MARRIOTT
MOSCOW
IMPERIAL PLAZA
ООО «ГРАНД ОТЕЛЬ»

Утверждено
_____ / Н.А.Родкина
Генеральный менеджер

« » _____ 20__ г.

Правила Программы лояльности гостиницы ООО «Гранд Отель» (гостиница «Moscow Marriott Imperial Plaza»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила Программы лояльности определяют условия вступления и участия гостей в Программе, созданной для поощрения лояльности гостей гостиницы «Moscow Marriott Imperial Plaza» (далее – Программа).

1.2. Настоящие Правила распространяют свое действие на всех участников Программы. Участие в Программе является подтверждением ознакомления и согласия участника Программы со всеми положениями настоящих Правил.

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

1.4. Актуальный текст Правил размещается на официальном сайте гостиницы по адресу: https://marriottimperialplaza.moscow/

1.5. Стать Участником программы лояльности (т.е. лицом, зарегистрированным в качестве Участника) могут только лица, считающиеся совершеннолетними в соответствии с законом как в стране проживания, так и в России, а также в случае, если программа лояльности не запрещена законодательством страны проживания ее Участника. Стать Участниками программы лояльности могут физические лица, вне зависимости от страны проживания. Юридические лица не вправе регистрироваться в Программе.

1.6. В соответствии с пунктом 3.1.5 настоящих Правил личные данные участников Программы хранятся, обрабатываются и используются в целях функционирования Программы.

1.7. Действие программы может быть приостановлено или прекращено в любое время Гостиницей. При этом Гостиница размещает информацию о планируемой дате отмены действия программы не менее, чем за 1 (один) месяц до даты отмены.

1.8. В настоящие Правила могут вноситься изменения (полные или частичные) в любое время без предварительного уведомления участников Программы. Участники Программы обязаны самостоятельно отслеживать актуальную редакцию программы лояльности.

MARRIOTT
MOSCOW
IMPERIAL PLAZA
ООО «ГРАНД ОТЕЛЬ»

2. Термины, сокращения и условные обозначения

В настоящих Правилах используются следующие термины, сокращения и условные обозначения:

- **Программа лояльности гостиницы «Moscow Marriott Imperial Plaza»** - программа поощрения гостей, в соответствие с которой участник Программы за проживание в Гостинице приобретает право на получение привилегий;
- **Официальный сайт** – сайт Гостиницы по доменному имени: https://marriottimperialplaza.moscow/
- **Гостиница** – Общество с ограниченной ответственностью «ГРАНД ОТЕЛЬ» – юридическое лицо, предоставляющее комплекс гостиничных и иных связанных с ними услуг (далее «гостиничные услуги»), а также обеспечивающее ведение и сопровождение базы данных участников Программы, учет квалификационных баллов участников Программы, осуществляющее управление Программой;
- **Участник Программы** – физическое лицо – гость Гостиницы, прошедший регистрацию в Программе;
- **Статус Участника** – уровень Участника в Программе, предусмотренный разделом 4 Правил Программы. Статус Участника определяет привилегии, получаемые Участником Программы в гостинице;
- **Личный кабинет** – автоматически созданная страница Участника на официальном сайте после его регистрации в Программе, содержащая персональные данные Участника и его Статус;
- **Анкета** (электронная или на бумажном носителе) – заявление потенциального участника Программы о вступлении в Программу, содержащее персональные данные и согласие на их обработку Гостиницей;
- **Базовый уровень** – уровень участия в Программе, который присваивается участнику Программы после его регистрации в Программе;
- **Идентификационный номер участника Программы** – уникальный номер, присваиваемый участнику Программы после прохождения процедуры регистрации. Служит для идентификации участника Программы в базе данных Программы. Идентификационный номер участника Программы одновременно является номером персонального счета участника Программы;
- **Привилегии** – дополнительные льготы и/или услуги, предоставляемые Участнику Программы в период действия Программы в соответствии с разделом 4;
- **Квалификационные баллы** – учетные (условные) единицы, которые начисляются участнику Программы за оплату товаров и услуг Гостиницы, а именно за проживание по Квалификационному Бронированию, за пользование услугами ресторана Galerie, ресторана Cafe Imperial, обслуживания в номерах, мини-бара, прачечной. Квалификационные баллы не начисляются за алкогольную продукцию;
- **Квалификационное бронирование** – бронирование, выполненное через прямые каналы продаж Гостиницы (официальный сайт, бронирование по телефонам, указанным на

официальном сайте отеля) по тарифам «Лучшая цена дня», «Проживание с завтраком», по тарифам для участников Программы лояльности, по тарифам специальных предложений на официальном сайте отеля («Предоплатный тариф», «Предоплатный тариф с завтраком», «День рождения», «Романтические выходные», «Свадебное предложение», «Длительное проживание», «Длительное проживание с завтраком» и другие) при условии самостоятельной оплаты счета Участником Программы и проживания Участника в Гостинице;

- **Персональный счет** – счет участника Программы, на котором хранятся его персональные данные, история начисления баллов;
- **Транзакция** – операция начисления баллов, отраженная на персональном счете участника Программы;
- **Балльный счет** — это единый накопительный счет, где учитываются условные единицы Программы. Баллы, полученные участником Программы, автоматически зачисляются на балльный

счет. Баланс Балльного счета можно проверить в личном кабинете сайта https://marriottimperialplaza.moscow/ или при обращении на стойку регистрации гостиницы;
- **Регистрационная карта гостя** – документ, заполняемый отделом приёма и размещения, содержащий информацию о заказчике (госте) на основании сведений в документе, удостоверяющем личность гостя, информацию по брони, подпись, подтверждающую факт ознакомления гостя с информацией об оказываемых услугах, правилами предоставления гостиничных услуг и согласие гостя на участие в программе лояльности.

3. Участие в Программе

3.1. Общие положения

3.1.1. Участие в Программе бесплатное. Замена, повторная выдача виртуальной карты лояльности в связи с её утратой или порчей производится в гостинице.

3.1.2. Участие в Программе индивидуально. Программа предлагает одинаковые для всех Участников Программы условия начисления и списания Квалификационных баллов.

3.1.3. Участником Программы может стать любое физическое лицо, считающееся совершеннолетним в соответствии с законом как в стране проживания, так и в России, а также в случае, если программа лояльности не запрещена законодательством страны проживания ее Участника.

3.1.4. Для участия в Программе необходимо зарегистрироваться самостоятельно на официальном сайте Гостиницы, либо в Гостинице в службе приема и размещения, путем заполнения Анкеты, и получить идентификационный номер Участника Программы.

3.1.5. Предоставляя свои персональные данные, Участник Программы соглашается с их использованием Гостиницей для реализации интересов Участника в рамках Программы. Основанием для обработки персональных данных является согласие Участника Программы, выраженное путем принятия настоящих Правил. Гостиница осуществляет обработку персональных данных Участника Программы, предоставляемых последним при регистрации в соответствии с условиями настоящих Правил. Данные действия

осуществляются Гостиницей в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

3.1.6. Под обработкой персональных данных Участника Программы в контексте настоящих Правил
понимаются любые действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

3.1.7. В соответствии с п. 7 ст. 5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных
данных" срок хранения персональных данных участников Программы не превышает сроков, требуемых для достижения целей их обработки.

3.1.8. Участник Программы имеет право на доступ к своим персональным данным, их уточнение, блокирование или уничтожение, а также на отзыв согласия на обработку персональных данных в порядке, предусмотренном законодательством РФ и настоящими Правилами.

3.1.9. Участник вправе отозвать свое согласие на обработку персональных данных, направив соответствующее заявление Гостинице. В случае отзыва согласия на обработку персональных данных, необходимых для функционирования Программы, участие Участника в Программе прекращается, а его персональные данные подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

3.2. Регистрация в Программе

3.2.1. Регистрация в Программе осуществляется на официальном сайте Гостиницы путем заполнения соответствующей регистрационной формы либо путем заполнения Анкеты на стойке приема и размещения при регистрации.

3.2.2. После успешного завершения регистрации указанному лицу автоматически присваивается идентификационный номер, который высылается на адрес электронной почты.

3.2.3. Регистрируясь в Программе, Участник подтверждает согласие с условиями Программы, включая согласие получать информацию о Программе и услугах Гостиницы по указанным контактным данным.

3.2.4. Датой регистрации в Программе считается дата присвоения участнику Программы идентификационного номера участника Программы.

3.2.5. Для использования привилегий участник Программы должен предоставить все необходимые персональные данные, включая имя, фамилию, дату рождения в соответствии с записью в документе, удостоверяющем личность, адрес электронной почты, телефонный номер.

3.2.6. Электронный адрес каждого участника должен быть уникален и не может быть использован для повторной регистрации или регистрации другого Участника.

3.3. Карта участника Программы

3.3.1. Гостю предоставляется виртуальная Карта в Личном кабинете.

3.3.2. Карта участника Программы содержит следующую информацию:

- идентификационный номер участника
- имя и фамилию участника русскими или латинскими буквами;

3.3.3. Выдача виртуальной карты происходит автоматически.

3.3.4. Гость получает Карту после регистрации.

3.3.5. Карта участника Программы является персонифицированной и не может быть подарена, передана другому лицу. Карта не является средством оплаты и не служит гарантией бронирования.

3.3.6. 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 Гостиницы, и/или сообщать её номер при регистрации и заезде в отель. От соблюдения этих требований зависит получение привилегий Программы.

4. Уровни участия и привилегии в Программе

4.1. В Программе предусмотрено 5 (пять) уровней участия (Статусов):

4.1.1. Базовый:

Присваивается сразу после регистрации в Программе.

Базовый уровень участия предоставляет его владельцу следующие скидки и привилегии:

- 3% скидка при бронировании номера по тарифу «Лучшая цена дня» или «Проживание с завтраком» при условии оформления бронирования по специальным тарифам для Участников программы лояльности;
- 3% скидка на услуги Galerie, услуги Cafe Imperial, услуги обслуживания в номерах, услуги мини-бара, не включая алкогольную продукцию;
- Поздний выезд до 14:00 (по возможности).

4.1.2. Серебряный:

Присваивается после накопления гостем 150,000 квалификационных баллов на персональном счете.

Серебряный уровень участия предоставляет его владельцу следующие скидки и привилегии:

- 5% скидка при бронировании номера по тарифу «Лучшая цена дня» или «Проживание с завтраком» при условии оформления бронирования по специальным тарифам для Участников программы лояльности;
- 5% скидка на услуги Galerie, услуги Cafe Imperial, услуги обслуживания в номерах, услуги мини-бара, не включая алкогольную продукцию;
- Поздний выезд до 14:00 (по возможности);
- Welcome Drink voucher – ваучер на приветственный напиток (единоразово в рамках одного заезда);
- Комплимент в номере;

4.1.3. Золотой:

Присваивается после накопления гостем 300,000 квалификационных баллов на персональном счете.

Золотой уровень участия предоставляет его владельцу следующие скидки и привилегии:

- 5% скидка при бронировании номера по тарифу «Лучшая цена дня» или «Проживание с завтраком» при условии оформления бронирования по специальным тарифам для Участников программы лояльности;
- 5% скидка на услуги Galerie, услуги Cafe Imperial, услуги обслуживания в номерах, услуги мини-бара, не включая алкогольную продукцию;
- Поздний выезд до 14:00 (по возможности);
- Ранний заезд с 09:00 (по возможности);
- Welcome Drink voucher – ваучер на приветственный напиток (единоразово в рамках одного заезда);
- Комплимент в номере;
- Вино и фруктовая тарелка;
- Приоритетная регистрация заезда;
- Высокоскоростной Wi-Fi доступ на скорости не менее 50Мбит/с.

4.1.4. Платиновый:

Присваивается после накопления гостем 500,000 квалификационных баллов на персональном счете.

Платиновый уровень участия предоставляет его владельцу следующие скидки и привилегии:

- 10% скидка при бронировании номера по тарифу «Лучшая цена дня» или «Проживание с завтраком» при условии оформления бронирования по специальным тарифам для Участников программы лояльности;
- 10% скидка на услуги Galerie, услуги Cafe Imperial, услуги обслуживания в номерах, услуги мини-бара, не включая алкогольную продукцию;
- Поздний выезд до 16:00 (по возможности);
- Ранний заезд с 09:00 (по возможности), с 12:00 (гарантированно);
- Welcome Drink voucher – ваучер на приветственный напиток (единоразово в рамках одного заезда);
- Комплимент в номере;
- Вино и фруктовая тарелка;
- Приоритетная регистрация заезда;
- Повышение категории номера на 1 ступень (по возможности) при максимальном повышении до номера категории «Люкс с ванной»;
- Высокоскоростной Wi-Fi доступ на скорости не менее 100Мбит/с.

4.1.5. Амбассадор:

Присваивается после накопления гостем 800,000 квалификационных баллов на персональном счете.

Амбассадор уровень участия предоставляет его владельцу следующие скидки и привилегии:

- 10% скидка при бронировании номера по тарифу «Лучшая цена дня» или «Проживание с завтраком» при условии оформления бронирования по специальным тарифам для Участников программы лояльности;
- 10% скидка на услуги Galerie, услуги Cafe Imperial, услуги обслуживания в номерах, услуги мини-бара, не включая алкогольную продукцию;
- Поздний выезд до 16:00 (по возможности);
- Ранний заезд с 09:00 (по возможности), с 12:00 (гарантированно);
- Welcome Drink voucher – ваучер на приветственный напиток (единоразово в рамках одного заезда);
- Комплимент в номере;
- Вино и фруктовая тарелка;
- Приоритетная регистрация заезда;
- Повышение категории номера на 1 уровень при максимальном повышении до номера категории «Люкс с ванной»;
- Гарантированное предоставление возможности оформления бронирования за 48 часов до заезда;
- Бесплатный завтрак во время проживания на две персоны (привилегия предоставляется Участнику Программы, оформившему бронирование, а также одному зарегистрированному гостю, проживающему с Участником Программы в номере, на весь период бронирования. Привилегия не распространяется на заказ завтрака в номер. В случае бронирования нескольких номеров воспользоваться бесплатным завтраком могут только зарегистрированные лица, проживающие в одном номере с участником Программы, оформившим бронирование. Если Участник Программы при бронировании выбирает тариф, который включает завтрак, вычет стоимости завтрака из общей суммы (или возмещение средств, если бронирование было предоплачено) не предусмотрен;
- Высокоскоростной Wi-Fi доступ на скорости не менее 100Мбит/с;
- 1 сертификат в год на бесплатное проживание на 1 ночь с открытой датой на 2 персоны с завтраком в номере категории Люкс (при наличии свободных номеров на момент бронирования). Срок действия сертификата 1 год с момента выдачи.

4.2. При достижении порога перехода на следующий уровень участия Гостиница направляет гостю
соответствующее оповещение. Скидку, предусмотренную следующим уровнем участия, гость может получить при очередном
посещении Гостиницы.

4.3. Баллы начисляются Участнику Программы за проживание по Квалификационному Бронированию, за пользование услугами ресторана Galerie, ресторана Cafe Imperial, обслуживания в номерах, услугами мини-бара, прачечной при условии предъявления Карты и самостоятельной оплаты счета наличными, банковской картой или банковским переводом. Квалификационные баллы не начисляются за алкогольную продукцию.

4.4. Баллы начисляются на сумму, включая НДС, после применения всех скидок на бронирование/счёт в расчете 1 оплаченный рубль равен 1 Квалификационному баллу.

4.5. Баллы начисляются при полной оплате счета, платеж должен быть принят и подтвержден Гостиницей. Если Участник не оплачивает счет полностью или в любой его части, если он блокирует оплату или опротестовывает оплату, сделанную по банковской карте, то Баллы по данному счету Участнику не начисляются или подлежат аннулированию в том случае, если они были начислены до такой блокировки или опротестования платежа.

4.6. Баллы не имеют материальной ценности; не подлежат списанию в счет оплаты услуг; денежная компенсация за Баллы не предусмотрена.
4.7. Начисление квалификационных баллов в Программе осуществляется лишь после оказания услуги и ее оплаты по истечении пяти дней после выезда гостя.
4.8. Если Участник Программы не выполняет условия, необходимые для начисления квалификационных баллов согласно пунктам 4.4. и 4.5 в течение двух календарных лет с момента получения Статуса, в результате чего количество накопленных на персональном счете баллов остается неизменным, то Статус такого Участника снижается на 1 Статус ниже по шкале Программы лояльности». Количество квалификационных баллов в этом случае устанавливается на уровне, соответствующему новому установленному Статусу. Базовый уровень в данном случае остается без изменений.
4.9. В любое время Участник программы может ознакомиться в Личном кабинете с количеством накопленных квалификационных баллов и его Статусом на текущий момент.
4.10. Персональные данные в бронировании должны совпадать с данными Участника Программы
лояльности. Бронирование не может быть оформлено на имя, отличное от имени Участника Программы лояльности. Каждый Участник Программы может иметь только один персональный счет в Программе. Счет Участника и набранные квалификационные баллы не могут быть переданы
другим лицам, перенесены, объединены со счетами других участников Программы лояльности.
4.11. Квалификационные баллы за проживание начисляются только при фактическом проживании Участника программы в Гостинице. Использование Личного кабинета в целях бронирования услуг третьим лицам не допускается.
4.12. В случае, если бронирование осуществляется Участником программы лояльности для третьего лица, тарифы для Участников программы не могут быть использованы и применены. В этом случае тариф бронирования может быть изменен Гостиницей в одностороннем порядке.
4.13. Начисление квалификационных баллов за оплату проживания доступно только при условии совершения Квалификационного бронирования и распространяется только на гостиничный номер участника, в котором он проживает, вне зависимости от количества забронированных им гостиничных номеров.
4.14. Гостиница оставляет за собой право приостановить или прекратить участие в Программе любых лиц, обладающих любыми статусами Программы, в отношении которых было выявлено нарушение условий и положений Программы при ее использовании.
4.15. В случае технической ошибки, приведшей к некорректному начислению или понижению статуса Участника, Гостиница обязуется восстановить корректное количество

баллов и/или статус по заявлению Участника, поданному в течение 3 месяцев с момента обнаружения ошибки. Заявление принимается на эл.почту loyalty@marriottimperialplaza.moscow.

5. Изменение персональных и контактных данных Участника Программы

5.1. Участник Программы обязан уведомить Гостиницу об изменении своих персональных и контактных данных.
5.2. Изменение персональных данных (фамилии, имени) производится Гостиницей только после получения запроса Участника Программы по электронной почте loyalty@marriottimperialplaza.moscow. К запросу на изменение персональных данных должны прилагаться отсканированные копии подтверждающих документов (свидетельство о браке/расторжении брака, копия действующего паспорта и др.).

5.3. Для изменения контактных данных (номер телефона, электронная почта) Участнику Программы необходимо обратиться по электронной почте: loyalty@marriottimperialplaza.moscow.

6. Юридическая ответственность сторон

6.1. Участник Программы и Гостиница обязаны соблюдать правила и условия Программы.
6.2. Качество оказываемых Гостиницей услуг в рамках настоящей Программы должно соответствовать установленным стандартам оказания гостиничных услуг.
6.3. Датой вступления в силу настоящих Правил является дата их публикации на сайте Гостиницы.
6.4. Претензии Участников, связанные с участием в Программе, направляются в письменной форме по адресу Гостиницы (Москва, ул. Краснопрудная д.12) или на электронную почту loyalty@marriottimperialplaza.moscow в течение 30 дней (тридцати) с момента возникновения основания для претензии. Гостиница обязана рассмотреть претензию и дать мотивированный ответ в течение 20 дней (двадцати) с момента ее получения.

7. Контакты

Сайт Гостиницы: https://marriottimperialplaza.moscow/
Контактный телефон 8 (495) 786 99 99