Приложение № 1 к приказу
№ 90
от «11» 07 2024 г.

Правила участия в Программе лояльности постоянных клиентов Отеля «Ривьера»

Раздел 1. Определения

Администратор – ООО «Отель «Ривьера» (ОГРН 1121690033255, ИНН 1657118145).

Отель – Отель «Ривьера» как средство размещения, расположенное по адресу: 420124, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Ф. Амирхана, д. 1А.

Клиент – физическое лицо, не являющееся Участником Программы, вступающее с Администратором в гражданско-правовые отношения по предмету оказания услуг и/или продажи товаров.

Участник – клиент, как совершеннолетнее физическое лицо, который принял условия пользования Программой лояльности.

Личный кабинет – личная страница на https://kazanriviera.ru/hotel/loyalty-program/, доступная после регистрации в Программе лояльности, идентифицирующая Участника среди остальных Клиентов Отеля.

Программа лояльности – программа поощрения постоянных клиентов Отеля «Ривьера», создана ООО «Отель «Ривьера» («Администратор») для того, чтобы клиенты, участвующие в Программе лояльности, могли пользоваться скидками, привилегиями и бонусными баллами, описанными ниже.

Уровни Программы лояльности – статусы Базовый (Basic), Серебряный (Silver), Золотой (Gold), дающие определенные скидки на услуги проживания в Отеле и привилегии, а также определенные бонусные баллы для приобретения дополнительных услуг и товаров Администратора.

Один Бонусный балл – учетная единица отсроченной скидки с цены услуги проживания, дополнительной услуги или товара Администратора, эквивалентная 1 (одному) рублю Российской Федерации без учета НДС. Бонусные баллы не являются деньгами, не могут быть обналичены или выплачены Участнику иным образом.

Бонусный счет – виртуальный счет Участника в Личном кабинете, на котором накапливаются бонусные баллы.

Корректировка – внесение в ручном режиме изменений в размер скидки на услуги проживания в Отеле, в факт наличия привилегии, в количество бонусных баллов вследствие жалобы Участника Программы лояльности или ошибки, которая была выявлена Администратором самостоятельно.

Привилегия – дополнительная услуга Администратора, доступная Участнику в зависимости от уровня Программы лояльности.

Точка продаж Общества – стойка ресепшн Администратора, отдел бронирования Администратора, отдел продаж Администратора, рестораны и бары Администратора.

Партнеры - ООО «Казанская Ривьера» (ОГРН 1101690037008, ИНН 1657095579, адрес: 420124, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Фатыха Амирхана, д.1, оф. 30), ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС» (ОГРН 1141215003214, ИНН 1215180595, адрес: 424003, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Ленинский проспект, 56А), ООО «Эч А Эс» (ОГРН 5147746196109, ИНН 7729784081, адрес: 109028, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Таганский, на. Серебряническая, д.29, помещ.1), ООО «ХОТЛАБС» (ОГРН 1187746122442, ИНН 9701099509, адрес: 105064, г.Москва, пер.Гороховский, д.6/1, стр.1, помещ.102) и иные контрагенты Администратора, участвующие в реализации Программы лояльности.

Раздел 2. Общие положения

2.1. Зарегистрироваться в Программе лояльности и стать ее участниками могут только совершеннолетние физические лица. Юридические лица, индивидуальные предприниматели не могут участвовать в Программе.

2.2. Вступление в Программу лояльности не означает заключение договора в результате объявления публичной оферты. Согласно ст.428 Гражданского кодекса Российской Федерации Программа лояльности принимается клиентом путем присоединения к ней в целом и на него возлагается обязанность отслеживать на сайте Администратора https://kazanriviera.ru/hotel/loyalty-program/ актуальную редакцию настоящих Правил

2.3. Администратор оставляет за собой право добавлять, удалять или иным образом изменять любые правила, в т.ч. о скидках, привилегиях, бонусных баллах или вознаграждениях, имеющих отношение к Программе лояльности, по своему собственному усмотрению с предварительным уведомлением Участников или без него, даже если такие изменения могут повлиять на ценность накопленных скидок, привилегий, бонусных баллов или вознаграждений. Преимущественно указанные изменения будут осуществляться Администратором к началу зимнего и летнего сезона соотносительно с временем года.

2.4. Регистрация в Программе лояльности осуществляется одним из нижеуказанных способов по желанию Клиента:

2.4.1 На сайте Администратора – при заполнении фамилии, имени, отчества, даты рождения; адреса электронной почты; номера телефона в соответствующих окнах, проставлении соответствующей отметки в графе ознакомления с Программой лояльности, настоящей Политикой и нажатия на кнопку «Зарегистрироваться».

2.4.2 На Точке продаж Администратора/Партнеров – при сообщении адреса электронной почты уполномоченному сотруднику Точки Общества/Партнера для направления ссылки, прохождение Клиента по направленной ссылке и регистрация в Программе лояльности на сайте в соответствии с п. 2.4.1. настоящей Политики.

2.4.3. На Точке продаж Администратора /Партнеров – при сканировании QR-кода, размещенного на точке продаж, и регистрация в Программе лояльности на сайте в соответствии с п. 2.4.1. настоящей Политики.

2.4.4 На Точке продаж Администратора – путем заполнения регистрационной карты на бумажном носителе и ее подписания;

2.4.5. По телефону – при сообщении адреса электронной почты уполномоченному сотруднику Точки продаж Администратора /Партнера для направления ссылки, прохождение Клиента по направленной ссылке и регистрация в Программе лояльности на сайте в соответствии с п. 2.4.1. настоящей Политики.

2.4.6. При любом ином способе регистрации, указанном на сайте Администратора.

Информация, получаемая Администратором при заселении Клиента, обрабатывается согласно законодательству о защите персональных данных и в соответствии с Политикой конфиденциальности

Участники Программы лояльности обязаны своевременно обновлять информацию о предоставленных ими своих персональных данных в Личном кабинете Программы лояльности. В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность Участника, с данными Участника Программы лояльности, значащимися в базе данных Программы лояльности Администратора, Администратор имеет право отказать в предоставлении скидок, привилегий, бонусных баллов или вознаграждений по Программе лояльности.

Раздел 3. Уровни Программы лояльности.

3.1. Условия скидок на услуги проживания в Отеле

Уровень Программы лояльности	Условия скидки на услуги проживания в Отеле
Базовый (Basic)	При регистрации в Программе лояльности Участнику автоматически будет предложено проживание со скидкой 10%. После регистрации в Программе лояльности Участнику доступен данный уровень как стартовый. До тех пор, пока Участник не проживет в Отеле 11 ночей включительно, уровень Программы лояльности не меняется. После проживания 11 ночей Участник будет переведен Администратором в следующий уровень - Серебряный (Silver).
Серебряный (Silver)	Начиная с 12 ночи проживания Участник будет переведен Администратором на данный уровень со скидкой на оплату проживания - 15%. В случае, если количество ночей, достаточных для перехода на следующий уровень Программы лояльности, накапливаются на счете во время проживания Участника , перевод Участника на другой уровень Программы лояльности происходит со следующего заезда.

	До тех пор, пока Участник не проживет в Отеле 24 ночи включительно, уровень Программы лояльности не меняется. После проживания 24 ночей Участник будет переведен Администратором в следующий уровень - Золотой (Gold). Для сохранения уровня Программы лояльности Участнику за 3 календарных года с даты присвоения уровня Серебряный (Silver) в Программе лояльности необходимо приобрести услуги проживания не менее 7 ночей, иначе Участник будет переведен Администратором в предыдущий уровень - Базовый (Basic). Подтверждение уровня осуществляется каждые 3 календарных года.
Золотой (Gold)	С 25 ночи Участник будет переведен Администратором на данный уровень со скидкой 20%. В случае, если количество ночей, достаточных для перехода на следующий уровень Программы лояльности, накапливаются на счете во время проживания Участника, перевод Участника на другой уровень Программы лояльности происходит со следующего заезда. Для сохранения уровня Программы лояльности Участнику за 3 календарных года с даты присвоения уровня Золотой (Gold) в Программе лояльности необходимо приобрести услуги проживания не менее 15 ночей, иначе Участник будет переведен Администратором в предыдущий уровень - Серебряный (Silver). Подтверждение статуса осуществляется каждые 3 календарных года.

В скидках по Программе лояльности участвуют все категории номеров.

Скидка Участника по Программе лояльности не суммируется с другими рекламными акциями и специальными предложениями, действующими у Администратора. При наличии у Администратора рекламных акций и специальных предложений для Участника действует наиболее благоприятное в низком ценовом выражении предложение (либо по рекламной акции, специальному предложению, либо по Программе лояльности).

Скидка, обусловленная уровнем Программы лояльности, применяется только к услугам проживания и не распространяется на дополнительные услуги, оказываемые Администратором, или товары, реализуемые Администратором.

3.2. Условия Привилегий на услуги проживания в Отеле

Уровень Программы лояльности	Условия Привилегий
Базовый (Basic)	Нет
Серебряный (Silver)	Ранний заезд/поздний выезд при условии наличия свободных номеров; повышение категории номера при наличии возможности
Золотой (Gold)	Ранний заезд/поздний выезд при условии наличия свободных номеров; повышение категории номера при наличии возможности; сниженный сервисный сбор за обслуживание в номере.

3.3. Условия накопления и расходования бонусных баллов

3.3.1. Условия накопления и расходования бонусных баллов за приобретение услуг проживания в Отеле

Уровень Программы лояльности	Условия накопления и расходования бонусных баллов за приобретение услуг проживания в Отеле
Базовый (Basic) Серебряный (Silver) Золотой (Gold)	5 % от стоимости услуг проживания в Отеле после примененной к ним скидки исключительно при прямом бронировании у Администратора. При этом прямым считается бронирование, оформленное одним из нижеуказанных способов по желанию Клиента: • E-mail: reservation@hotelriviera.ru • Онлайн: https://kazanriviera.ru/hotel/loyalty-program/ • Стойка ресепшена по адресу: 420124, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Ф. Амирхана, д. 1А. • Отдел продаж по адресу: 420124, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Ф. Амирхана, д. 1А (в том числе по телефону). • Отдел бронирования по адресу: 420124, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Ф. Амирхана, д. 1А (в том числе по телефону).

	При бронировании через сторонние сайты, турагентства, в составе пакетных туров, через бронирования при оплате со счета юридических лиц бонусные баллы НЕ НАЧИСЛЯЮТСЯ. Бонусные баллы за проживание начисляются в течение 24 часов после окончания срока оказания услуги проживания. Бонусные баллы начисляются в Личном кабинете Участника, который самостоятельно денежными средствами оплатил услуги проживания в кассу Администратора или на сайте Администратора и указал личный номер Программы лояльности при бронировании проживания или при заезде. Накопленные бонусные баллы расходуются по желанию Участника частями или одномоментно. Бонусными баллами можно оплатить не более 99% от стоимости товара или услуги, в том числе услуги проживания. Возмещение утраты и порчи имущества Администратора бонусными баллами может быть произведено по исключительной инициативе Администратора (списание осуществляется в ручном режиме). Накопленные бонусные баллы сохраняются в Личном кабинете Участника 3 календарных года с даты их начисления в Программе лояльности.

3.3.2. **Условия накопления и расходования бонусных баллов за дополнительные услуги и товары Администратора**

Бонусные баллы за приобретение дополнительных услуг, оказываемых Администратором, или товаров, реализуемых Администратором (за исключением алкогольной и алкогольсодержащей продукции), начисляются в размере 5% от оплаченной денежными средствами стоимости указанных услуг или товаров.

Бонусные баллы начисляются в течение 24 часов после окончания срока оказания услуги или момента приобретения товара.

Бонусные баллы начисляются в Личный кабинет Участника, который при заказе услуг или товаров указал личный номер участника программы..

Оплата алкогольной и алкогольсодержащей продукции бонусными баллами не предусмотрена.

Накопленные бонусные баллы расходуются по желанию Участника частями или одномоментно. Бонусными баллами можно оплатить не более 99% от стоимости товара или услуги, в том числе услуги проживания.

Накопленные бонусные баллы сохраняются в Личном кабинете Участника 3 календарных года с даты их начисления.

Бонусные баллы списываются через QR-код личного кабинета Участника или с помощью номера сотового телефона, который привязан к Личному кабинету Участника.

Возврат списанных, но не использованных, бонусных баллов на бонусный счет Участника Программы возможен в следующих случаях:

- при отмене бронирования Участником за сутки до заезда в Отель — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования;
- если Участник изменяет условия брони и в результате требуется к начислению меньшее количество бонусных баллов, чем при изначальном бронировании, — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования (кроме случаев, когда Участник уже зарегистрировал заезд);
- в случае незаезда Участника в Отель — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования (выставляется счет за первую ночь проживания).

Баллы не возвращаются, если:

- Участник Программы лояльности отменяет или изменяет бронь по тарифу, не предусматривающему возможности отмены или изменения брони;
- Участник Программы отменяет бронирование после 18:00 в день заезда.

Раздел 4. Личный кабинет

При регистрации в Программе лояльности Клиент передает Администратору определенные персональные данные о себе.

В личном кабинете Участнику доступны:

- персональные данные Участника, сообщенные Администратору, позволяющие идентифицировать его в качестве участника Программы лояльности;

- уровень Программы лояльности, присвоенный Участнику, с указанием размера скидки на услуги проживания;

- баланс накопленных ночей;

- баланс бонусных баллов;

- отслеживание истории бронирований и внесение изменений в существующие бронирования;

а также иная информация по усмотрению Администратора.

Раздел 5. Заключительные положения

Программа не имеет заранее установленной даты прекращения и может действовать до тех пор, пока Администратор не примет решение о прекращении Программы лояльности в любое время с предварительным уведомлением или без него.

В распоряжении Участников будет двенадцать месяцев от даты объявления о прекращении Программы лояльности для накопления бонусных баллов и обмена на желаемое вознаграждение. Это означает, что вне зависимости от статуса участия Участника в Программе лояльности, его право накапливать бонусные баллы и претендовать на получение вознаграждений может быть аннулировано Администратором по истечении двенадцати месяцев с момента объявления о прекращении Программы лояльности.

Любое нарушение Участником Программы лояльности настоящих Правил и/ или правил Администратора по предоставлению гостиничных услуг (Правила проживания в Отеле «Ривьера»), и/или Правил предоставления гостиничных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, злоупотребление или мошенничество в отношении размера скидок, привилегий, бонусных баллов, любая информация, не соответствующая действительности, заявленная в регистрационной форме, любые действия, причиняющие вред или ущерб Администратору и/или Отелю, его персоналу и/или клиентам, а также любое недостойное поведение, определяемое в качестве такого исключительно по собственному усмотрению Администратора, может быть основанием для временного приостановления участия в Программе лояльности или для аннуляции участия без предварительного уведомления и без выплаты денежной компенсации с последующей ликвидацией скидок, привилегий и баллов, начисленных в Личном кабинета Участника. Перечень оснований, по которому Участник Программы лояльности может быть исключен из нее, является открытым.

Незнание настоящих Правил не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны Участника. Администратор не несёт ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с использованием Программы лояльности.

Администратор оставляет за собой право информирования Участника о рекламных акциях на услуги и товары Администратора посредством электронных почтовых и СМС-рассылок.

Настоящие Правила имеют преимущественную силу над любыми предыдущими документами, доведенными ранее до Клиентов Администратора по аналогичному вопросу.

В случае возникновения спора между Участником Программы лояльности и Администратором по вопросу участия в Программе лояльности Участник вправе направить претензию по адресу электронной почты: info@hotelriviera.ru или почтой России/нарочно по адресу: 420124, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Ф. Амирхана, д. 1А.

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