

Правила и условия программы лояльности Marins Club сети отелей Marins Park Hotel

Программа лояльности Marins Club (далее – «**программа лояльности**») создана сетью отелей Marins Park Hotel (далее – «**компания**») для того, чтобы зарегистрированные в Программе лояльности гости (далее – «**участники**», «**участники программы**») могли пользоваться различными привилегиями во время бронирования номеров и пребывания в отелях сети Marins Park Hotel.

Программа действует в соответствии с правилами и условиями, перечисленными ниже (далее – «**правила программы**»), если прямо не указано иное. Правила программы регулируют отношения компании и участников, в том числе то, как участники управляют своим личным кабинетом, совершают бронирования, получают индивидуальный статус (далее – «**статус**»), накапливают баллы программы лояльности (далее – «**баллы**») в отелях сети Marins Park Hotel (по отдельности именуемых «**отель-участник**») и обменивают накопленные баллы на бонусы и премиальные услуги (далее – «**премиальные услуги**»).

Настоящие правила являются публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

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 и отелей-участников;
- условиями бронирования и правилами проживания в отелях-участниках.

Изложенные правила программы лояльности касаются специальных услуг, привилегий и баллов, предназначенных только для участников программы. Все условия, содержащиеся в настоящем документе, действуют исключительно в отелях сети Marins Park Hotel («Маринс Парк Отель») и были созданы для защиты интересов участников программы.

Раздел 1. Общие правила Программы лояльности

1.1 Правила программы регулируют использование баллов и особых привилегий участников программы при бронировании номеров и проживании в отелях сети Marins Park Hotel.

1.2 Ниже приведен перечень отелей сети Marins Park Hotel, на которые распространяется действие настоящих правил программы:

- **Marins Park Hotel Nizhny Novgorod** (г. Нижний Новгород, ул. Советская, 12)
- **Marins Park Hotel Yekaterinburg** (г. Екатеринбург, ул. Челюскинцев, 106)
- **Marins Park Hotel Novosibirsk** (г. Новосибирск, ул. Вокзальная Магистраль, 1)
- **Marins Park Hotel Rostov** (г. Ростов-на-Дону, ул. Буденновский проспект, 59)
- **Yalta Intourist Green Park** (г. Ялта, ул. Драйжинского, 50)

1.3 Специальные тарифы на проживание и премиальные услуги для участников программы действуют только в случае прямого бронирования в личном кабинете на

официальном сайте: www.marinsparkhotels.ru (далее – «официальный сайт»), на стойке регистрации отеля или по телефонам отдела бронирования отеля.

1.4 Зарегистрироваться в программе лояльности и стать ее участниками могут только лица, считающиеся совершеннолетними как в стране проживания, так и в Российской Федерации.

1.5 Юридические лица не могут регистрироваться в программе лояльности. Такое членство признаётся недействительным.

1.6 Компания оставляет за собой право добавлять, менять, удалять или иным образом изменять любые правила, условия или премиальные услуги, имеющие отношение к программе лояльности, по своему собственному усмотрению с предварительным уведомлением или без него, даже если такие изменения могут повлиять на накопление и использование баллов, их ценность или подтверждение привилегий.

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

1.8 Всю дополнительную и уточняющую информацию о программе лояльности или других услугах, предлагаемых каждым отдельным отелем-участником, можно найти на официальном сайте или по телефонам: 8 800 600 88 88 (конгресс-отели «Маринс Парк Отель»), 8 800 600 55 55 (отель «Ялта-Интурист»).

1.9 Для решения технических вопросов отправьте письменный запрос на адрес электронной почты marinsclub_yalta@mphotels.ru (отель «Ялта-Интурист») или marinsclub_congress@mphotels.ru (конгресс-отели Marins Park Hotel). В теме письма для конгресс-отелей необходимо указать город, в котором совершалось бронирование (Нижний Новгород, Екатеринбург, Новосибирск или Ростов-на-Дону). Все запросы обрабатываются в течении 5 рабочих дней.

Раздел 2. Регистрация членства и создание учетной записи

2.1 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 Российской Федерации.

2.2 Участник несет ответственность за достоверность, актуальность, полноту и соответствие законодательству Российской Федерации, предоставленной при регистрации персональной информации, в том числе перед третьими лицами.

2.3 Регистрация участника программы лояльности является бесплатной, добровольной и производится на официальном сайте.

2.4 Для успешной регистрации в программе лояльности участник обязан предоставить администрации сайта необходимую достоверную и актуальную информацию для формирования карты гостя участника, включая уникальные для каждого участника логин и пароль доступа к личному кабинету программы лояльности, а также фамилию и имя, дату рождения, адрес электронной почты, номер телефона, зарегистрированного на участника. Регистрационная форма может также запрашивать у участника дополнительную информацию.

2.5 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.

2.6 Датой начала участия в программе считается дата и время регистрации и подтверждения заполненных данных, таких как номер телефона, email участника программы лояльности.

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

2.8 Участник соглашается на получение посредством сервисов администрации сайта и/или сервисов третьих лиц электронных сообщений, SMS (служба коротких сообщений) и иных видов информационных или рекламных рассылок, в том числе от партнеров администрации сайта.

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

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

2.11 Для использования программы лояльности участник должен пройти авторизацию на официальном сайте, войти в личный кабинет и совершить бронирование номера(ов) в одном из представленных отелей-участников.

2.12 Для использования программы лояльности в отеле-участнике участник программы должен при заселении в отель подтвердить свою личность, для чего предъявить на стойке приема и размещения документа, удостоверяющего личность.

2.13 В момент регистрации участник программы соглашается с обработкой и хранением персональных данных, которые он предоставляет компании и перечень которых содержится в анкете и/или в персональном аккаунте. Участник программы обязуется предоставить все необходимые и обязательные данные, запрошенные в момент регистрации в программе, и принять настоящие правила программы при регистрации через Интернет.

2.14 Начиная с момента принятия правил программы, участник получает доступ ко всем преимуществам программы лояльности, включая различные функциональные возможности официального сайта (доступ к баллам, проверка личного счета, использование баллов и др.).

2.15 Личный кабинет позволяет участнику программы:

- быть идентифицированным в качестве участника программы на официальном сайте;
- просматривать свой баланс баллов, индивидуальный статус и наличие премиальных услуг;
- получить доступ к индивидуальным предложениям и услугам, доступным только участникам программы лояльности;
- просматривать историю своих бронирований в отелях-участниках;
- получать сообщения о новостях и специальных предложениях сети отелей Marins Park Hotel.

2.16 Участники программы имеют право на получение доступа, внесение изменений в свои персональные данные, отправку запросов и получение ответов на них.

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

2.18 Все персональные данные участника программы обрабатываются компанией, которая является администратором программы лояльности. Защита персональных данных обеспечивается в соответствии с политикой конфиденциальности персональных данных и законодательством Российской Федерации.

2.19 Согласие участника программы на обработку персональных данных вступает в силу с момента его регистрации в программе лояльности и действует бессрочно до момента прекращения программы или самостоятельного отзыва персональных данных путем направления письменного запроса согласно п. 3.7 настоящих правил.

2.20 Согласно ст. 21 п.5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» удаление персональных данных осуществляется на основании письменного запроса участника программы, который необходимо отправить на электронную почту, указанную в п. 1.9.

Раздел 3. Условия и порядок приостановления или прекращения действия программы и участия в ней

3.1 Программа лояльности не имеет заранее установленной даты прекращения и может действовать до тех пор, пока компания не примет решение о частичном или полном прекращении действия программы в любое время с обязательным предварительным уведомлением. В случае частичного или полного прекращения действия программы лояльности на официальном сайте будет опубликовано соответствующее уведомление, не позднее чем за три месяца до ее прекращения. Также всем участникам программы будет направлено электронное письмо с соответствующим уведомлением.

3.2 В распоряжении участников программы будет три месяца от даты объявления о прекращении действия программы лояльности для использования накопленных баллов.

3.3 Вне зависимости от статуса участников программы лояльности право накапливать и использовать бонусные баллы может быть аннулировано компанией по истечении трех месяцев с момента объявления о завершении программы. Накопленные баллы после окончания действия программы лояльности будут автоматически аннулированы, а предоставление соответствующих привилегий и услуг будет прекращено.

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

3.5 Компания сохраняет за собой право прекратить участие в программе лояльности лиц, которые, по мнению компании или при наличии весомых оснований, подозреваются в:

- нарушении законодательства Российской Федерации;
- участию 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 любого отеля-участника или сети Marins Park Hotel, его гостей, сотрудников или партнёров;
- неоднократном нарушении правил проживания в любом из отелей-участников;
- неоплате подтвержденного и неотмененного бронирования в любом из отелей-участников.

3.6 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.

3.7 Участник самостоятельно может в любое время прекратить свое участие в программе лояльности. Для этого ему достаточно направить официальный запрос по электронной почте: marinsclub@mphotels.ru

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

Раздел 4. Баллы в программе лояльности

4.1 Баллы являются виртуальной условной единицей расчетов в программе.

4.2 Участники могут накапливать и списывать баллы в соответствии с правилами программы.

4.3 Баллы начисляются за полную оплату итоговой стоимости бронирования, произведенную посредством официального сайта компании или на стойке регистрации отеля-участника.

4.4 Сумма начисленных баллов может составлять до 35 (тридцати пяти) процентов от оплаченной стоимости бронирования в отелях-участниках, в зависимости от статуса участника.

4.5 Начисление баллов производится по факту проживания участника программы, который был успешно оформлен при заселении в номер на стойке регистрации отелей-участников.

4.6 Баллы предоставляются только на один номер для одного соответствующего участника. 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.

4.7 Участники не могут получать баллы в нескольких отелях-участниках в пределах одной даты (дат) пребывания.

4.8 Списание баллов возможно только при оплате бронирования на официальном сайте компании или на стойке регистрации отеля-участника.

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

4.10 Актуальный остаток баллов отображается в личном кабинете на сайте программы, его также можно уточнить у сотрудников отеля-участника на стойке регистрации или по телефонам отдела бронирования.

4.11 Баллы не начисляются за оплату дополнительных услуг отеля или других организаций, расположенных на его территории (пополнение мини-бара, услуги конференц-зала, банкетные услуги, рестораны, room service и др. услуги инфраструктуры).

4.12 При отмене бронирования или возврате уплаченных денежных средств за бронирование баллы возвращаются в полном объеме.

4.13 Проживание, забронированное через туроператоров или сторонних онлайн-турагентов не предусматривает начисления баллов.

4.14 Баллы не могут быть начислены на персональные счета нескольких участников программы лояльности.

4.15 Баллы не являются собственностью участников программы.

4.16 Накопленные баллы участника программы не подлежат объединению с баллами других участников программы, перечислению на другие персональные счета или обмену на баллы других участников программы.

4.17 Баллы используются только в учетных целях, не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, подарены третьим лицам или переданы по наследству. Баллы не являются аналогом денежных средств, которые можно затребовать для получения наличными или перечисления на банковский счет участника программы. Замена баллов денежным эквивалентом в натуральном выражении в программе не допускается.

4.18 Баллами нельзя оплатить дополнительные услуги отеля или других организаций, расположенных на его территории (пополнение мини-бара, услуги конференц-зала, банкетные услуги, рестораны, room service и др. услуги инфраструктуры).

Раздел 5. Использование баллов, статусов и премиальных услуг.

5.1 Премиальные услуги – оформление бронирования в отелях-участниках с предоставлением скидок, а также получение дополнительных привилегий при заселении, проживании или выезде.

5.2 Премиальные услуги включают в себя:

- получение приветственных и накопительных баллов;
- получение скидки (списание баллов) на бронирование в отелях-участниках;
- получение иных complements, дополнительных скидок на услуги отелей-участников, возможности раннего заезда, позднего выезда или повышения на одну категорию номера.

5.3 Полный доступ к перечню премиальных услуг программы лояльности участник программы получает после регистрации в личном кабинете.

5.4 Скидки рассчитываются исходя из количества баллов на персональном счете участника программы. 1 (один) балл = 1 (один) рубль скидки.

5.5 Дополнительные бонусные 1000 (тысяча) баллов присваиваются участнику программы автоматически, после регистрации в программе лояльности.

5.6 Процент оплаты баллами рассчитывается от первоначальной стоимости бронирования в отелях-участниках и может составлять до 25 (двадцати пяти) процентов.

5.7 В программе лояльности существуют четыре статуса участников:

- **капитан** (присваивается после регистрации в программе лояльности);
- **контр-адмирал** (присваивается после проживания 3 (трех) ночей в отелях-участниках);
- **вице-адмирал** (присваивается после проживания 15 (пятнадцати) ночей в отелях-участниках);
- **адмирал** (присваивается после проживания 30 (тридцати) ночей в отелях-участниках).

5.8 Для каждого статуса программы действуют индивидуальные премиальные услуги: процент оплаты баллами (скидка), процент накопления баллов, начисление дополнительных бонусных баллов, иные комплементы и премиальные услуги. Полный перечень услуг представлен в таблице ниже.

Статус	Премиальные услуги
Капитан <i>(статус присваивается после регистрации)</i>	<ul style="list-style-type: none"> – оплата баллами до 10% – начисление баллов до 20% – бонусные 1000 баллов;
Контр-адмирал <i>(статус присваивается после проживания 3-х ночей)</i>	<ul style="list-style-type: none"> – оплата баллами до 15% – начисление баллов до 25% – комплемент на выбор: <ol style="list-style-type: none"> 1) скидка 50% на любую услугу центра оздоровления для отеля Yalta Intourist Green Park 2) ужин для конгресс-отелей Marins Park Hotel
Вице-адмирал <i>(статус присваивается после проживания 15-и ночей)</i>	<ul style="list-style-type: none"> – оплата баллами до 20% – начисление баллов до 30% – комплемент на выбор: <ol style="list-style-type: none"> 1) скидка 50% на любую услугу центра оздоровления для отеля Yalta Intourist Green Park 2) ужин для конгресс-отелей Marins Park Hotel – возможность раннего заезда – с 9:00; – возможность позднего выезда – до 16:00;
Адмирал <i>(статус присваивается после проживания 30-и ночей)</i>	<ul style="list-style-type: none"> – оплата баллами до 25% – начисление баллов до 35% – комплемент на выбор: <ol style="list-style-type: none"> 1) скидка 50% на любую услугу центра оздоровления для отеля Yalta Intourist Green Park 2) ужин для конгресс-отелей Marins Park Hotel – возможность раннего заезда – с 9:00; – возможность позднего выезда – до 16:00; – возможность повышения на одну категорию номера;

5.9 Оформление премиальных услуг осуществляется на официальном сайте программы, на стойке регистрации отелей-участников или по телефонам отдела бронирования.

5.10 Комплементарный ужин на две персоны в конгресс-отелях сети Marins Park Hotel предоставляется участнику программы разово при каждом новом бронировании. По желанию ужин может быть заменен на другой тип питания (завтрак или обед).

5.11 Скидка 50% на одну услугу в центре оздоровления лица и тела отеля Yalta Intourist Green Park предоставляется участнику программы или второму гостю, зарегистрированному в номере проживания участника программы, разово при каждом новом бронировании. Данная скидка не может быть суммирована с другими специальными предложениями отеля-участника.

5.12 Услуги раннего заезда, позднего выезда и повышения категории номера при заезде предоставляются при наличии свободных номеров.

5.13 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 заезда.

5.14 Статус участника отображается в личном кабинете на официальном сайте программы, также его можно уточнить у сотрудников отелей-участников на стойке регистрации или по телефонам отдела бронирования.

5.15 Все баллы, используемые для получения премиальной услуги, должны быть списаны с одного персонального счета.

5.16 Оформленная премиальная услуга не может быть переоформлена на другое лицо или быть передана/переуступлена другому лицу.

Раздел 6. Срок действия баллов и статуса участника.

6.1 Срок действия баллов составляет 24 месяца с даты события, ставшего основанием для начисления баллов.

6.2 Срок действия баллов обновляется на 24 месяца каждый раз, когда участник программы осуществляет проживание в отеле-участнике программы и такое проживание предусматривает накопление новых баллов.

6.3 Если участник не останавливается ни в одном из отелей-участников программы в течение 24 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, при этом статус участника не будет понижен.

Раздел 7. Возврат баллов

7.1 Возврат списанных, но не использованных баллов в личном кабинете участника возможен в следующих случаях:

- при отмене бронирования участником не позднее чем за сутки (24 часа) до заезда в отель (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);

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

Раздел 8. Претензии

8.1 В случае если по прошествии пяти рабочих дней и более с момента выезда участника из любого отеля Marins Park Hotel 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.

8.2 Для предъявления такой претензии участник должен направить запрос на электронный адрес marinsclub_yalta@mphotels.ru (отель «Ялта-Интурист») или marinsclub_congress@mphotels.ru (конгресс-отели Marins Park Hotel) с указанием отеля, даты заезда, копией документа, подтверждающего оплату проживания в соответствующем отеле и номера бронирования. Оплата должна быть выполнена участником программы, предъявляющим претензию.

8.3 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.

Раздел 9. Принятие общих условий участия в программе, порядок разрешения споров и применимое право

9.1 Вступление в программу лояльности подразумевает безоговорочное принятие участниками правил программы, согласие участника на обработку всех его персональных данных, которые он предоставляет и которые объективно необходимы компании для исполнения обязательств перед участником, взятых на себя согласно правилам программы.

9.2 В случае возникновения спора между участником и компанией по поводу правил программы участник вправе направить официальное письмо с претензией по адресу электронной почты, указанной в п. 1.9. При невозможности разрешить спор путем переговоров в течение 60 календарных дней с даты первого обращения участника, участник может применить любые другие способы защиты своих законных интересов.