

Правила и условия программы лояльности Marins Club.

Настоящие Правила определяют правила участия в Программе лояльности Marins Club (далее по тексту – **«правила»** и **«программа лояльности»** соответственно). Просим Вас ознакомиться с настоящими правилами до регистрации и перед совершением любых действий, влекущих за собой начисление или списание баллов. Организатором программы лояльности является УК «Союз Маринс Групп» (ИНН 7743541845, адрес 107023, Россия, г. Москва, пер. Семёновский, д. 15), далее также – **оператор**.

Программа лояльности Marins Club разработана сетью отелей Marins Hotels (далее – **«компания»**) с целью создания привилегий для зарегистрированных в Программе лояльности гостей (далее – **«участники»**, **«участники программы»**), которыми можно воспользоваться во время бронирования номеров и пребывания в отелях сети Marins Hotels.

Программа действует в соответствии с правилами и условиями, прописанными ниже, 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 Hotels (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 Hotels и были созданы для защиты интересов участников программы.

Раздел 1. Общие правила Программы лояльности Marins Club.

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

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

- **Marins Yekaterinburg Hotel** (г. Екатеринбург, ул. Челюскинцев, 106)
- **Marins Nizhny Novgorod Hotel** (г. Нижний Новгород, ул. Советская, 12)
- **Marins Novosibirsk Hotel** (г. Новосибирск, ул. Вокзальная Магистраль, 1)
- **Marins Rostov-on-Don Hotel** (г. Ростов-на-Дону, ул. Буденновский проспект, 59)
- **Yalta Intourist** (основной корпус и территория Green Park) (г. Ялта, ул. Драйзинского, 50)
- **Marins Astrakhan Grand Hotel** (г. Астрахань, ул. Куйбышева, 69)
- **Marins Moscow Prazhskaya Hotel** (г. Москва, ул. Кировоградская, д.11)
- **Tropicana Park Hotel** (Московская область, г.о. Химки, д. Брёхово, территория Отель Тропикана, 1)

1.3 Специальные тарифы на проживание и премиальные услуги для участников программы действуют только в случае прямого бронирования в личном кабинете на официальном сайте: **marinshotels.ru** (далее – **«Официальный сайт»**).

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 Дополнительную и уточняющую информацию о программе лояльности или других услугах, предлагаемых каждым отдельным отелем-участником, можно найти на официальном сайте.

1.9 Для решения технических вопросов необходимо отправить письменный запрос на адрес электронной почты **marinsclub@marinshotels.ru**. 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.

Раздел 2. Регистрация и создание учетной записи.

2.1 Участником программы может стать любое физическое лицо, достигшее 18 лет, 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 номер мобильного телефона.

2.6 Дата начала участия в программе лояльности считается дата активации личного кабинета путем подтверждения номера мобильного телефона участника.

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 личного кабинета участник программы должен незамедлительно уведомить об этом компанию, отправив запрос на электронный адрес, указанный в п. 1.9.

2.10 Участник программы признает и согласен, что несёт ответственность за все операции в личном кабинете, а именно списание (использование) баллов.

2.11 Для использования программы лояльности участник должен пройти авторизацию на официальном сайте (выполнить вход 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 документ, удостоверяющий 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;
- получать 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 Hotels.

2.16 Участники программы имеют право на внесение изменений в свои персональные данные (номер мобильного телефона и адрес электронной почты. Для внесения изменений в ФИО или дату рождения необходимо отправить запрос на электронный адрес, указанный в п. 1.9.

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 30 календарных дней до ее прекращения. Также всем участникам программы будет направлено электронное письмо с соответствующим уведомлением.

3.2 В распоряжении участников программы будет 30 календарных дней 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 30 календарных дней 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 Hotels, 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 на электронный адрес, указанный в п. 1.9.

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 Программы лояльности Marins Club.

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 проживания.

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

4.5 Начисление баллов и ночей производится по факту проживания (выезда из отеля) участника программы, который был успешно оформлен при заселении в номер на стойке регистрации отелей-участников.

4.6 Участники не могут получать баллы и/или ночи в нескольких отелях-участниках в пределах одной даты (дат) пребывания.

4.7 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, то баллы и ночи начисляются «основному гостю», который был указан при регистрации на стойке ресепшен.

4.8 Списание баллов возможно при оплате бронирования через личный кабинет на официальном сайте компании, а также при оплате услуг в центре массажа, центре грязеомоложения и центре омоложения лица и тела отеля Yalta Intourist (далее – **«спа-центры»** отеля Yalta Intourist).

4.9 Участники не могут списывать баллы более чем за один номер в одном или нескольких отелях-участниках в пределах одной даты (дат) пребывания.

4.10 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.

4.11 Актуальный остаток баллов и количество ночей отображается в личном кабинете на официальном сайте программы лояльности.

4.12 Баллами невозможно 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), кроме услуг спа-центров отеля Yalta Intourist (центр массажа, центр грязеомоложения и центр омоложения лица и тела).

4.13 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, спа-центры и др. услуги инфраструктуры).

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

4.15 Проживание, забронированное не на официальном сайте компании, а именно через туроператоров, сторонних онлайн-турагентов, корпоративных партнеров или других ресурсов не предусматривает начисления баллов и ночей.

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

4.17 Баллы не являются собственностью участников программы.

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

4.19 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.

4.20 В полностью оплаченное бронирование списание баллов не доступно.

Раздел 5. Использование баллов, статусов и премиальных услуг.

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

5.2 Премиальные услуги включают в себя:

- получение приветственных и накопительных баллов;
- возможность оплачивать баллами бронирования в отелях-участниках;
- возможность оплачивать баллами услуги спа-центров отеля Yalta Intourist;
- получение дополнительных привилегий на услуги отелей-участников.

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

5.4 Количество списываемых баллов рассчитывается исходя из статуса участника, а также из количества баллов на персональном счете участника программы, в процентном соотношении 1 (один) балл = 1 (один) рубль.

5.5 Приветственные 1000 (тысяча) баллов присваиваются участнику автоматически после регистрации в программе лояльности и могут быть использованы сразу при бронировании номеров из личного кабинета.

5.6 Процент оплаты баллами за проживание рассчитывается от итоговой стоимости проживания в отелях-участниках и может составлять до 25 (двадцати пяти) процентов, в зависимости от статуса участника программы.

5.7 Процент оплаты баллами в спа-центрах отеля Yalta Intourist рассчитывается от первоначальной стоимости услуг в центре массажа, центре грязеомоложения или в центре омоложения лица и тела, и может составлять до 25 (двадцати пяти) процентов, в зависимости от статуса участника программы.

5.8 В программе лояльности существуют четыре статуса участников:

- **Blue** (присваивается после регистрации в программе лояльности);
- **Silver** (присваивается после проживания 3 (трех) ночей в отелях-участниках);
- **Gold** (присваивается после проживания 15 (пятнадцати) ночей в отелях-участниках);
- **Platinum** (присваивается после проживания 30 (тридцати) ночей в отелях-участниках).

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

Статус	Премиальные услуги
Blue (статус присваивается после регистрации)	– оплата баллами до 10% от стоимости проживания в любом отеле сети Marins; – оплата баллами до 10% в спа-центрах отеля Yalta Intourist; – начисление баллов до 20% от стоимости проживания в любом отеле сети Marins; – приветственные 1000 баллов;
Silver (статус присваивается после проживания 3-х ночей)	– оплата баллами до 15% от стоимости проживания в любом отеле сети Marins; – оплата баллами до 15% в спа-центрах отеля Yalta Intourist; – начисление баллов до 25% от стоимости проживания в любом отеле сети Marins; – ужин в любом отеле сети Marins, кроме отеля Yalta Intourist;
Gold (статус присваивается после проживания 15-и ночей)	– оплата баллами до 20% от стоимости проживания в любом отеле сети Marins; – оплата баллами до 20% в спа-центрах отеля Yalta Intourist; – начисление баллов до 30% от стоимости проживания в любом отеле сети Marins; – ужин в любом отеле сети Marins Hotels, кроме отеля Yalta Intourist; – возможность раннего заезда – с 9:00 в любом отеле сети Marins; – возможность позднего выезда – до 16:00 в любом отеле сети Marins;
Platinum (статус присваивается после проживания 30-и ночей)	– оплата баллами до 25% от стоимости проживания в любом отеле сети Marins; – оплата баллами до 25% в спа-центрах отеля Yalta Intourist; – начисление баллов до 35% от стоимости проживания в любом отеле сети Marins; – ужин в любом отеле сети Marins, кроме отеля Yalta Intourist; – возможность раннего заезда – с 9:00 в любом отеле сети Marins; – возможность позднего выезда – до 16:00 в любом отеле сети Marins; – возможность повышения категории номера в любом отеле сети Marins;

5.10 Оформление премиальных услуг осуществляется на официальном сайте программы или в спа-центрах отеля Yalta Intourist.

5.11 Оплата баллами в спа-центрах отеля Yalta Intourist не суммируется с другими специальными предложениями центра массажа, центра гезеомоложения и центра омоложения лица и тела.

5.12 Комплементарный ужин на две персоны (проживающих в отеле) предоставляется в любом отеле сети Marins Hotels, кроме отеля Yalta Intourist, один раз при каждом новом бронировании. Период между бронированиями должен составлять не менее 3-х календарных дней. Воспользоваться дополнительной услугой может участник программы, зарегистрированный в номере проживания. По желанию ужин может быть заменен на другой тип питания (завтрак или обед).

5.13 Услуги раннего заезда, позднего выезда и повышения на одну категорию номера проживания при заезде предоставляются в день заселения и только при наличии свободных номеров.

5.14 При бронировании номера за 5 дней до и 5 дней после Дня рождения предоставляются дополнительные 5% на списание баллов, которые суммируются с условиями текущего статуса участника программы лояльности (предложение ограничено и действует не во всех отелях-участниках, подробности можно уточнить в разделе «Специальные предложения» на официальном сайте компании).

5.15 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.

5.16 Статус участника отображается в личном кабинете на официальном сайте программы.

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

5.18 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 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);

7.2 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 сети Marins Hotels баллы или ночи 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, указанный в п. 1.9, с предоставлением информации об отеле и дате заезда, а также с 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.