

Правила программы лояльности «Доброград Клуб»

1. Определения.

Программа - программа лояльности «Доброград Клуб».

Правила Программы – настоящие Правила программы лояльности «Доброград Клуб».

Оператор Программы/Оператор - ООО «Курорт Доброград».

Баллы – это условные единицы по курсу Программы, которые начисляются Участнику по результатам его проживания в Отеле, участвующем в Программе, в рамках специального предложения или акции по продвижению товара/услуги, предусматривающих получение Баллов. Начисление Баллов является дополнительной формой поощрения, добровольно применяемой Оператором, за получение которой Участник никаких дополнительных расходов не несет.

Балльный счет — это единый накопительный счет, где учитываются условные единицы Программы. Баллы, полученные Участником, автоматически зачисляются на Балльный счет. Баланс Балльного счета можно проверить в личном кабинете на сайте dobrograd-hotel.ru или при обращении службу приема и размещения Отеля.

Гость - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, не являющееся Участником Программы, самостоятельно оплативший проживание в Отеле.

Бронирование – закрепление номера за Гостем Отеля на условиях, определенных Гостем, по тарифу Отеля и подтверждение этой заявки со стороны Оператора.

СПиР - служба приема и размещения Отеля.

Участник Программы/Участник - Гость, который принял Правила Программы, успешно прошёл регистрацию в Программе. Регистрация Гостя в качестве Участника Программы даёт право накапливать Баллы и пользоваться привилегиями. Зарегистрировавшись в Программе, Участник подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, выражает свое безусловное согласие с ними и обязуется их выполнять. Оператор Программы не несет ответственность за незнание Участником Правил Программы.

Аккаунт Участника Программы – автоматически созданный личный кабинет Участника на сайте dobrograd-hotel.ru после его регистрации в Программе, содержащий персональные данные Участника, количество доступных к списанию Баллов и их срок действия.

Корректировка - зачисление или внесение изменений в количество Баллов вследствие жалобы Участника или ошибки в Программе, которая была выявлена Оператором Программы и/или Участником.

Анкета Участника Программы/Анкета – регистрационная форма для заполнения Гостем в электронной форме на сайте dobrograd-hotel.ru или на стойке регистрации Отеля, содержащая персональные данные Участника Программы и согласие на их обработку.

Членская карта/Карта – виртуальная карта в личном кабинете Участника, обладающая уникальным в рамках Программы номером (штрих или QR-кодом), который используется для идентификации Участника в Программе.

Транзакция - начисление или снятие Баллов с/на Аккаунт Участника.

Отель/Отели — это отели, которые работают под брендом «Доброград» и участвующие в Программе.

Проживание - это общее количество ночей, проведенных в Отеле независимо от выезда или повторной регистрации Гостя.

Кешбэк – доля (коэффициент) от расходов в Отеле, возвращаемая на Балльный счёт Участнику Программы в виде Баллов.

Персональные данные – под персональными данными понимается любая информация, относящаяся к Участнику как к субъекту персональных данных, в том числе:

- фамилия, имя, отчество; дата рождения; место рождения; пол; возраст; гражданство;
- тип и данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации по месту жительства и адрес фактического проживания, дата регистрации по месту жительства;
- контактные данные (номер домашнего, мобильного, рабочего телефонов, адрес электронной почты, адреса страниц в социальных сетях);
- семейное положение, сведения о составе семьи;
- сведения о почтовой программе, сведения об используемом браузере;
- сведения о переходах по ссылкам в электронных письмах;
- сведения о месторасположении;
- сведения об IP-адресах, с которых пользователь открывает электронное письмо;
- данные файлов cookie;
- иные персональные данные, которые станут известны в ходе исполнения договоров (в случае заключения договоров между Участником и Организатором).

2. Общие положения.

2.1. Настоящие правила определяют условия вступления и порядок участия в Программе. Программа была создана Оператором, для того, чтобы Гости Отелей могли пользоваться привилегиями (описанными ниже) во время своего пребывания в Отелях.

2.2. Программа реализуется только на территории РФ, только в Отелях и торговых точках, принадлежащих Отелям.

2.3. Участник, после регистрации в Программе, вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять. Стать Участником Программы может только физическое лицо, достигшее восемнадцати лет. Стать Участником Программы может физическое лицо вне зависимости от страны проживания. Юридические лица не могут регистрироваться в Программе - такое членство признаётся недействительным.

2.4. Программа не имеет заранее установленной даты прекращения и может действовать до тех пор, пока Оператор не примет решение о прекращении Программы в любое время уведомлением или без него. Вне зависимости от количества накопленных баллов Участника в Программе, его право накапливать Баллы и претендовать на получение вознаграждений может быть аннулировано Оператором с уведомлением на официальном сайте dobrograd-hotel.ru о завершении Программы.

2.5. Оператор оставляет за собой право добавлять, менять, удалять или иным образом изменять настоящие 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.

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 РФ, так и в соответствии страны проживания Участника.

3.2. Участие в Программе бесплатное и подтверждается уникальным номером Участника, который предоставляется в электронной форме в виде виртуальной членской карты в личном кабинете на сайте dobrograd-hotel.ru.

3.3. Членская карта является именной и строго персональной. Каждый Участник может владеть только одной Картой. 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. В случае передачи карты другому лицу, Баллы не будут начислены, а Карта может быть аннулирована. Оператор Программы вправе отказать физическому лицу в оформлении Карты при обнаружении ранее оформленной Карты Участника на данное физическое лицо.

3.4. В Аккаунте на сайте dobrograd-hotel.ru отображается имя Участника, индивидуальный идентификационный номер, срок действия баллов и текущий баланс баллов Участника.

3.4.1 Карта может использоваться только тем Участником, на которого зарегистрировано членство. Баллы начисляются за проживание в Отелях и услуги, определенные Программой. Баллы могут быть списаны для оплаты проживания (но не более двух номеров) только при условии проживания самого Участника Программы в Отеле.

3.5. 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.

3.6. 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 dobrograd-hotel.ru. Участники сохраняют возможность аннулировать свое участие в соответствии с пунктом 13 настоящих Правил. 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.

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

3.8. Участник обязуется не передавать Карту 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 одним из нижеперечисленных способов:

- обратиться в СПиР Отеля, где он проживает или планирует проживать;
- зарегистрироваться на официальном сайте dobrograd-hotel.ru.

4.3. Гость обязуется предоставить все данные, необходимые для участия в Программе и запрошенные в момент регистрации в Программе, и принять настоящие Правила Программы при регистрации либо через Интернет, либо в Отеле в зависимости от условий регистрации.

4.4. Начиная с момента принятия настоящих Правил Программы, Участник получает доступ ко всем преимуществам и привилегиям Программы, включая различные функциональные возможности сайта dobrograd-hotel.ru (доступ к Баллам, проверка личного счета, использование Баллов при оплате проживания в Отелях) и может быть идентифицирован на всех веб-сайтах и во всех колл-центрах сети Оператора при бронировании.

5. Аккаунт Участника Программы.

5.1. Аккаунт позволяет Участнику:

- просматривать свой баланс Баллов, статус, срок действия Баллов,
- быть идентифицированным как Участник на сайте dobrograd-hotel.ru;
- подписаться на получение новостных писем от Оператора, а также просматривать свои подписки онлайн;
- получить доступ к индивидуальным предложениям и услугам, доступным только Участникам Программы.

6. Членство в Программе.

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 dobrograd-hotel.ru, и/или сообщать её номер при регистрации и заезде в Отель. От соблюдения этих требований зависит начисление баллов Программы.

7. Ответственность Участника Программы.

7.1. Любое нарушение, Участником настоящих Правил Программы, которое он совершил или намеревается совершить, в том числе, но не ограничиваясь: злоупотребление или мошенничество в отношении Карты Участника или Баллов, любая ложная информация, любые действия, причиняющие вред или ущерб, а также любое недостойное поведение, определяемое

в качестве такого, исключительно по собственному усмотрению Оператора (в особенности оскорбительное поведение в отношении персонала Отеля или Гостей), может быть основанием для временного приостановления членства Участника в Программе или для аннуляции его членства без предварительного уведомления и без выплаты компенсации с последующей ликвидацией Баллов, начисленных на Карту Участника, по усмотрению Оператора. Перечень оснований, по которому Участник может быть исключен из Программы, может дополняться.

8. Начисление Баллов.

8.1. Участнику Программы, остановившемуся в одном из Отелей, по факту оплаты проживания и иных, определенных Программой услуг, на Аккаунт Участника начисляются Баллы. Для расчётов по начислению Баллов, а также учёта счетов в качестве накоплений, с целью идентификации Участника в Программе, счет Участника должен быть идентифицирован при помощи предъявления Участником Членской карты.

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

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

8.4. Баллы зачисляются спустя 24 часа после выезда из Отеля и оплаты счета за проживание и/или оплаты счета за иные услуги, определенные Программой, и после этого доступны к списанию.

8.5. В случае, если Баллы, при соблюдении всех Правил Программы, Участнику не были начислены, ему следует обратиться по адресу: loyalty@askonalife.com с указанием ФИО, даты пребывания в Отеле и номера бронирования, даты и суммы оплаты иных услуг, определенных Программой, за которые Баллы не были начислены.

8.6. Проживание, забронированное под авторизованной учётной записью Участника, после подтверждения им регистрации в Программе лояльности, даёт право на получение Баллов, через каналы продаж Оператора (сайт dobrograd-hotel.ru, центр бронирования 8 800 600 80 50) только в случае, если проживание в Отеле было оформлено при заселении на имя Участника Программы. Баллы получает тот Участник Программы, который был заселён в Отель.

8.7. Проживание, забронированное через туроператоров или сторонних онлайн-тур. агентов, НЕ предусматривает начисления и использования Баллов Программы.

8.8. Баллы начисляются за услуги, определенные Программой и оплаченные Участником, при условии его идентификации в качестве Участника Программы лояльности.

8.9. Тарифы, предусматривающие начисление Баллов, включают все публичные и рекламные промо тарифы для Участников Программы, включая тарифы при бронировании по телефону или электронной почте, а также специальные и открытые дисконтные тарифы, доступные для бронирования на официальном сайте dobrograd-hotel.ru, но НЕ включают следующие:

- тарифы на размещение при групповом бронировании;
- корпоративные тарифы;
- специальные тарифы, которые могут быть предложены сотрудникам партнёров Оператора (индустрия путешествий, туризм и т.д.), также называемые «Партнерскими тарифами»;
- тарифы для экипажей (авиакомпаний, морских судов и т.д.);
- тарифы для сотрудников Оператора, а также тарифы для сотрудников компаний-партнёров и поставщиков Оператора;
- тарифы для туроператоров и оптовые пакеты/пакеты туроператоров;
- тарифы туристических агентств со скидкой;
- тарифы по иным программам лояльности, в которых участвуют Отели;
- бесплатные номера или номера, предоставленные по бартеру;
- бронирование на сторонних веб-сайтах, включая тарифы онлайн турагентств (вне зависимости от оплаченного тарифа);
- бронирования по не идентифицированным каналам, когда на момент покупки бренд может быть неизвестен;
- специальные акции от Ростуризма.

8.10. Баллы начисляются на сумму, включая НДС, оплаченную Участником наличными денежными средствами, банковской картой или банковским переводом в рублях РФ, после применения всех скидок на бронирование/счёт.

8.11. Только следующие расходы дают Участнику право на начисление Баллов при условии, что эти расходы оплачиваются непосредственно самим Участником Программы:

- оплата проживания в номере Отеля;

Оплата Отели/перечисленных расходов предпочтительна в СПиР.

8.12. Сумма Баллов рассчитывается на основании всей суммы расходов по выставленному счету, включая налоги. 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, если он блокирует оплату или опротестовывает оплату, то Баллы по данному счету Участнику не начисляются или подлежат аннулированию в безусловном порядке в том случае, если они были начислены до такой блокировки или оспаривания платежа.

8.13. Нижеперечисленные расходы не предусматривают получения Баллов:

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

8.14. Срок действия всех начисленных Баллов составляет 24 месяца с даты их начисления.

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

8.16. Невостребованные Участником Баллы сгорают после окончания срока их действия без возможности восстановления.

8.17. В исключительных случаях, по факту выявления ошибки начисления/списания/сгорания Баллов, Оператором Программы или вследствие жалобы Участника, производится корректировка Бального счёта Участника.

9. Схема начисления Баллов.

9.1. Баллы начисляются в соответствии с п.8.4. настоящих Правил.

9.2. Начисление Баллов производится из расчёта 1 рубль к 3 баллам (1 рубль равен 3 баллам).

10. Специальные предложения и рекламные акции.

10.1. 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 Оператора. При этом Баллы начисляются только при соблюдении особых условий, объявленных в правилах акции и применяемых к каждому из этих предложений или к каждой такой акции.

10.2. Оператор оставляет за собой право приостановить или прекратить участие в Программе любых лиц, в отношении которых было выявлено использование Программы, ее назначения или любой ее составляющей с нарушением условий и положений Программы. Оператор также сохраняет за собой право прекратить участие в Программе лиц, которые, по мнению Оператора или при наличии весомых оснований, подозреваются в:

- нарушении как законодательства РФ, так и законодательства страны проживания Участника Программы;

- нарушении условий Программы;

- участия в недобросовестном поведении, воровстве, мошенничестве и в любых иных неправомерных действиях с учетной записью или Баллами, в том числе затрагивающих получение любых преимуществ Участника;

- любым недостойным, ненадлежащим, причиняющим вред или ущерб, оскорбительным или враждебным поведением в отношении Оператора, гостей и сотрудников Отеля;

- неоплате счетов, выставленных Оператором.

10.3. Прекращение участия, может стать основанием для аннулирования всех накопленных Участником Баллов в Программе. Помимо прекращения участия в Программе, Оператор может предпринимать любые иные способы защиты в случае причинения вреда Оператору, согласно применимому законодательству.

11. Списание Баллов.

11.1. Списание Баллов возможно только за проживание в Отеле.

11.2. Списание Баллов не предусмотрено на тарифы с пометкой «Акция» из раздела dobrograd-hotel.ru/promo.

11.3. Списание Баллов за проживание допускается только в размере 100% от стоимости бронирования номера.

11.4. Участники могут использовать свои Баллы для бронирования номера для проживания только едиными суммами по соответствующему тарифу, указанному на сайте Оператора в разделе Программы «На что можно потратить бонусные баллы «Доброград Клуб», по адресу: <https://dobrograd-hotel.ru/loyalty-program/>.

11.5. Возврат Оператором списанных, но не использованных Баллов на счет Участника возможен при отмене бронирования Участником за сутки до заезда в Отель для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования.

11.6. Ни при каких обстоятельствах использование Баллов Программы 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.

11.7. Для целей использования Баллов Участник соглашается с тем, что персональная информация Участника и транзакции Участника, зарегистрированные в компьютерных системах, используемых Оператором, будут являться доказательством осуществления этих транзакций, пока не будет доказано иное.

11.8. В рамках одного бронирования или счёта за прочие услуги Отеля, определенные Программой, Участник Программы вправе получить вознаграждение или привилегию только в одной из программ лояльности, в которых он зарегистрирован и в которых участвует Отель. Получение вознаграждения или привилегии Гостя по Программе «Доброград Клуб» (участие Гостя в Программе «Доброград Клуб») является приоритетным.

12. Претензии.

12.1. В случае если, по прошествии 7 и более дней с момента выезда Участника из Отеля и/или оплаты услуг, определенных Программой, Баллы не были начислены ему в соответствии с Правилами Программы, Участник имеет право требовать начисления причитающихся ему Баллов в течение 3 месяцев с даты его пребывания в Отеле (на основании даты его выезда из Отеля) и/или оплаты услуг, определенных Программой. Для предъявления такой претензии Участник должен направить запрос в разделе Программы со своего Аккаунта на сайте dobrograd-hotel.ru на электронную почту loyalty@askonalife.com. Для того чтобы запрос Участника был рассмотрен, к нему должна быть приложена копия оплаченного счета за проживание и/или услуги в соответствующем Отеле. Такой счет не должен содержать пометок от руки, а должен содержать только ту информацию, которую внес в этот счет Отель. По результатам рассмотрения претензии с надлежащими подтверждающими документами в течение 14 рабочих дней, на счет Участника будет зачислена или не зачислена правильная сумма Баллов.

13. Условия и порядок приостановления или аннулирования участия.

13.1. Участник может в любое время прекратить свое участие в Программе. Для этого ему достаточно направить официальный запрос Оператору по электронной почте: loyalty@askonalife.com

14. Информация о Программе.

14.1. Участник обязуется самостоятельно отслеживать изменения на Бальном счете.

14.2. Уточнить баланс Бального счета, изменения по нему, иную информацию Участник Программы может следующими способами:

- в Аккаунте Участника Программы на сайте dobrograd-hotel.ru;

- при обращении в СПиР.

15. Принятие общих условий участия в Программе, порядок разрешения споров.

15.1. Вступление в Программу подтверждает ознакомление, согласие и принятие Участником Правил Программы и ее условий. В случае несогласия Участника с какими-либо положениями настоящих Правил, он обязуется не вступать и не участвовать в Программе, и обязан прекратить свое участие немедленно.

15.2. В случае возникновения спора между Участником и Оператором в связи с участием в Программе, Участник вправе обратиться к Оператору через свой Аккаунт Участника Программы на сайте dobrograd-hotel.ru или направить официальное письмо по адресу: loyalty@askonalife.com При невозможности разрешить спор путем переговоров в течение 60 календарных дней с даты первого обращения Участника, Участник может применить любые другие способы защиты.

16. Персональные данные.

16.1. В целях реализации Программы в соответствии с настоящими Правилами и обеспечения участия в ней Участника, включая взаимодействие с Участником, а также осуществления прав и законных интересов Оператора и выполнения законодательства РФ, Оператор обрабатывает персональные данные Участника, предоставленные Участником при регистрации в Программе и при дальнейшем участии в Программе. Оператор вправе в указанных целях вносить персональные данные в информационные системы, хранить и обрабатывать полученные персональные данные любыми не противоречащими законодательству способами в течение срока действия настоящих Правил и любых связанных с ним правоотношений, а также срока, установленного действующим законодательством РФ.

16.2. По достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством РФ, либо иное отдельно не согласовано сторонами, обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению Оператором.

16.3. Обработка персональных данных осуществляется Оператором, а также третьими лицами, которые привлекаются Оператором к обработке, или которым передаются персональные данные в указанных целях в соответствии с законодательством РФ. К числу подобных третьих лиц, в частности, могут относиться: аффилированные лица, контрагенты Оператора, включая компании, оказывающие услуги предоставления и обеспечения функционирования используемых Оператором информационных систем, государственные/муниципальные органы. Оператор имеет право привлекать третьих лиц к обработке полученных персональных данных и/или передавать им полученные данные в указанных целях без дополнительного согласия Участника при условии обеспечения указанными третьими лицами конфиденциальности и безопасности персональных данных при обработке. Оператор обязуется по запросу Участника предоставить сведения о подобных третьих лицах, а также сведения о том, какие персональные данные и в каких целях были переданы третьим лицам.

16.4. Вносить изменения в персональные данные может только Участник Программы.

16.5. Участник обязан уведомить Оператора об изменении персональных данных (ФИО и других контактных данных), указанных им при регистрации. В случае, если Участник не уведомил об изменении персональных данных, Оператор не несет ответственность за корректность данных Участника в базе данных. При несовпадении данных в базе данных Оператор вправе отказать Участнику в применении Карты.

16.6. Оператор обязуется принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты получаемых персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления персональных данных, иных неправомерных действий в отношении персональных данных, и соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ и иными соответствующими нормативными актами. Политика обработки данных Оператора, а также описание прав субъектов персональных данных приведены на сайте dobrograd-hotel.ru.

17. Заключительные условия.

17.1. Ознакомление и подписание согласия на обработку персональных данных осуществляется Участником на сайте Оператора при регистрации в Программе.