phrostov.ru

15.2. Всякое использование карты Grand Family, не соответствующее настоящим Общим условиям участия в Программе, может являться, по усмотрению Гостиницы, основанием для следующих мер:

- временного приостановления членства Участника на срок по усмотрению Гостиницы.
- аннулирования членства, карты, привилегий и Баллов, закрытие аккаунта и ликвидацию всех накопленных Баллов без права требования Участником какой-либо компенсации в каком бы то ни было качестве.
- отказ в повторной регистрации в системе лояльности (и немедленное удаление из Программы при обнаружении вновь созданных аккаунтов)

15.3. В течение Периода приостановления участия Участник не сможет использовать свои Баллы согласно условиям, изложенным в пункте 13 настоящих Общих условий.

В течение Периода приостановления участия и не позднее даты его истечения Администратор Программы может принять следующие решения:

- отменить приостановление - в таком случае Участник снова сможет пользоваться преимуществами и услугами, которые полагаются Участникам, и использовать свои Баллы; или

- объявить об аннулировании участия в соответствии с положениями статьями 15.2 и 15.4.

15.4. В любых случаях аннулирования участия окончание участия в Программе подразумевает полное удаление Участника из Программы и прекращение любых отношений между Гостиницей касательно Программы и Участником. Это также повлечет за собой удаление всех Баллов, накопленных на дату такого аннулирования.

16. Сообщения от Программы

16.1. Участник может ознакомиться со всей информацией, связанной с его участием в Программе (включая балансы Баллов и функционирование своего аккаунта), на сайте premiumhotelrostov.ru в своем личном кабинете и в разделе Программы лояльности Grand Family. Настоящим напоминает, что, становясь Участником Программы, вы начинаете получать электронные сообщения о Программе (информационные сообщения, выписки по Баллам и т.д.). Если Участник более не желает получать информацию, являющуюся неотъемлемой частью Программы, он должен сообщить Гостинице о своем желании аннулировать участие в Программе (см. пункт 15).

16.2. Любой присоединившийся к Программе Участник соглашается на получение по электронной почте информации от Гостиницы, включая информацию об акциях, доступных лишь Участникам. Если Участник более не желает получать информацию по электронной почте, он может в любой момент отказаться от подписки на получение информации, кликнув на ссылку отмены подписки в конце сообщений, или через свой личный кабинет.

16.3. Участник обязуется уведомлять о смене своего электронного адреса, имени или иной информации, которая может понадобиться для связи с Участником, через свой личный кабинет на сайте.

17. Политика обработки персональных данных при участии в Программе лояльности

17.1. Все персональные данные Участника обрабатываются Обществом как Оператором персональных данных на условиях Политики конфиденциальности, утвержденной Обществом. Общество обязуется обеспечить конфиденциальность и безопасность персональных данных в соответствии с требованиями законодательства в области защиты персональных данных, в том числе положениями статьи 18 Закона № 152-ФЗ. Указанные в настоящем разделе правила являются Дополнением к Политике

конфиденциальности, утвержденной Обществом, при участии в Программе лояльности.

17.2. Для регистрации Пользователя в Личном кабинете и участии в программе лояльности Общество собирает и обрабатывает на условиях Политики конфиденциальности, утвержденной Обществом, и настоящего раздела Правил следующие персональные данные: имя, фамилия (на русском языке), дата рождения, пол, номер мобильного телефона, адрес электронной почты, пароль, идентификационный номер Участника, история бронирований Участника и приобретения им иных услуг Гостиницы, совершенных с даты регистрации Участника в Программе лояльности, включая сведения об их оплате.

Анкетные персональные данные, необходимые для регистрации в Программе, предоставляются Пользователем путем заполнения соответствующей формы регистрации, размещенной на Сайте Общества.

Идентификационный номер Участника Программы присваивается Обществом после завершения регистрации.

17.3. Пользователь осведомлен, что регистрируясь на Сайте в Программе лояльности и проставляя отметку (чек-бокс /«галочка»), в качестве аналога собственноручной подписи (п. 2 ст. 160 ГК РФ), о принятии настоящих Правил, Политики конфиденциальности Общества, он дает добровольное, конкретное, информированное и сознательное СОГЛАСИЕ на обработку ООО «Премиум Отель Ростов» (344022, г.Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 121, этаж 1, к. 86,87,88) (Оператор персональных данных) персональных данных, указанных в Анкете при регистрации в Программе лояльности ООО «Премиум Отель Ростов» на сайте premiumhotelrostov.ru. на следующих условиях:

-цели обработки: регистрация и обеспечение участия в указанной программе лояльности, проверки и удостоверение личности для предоставления сервисов для участников; обеспечение эффективных каналов связи для различных уведомлений и рассмотрения жалоб,

-перечень действий: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации, а также без таковых.

-перечень персональных данных, на обработку (кроме передачи) которых дано настоящее согласие: фамилия, имя, дата рождения, пол, номер телефона, адрес электронной почты, идентификационный номер Участника, статус Участника, количество баллов, история бронирований, заказа иных услуг Общества, совершенных с даты регистрации в Программе лояльности, оплаты услуг Общества.

-срок обработки: с даты регистрации в качестве Участника Программы лояльности до прекращения участия в Программе или до отзыва Участником согласия на обработку его данных

-отзыв согласия: Пользователь проинформирован, что согласие на обработку персональных данных в связи с его участием в Программе лояльности может быть отозвано им в любое время путем направления письменного заявления в произвольной форме по адресу электронной почты: grandfamily@phrostov.ru. Пользователю разъяснено, что в случае отзыва согласия на обработку персональных данных статус Участника Программы лояльности ООО «Премиум Отель Ростов» подлежит автоматическому прекращению, Личный кабинет Участника аннулируется Обществом.

17.4.Регистрируясь в Программе лояльности (создавая аккаунт), Пользователь может не предоставлять свое согласие, но тогда регистрация в Программе лояльности не будет завершена.

17.5. Согласие Участника на обработку персональных данных вступает в силу с момента его регистрации в Программе и действует до прекращения участия в Программе или до момента направления письменного запроса Гостинице об отзыве согласия на обработку персональных данных по адресу grandfamily@phrostov.ru

17.6. Участники имеют право на получение доступа, отправку запросов и исправление своих персональных данных.

18. Принятие условий участия в Программе, порядок разрешения споров и применимое право

18.1. Вступление в Программу подразумевает безоговорочное принятие Участниками Общих условий участия в Программе, согласие Участника на обработку всех его персональных данных, которые он предоставляет и которые объективно необходимы Гостинице для исполнения обязательств, взятых на себя согласно Общим условиям перед Участником. Настоящие Общие условия пользования Программой имеют преимущественную силу над любыми предыдущими документами, опубликованные ранее в разделе Grand Family.

18.2. В случае возникновения спора между Участником и Гостиницей по поводу Правил участия в Программе Участник вправе направить официальное письмо по адресу: grandfamily@phrostov.ru. При невозможности разрешить спор путем переговоров в течение 60 календарных дней с даты первого обращения Участника, Участник может применить любые другие способы защиты.

19. Дополнительная информация

19.1. Всю дополнительную и уточняющую информацию о Программе, в частности, о дополнительных услугах можно найти на сайте premiumhotelrostov.ru

19.2. По всем вопросам, связанным с технической поддержкой в связи с регистрацией и участием в Программе лояльности, предусмотренной настоящими Правилами, необходимо направлять обращения по адресу электронной почты: grandfamily@phrostov.ru.