

## Положение о программе лояльности

### Отель «Роза Ски Инн»

«25» марта 2017 г.

#### Оглавление

1. Термины и определения .....	1
2. Общие положения .....	2
3. Статусы участников, правила их использования. ....	3
4. Порядок присвоения статусов и выдачи карт Участников. ....	5
5. Прочие условия .....	6
Анкета – заявление участника программы лояльности отеля «Роза Ски Инн» .....	8

#### 1. Термины и определения

В настоящем Положении используются следующие термины в соответствии с их нижеприведенными значениями:

1.1. «Организатор», «Компания» - Общество с ограниченной ответственностью «Компания по девелопменту горнолыжного курорта «Роза Хутор». Обособленное подразделение «Роза Ски Инн».

Место нахождения ООО «Роза Хутор»:

129327, г. Москва, ул. Коминтерна, д. 7, корп. 2.

Место нахождения Обособленного подразделения «Роза Ски Инн» (адрес для направления корреспонденции): 354392, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, ул. Пихтовая аллея, д. 1.

ОГРН 1037702012952, ИНН 7702347870, КПП 231745013.

Генеральный менеджер Обособленного подразделения «Роза Ски Инн» (отель «Роза Ски Инн») Горизонтов Сергей Константинович, действует на основании Доверенности №17/15 от 24.02.15.

1.2. «Программа лояльности», «Программа» - разработанная Компанией система предоставления Участникам Программы скидок и иных преимуществ в отеле «Роза Ски Инн» (далее – Отель), расположенном по адресу: 354392, Краснодарский край, г. Сочи, п. Красная Поляна, с. Эсто-Садок, ул. Пихтовая Аллея, д.1 (горный курорт «Роза Хутор», территория Горной Олимпийской деревни).

1.3. «Карта постоянного гостя» - карта, предоставляющая Участникам программы скидки и/или иные преимущества в Отеле. Карта является собственностью ООО «Роза Хутор», Обособленное подразделение «Роза Ски Инн». Карта Гостя не является кредитной, платежной или банковской. Каждая карта имеет свой уникальный идентификационный номер.

1.4. «Участник Программы», «Владелец карты», «Гость» - участником программы может стать только физическое лицо, достигшее совершеннолетия (18 лет), останавливавшееся в Отеле не менее трех раз,

Rosa Ski Inn

8-800-222-37-37, reservation@rosaski.com

Курорт «Роза Хутор», Горная Олимпийская деревня  
354392 Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район,  
с.Эстосадок, Пихтовая аллея,1



продолжительностью от одной ночи, и подписавший анкету – заявление Участника программы лояльности отеля «Роза Ски Инн» (приложение № 1 к настоящей Программе (далее именуемое - Гость), и имеющее право на скидки и преференции, в соответствии с настоящим Положением.

1.5. статус карты - уровень преференций, скидок и бонусов, присваиваемый участнику программы в зависимости от количества прожитых ночей в отеле «Роза Ски Инн», в соответствии с условиями, приведенными в п. № 3.2. настоящего положения.

1.6. «СПиР» - стойка приема и размещения, ресепшен.

1.7. Контакты для получения консультации по условиям и положениям программы:

Телефон: 8-800-222-37-37, +7 (862) 241 9 241

Электронная почта: reservation@rosaski.com

Сайт: www.rosaskiinn.ru

## 2. Общие положения

2.1. Программа лояльности – комплекс мероприятий для повышения благосклонности гостей к отелю «Роза Ски Инн», посредством предоставления скидок и других преференций постоянным гостям.

2.2. Сотрудники/Работники (состоящие в трудовых или в гражданско-правовых отношениях с ООО «Роза Хутор» Обособленное подразделение «Роза Ски Инн») не могут являться участниками программы.

2.3. Участие в программе дает Участникам право получать скидки и другие преференции в соответствии с настоящим Положением.

2.4. Каждый участник несет ответственность за информирование Отеля о любых изменениях в его контактной информации.

2.5. Размер скидок и преференций устанавливается для каждой категории гостей (далее- статус) в соответствии с критериями, приведенными в п. № 3.2. настоящего Положения.

### 2.6. Цели Программы:

Целью программы лояльности является повышение количества прямых бронирований через онлайн магазин курорта «Роза Хутор» на сайте [www.shop.rosaski.com](http://www.shop.rosaski.com) и по телефону или электронной почте отдела бронирования отеля за счет предоставления скидок и других преференций гостям, увеличение количества постоянных гостей и повышение их благосклонности.

2.7. Срок действия программы лояльности с 01.04.2017 до 31.12.2020г. Срок действия программы может быть изменен или продлен на усмотрение Отеля.

2.8. Воспользоваться скидкой на бронирование номеров в отеле «Роза Ски Инн» участники программы могут, начиная с первого, совершенного после получения карты, прямого бронирования.

### 2.9. Задачи Программы лояльности:



2.9.1. Обеспечить информирование гостей отеля об условиях Программы, посредством консультации при личном обращении гостей (по телефону и напрямую), а также посредством сайта [www.rosaskiinn.ru](http://www.rosaskiinn.ru), и информационных материалов.

2.9.2. Обеспечить учет и идентификацию участников Программы посредством использования индивидуального номера участника Программы и персонифицированных карт с уникальным номером.

2.9.3. Обеспечить регистрацию и учет данных о количестве заездов новых гостей, по критериям прожитых номеро-ночей, количеству заездов, статусам карт программы лояльности и т.п. по каждому гостю.

2.9.4. Обеспечить выдачу карт Участникам Программы.

2.9.5. Обеспечить предоставление скидок и других преференций в соответствии с условиями Программы и статусом Участника.

3. Карты участников, статусы карт, правила их использования.

3.1. Карты участников программы.

3.1.1. Гость становится Участником Программы лояльности с момента получения Карты постоянного гостя, либо с момента присвоения ему идентификационного номера участника программы.

3.1.2. Карта постоянного гостя является элементом маркетинговой политики Компании. Выдача Карты и последующее предоставление по ней скидки или иных преимуществ является частью исполнения сторонами публичного договора купли-продажи, предусмотренного ст.426 ГК РФ.

3.1.3. Срок действия Карты постоянного гостя не ограничен и распространяется на весь срок действия Программы лояльности.

3.1.4. Карта является подтверждением участия гостя в программе лояльности и дает право пользоваться скидками и преференциями, в соответствии со статусом карты только в отеле «Роза Ски Инн».

3.1.5. Для повышения Статуса гостя и получения новых преференций, участнику программы необходимо накопить количество прожитых номеро-ночей, в соответствии с условиями в п. № 3.2. настоящих положений. Для накопления номеро-ночей учитываются только номеро-ночи, забронированные напрямую через отдел бронирования отеля «Роза Ски Инн», либо через сайт горного курорта «Роза Хутор» - [www.shop.rosaski.com](http://www.shop.rosaski.com), и отжитые гостем в Отеле. Номеро-ночи по отмененным или незаехавшим бронированиям в Программе не учитываются.

3.1.6. Для накопления номеро-ночей учитываются проживания гостей с 10.12.2014 г. и до конца действия программы, согласно п. № 2.7. настоящих положений.

3.1.7. Для идентификации участников программы используются пластиковые карты с уникальным пятиразрядным номером, формата X XX XX.

3.2. Статусы карт, условия, и преференции.



3.2.1. Программа работает по накопительной системе в течение всего срока проведения программы, на протяжении которого статус карты может быть повышен, в зависимости от критериев указанных в пункте 3.2.2. настоящих положений.

3.2.2. Система скидок по карте:

Скидка 5% предоставляется гостям, имеющим не менее 3х заездов в отель, длительностью не менее 1 ночи.

Скидка 10% предоставляется гостям, прожившим в отеле не менее 30 номеро-ночей суммарно по всем заездам.

Скидка 15% предоставляется гостям, прожившим в отеле не менее 60 номеро-ночей суммарно по всем заездам.

Скидки предоставляются от открытого тарифа отеля, действующего на момент совершения гостем бронирования.

3.3. Использование преференций и карт участников программы.

3.3.1. Скидки по программе лояльности не суммируются со скидками на текущие акции и спец-предложения, действующих на момент обращения Участника для бронирования номеров отеля Rosa Ski Inn.

3.3.2. Скидки и преференции распространяются только на услуги размещения отеля Rosa Ski Inn.

3.3.3. Право на получение скидки и других преференций не распространяется на лиц, не являющихся Участником Программы.

3.3.4. Владельцам карт предоставляется право льготной оплаты трех дополнительных номеров, используя скидку в соответствии со Статусом карты, при условии одновременного проживания в Отеле (всего три номера).

3.3.5. Для подтверждения права на получение скидки по Программе, при оформлении бронирования необходимо сообщить идентификационный номер карты участника программы лояльности и персональные данные (фамилия, имя, отчество участника, дата рождения).

3.3.6. Участники программы могут в любое время уточнить текущий статус карты и применяемый размер скидки, обратившись в отдел бронирования отеля «Роза Ски Инн».

3.3.7. Участники могут воспользоваться скидками сразу после присвоения им соответствующего статуса.

3.3.8. Получение скидок и преференций возможно только при совершении прямых бронирований (по обращению в отдел бронирования отеля «Роза Ски Инн» по телефону или электронной почте). К бронированиям, совершенным гостями иным способом (сайта курорта, туристических агентств, операторов, компаний, интернет-порталов, систем онлайн-бронирования) в программе лояльности не учитываются.

4. Порядок присвоения статусов и выдачи карт Участников.

4.1. Первичная выдача карты Участника.



4.1.1. При совершении гостем нового бронирования по телефону или электронной почте отеля «Rosa Ski Inn», сотрудник отдела бронирования проверяет текущий статус гостя в системе Opera. В случае, если на момент совершения бронирования у гостя уже имеется история проживания в отеле, попадающая под критерии, обозначенные в п. 3.2, сотрудник отдела бронирования информирует гостя о том, что он может стать участником программы лояльности.

4.1.2. При регистрации третьего по счету заезда в отель «Роза Ски Инн», администратор СПиР предлагает гостю заполнить Анкету участника Программы лояльности.

4.1.3. Сотрудник СПиР проверяет правильность заполнения анкеты.

4.1.4. В случае, если анкета заполнена правильно, сотрудник СПиР выдает гостю Карту лояльности с уникальным идентификационным номером, вносит данный номер в соответствующем поле профайла (карточке гостя) в системе Opera и обновляет данные о статусе гостя.

4.1.5. Заполненные анкеты остаются на хранении в архиве СПиР.

4.2. Совершение новых бронирований с действующей картой Участника:

4.2.1. При совершении нового бронирования по условиям, обозначенным в п.3.4.8 настоящей Программы, Участник программы сообщает сотруднику отдела бронирования уникальный номер карты участника Программы лояльности, Ф.И.О и дату рождения.

4.2.2. Сотрудник отдела бронирования проверяет текущий статус карты гостя и сообщает процент скидки, применимый к новым бронированиям. Гость может совершить бронирование и получить скидку, написав на электронную почту отдела бронирования или позвонив ([reservation@rosaski.com](mailto:reservation@rosaski.com), 8-800-222-37-37), а так же обязательно указав ФИО гостя, идентификационный номер карты и дату рождения.

4.3. Выдача карт в случае замены карт по утере или порче действующей карты.

4.3.1. Утерянные, или поврежденные карты подлежат перевыпуску и замене.

4.3.2. Участник имеет право на неограниченное количество замены карты в случае повреждения, утере и т.п. Для этого необходимо лично обратиться на стойку приема и размещения заполнить анкету - заявление Участника.

4.3.3. Сотрудник СПР заполняет анкету, просит участника сверить контактные данные и подписать анкету. После подписания выдает новую карту и вписывает номер новой карты в анкету, вносит в профиль гостя номер новой карты. Оставляет подписанную анкету на хранение.

## 5. Прочие условия

5.1. Принимая участие в Программе лояльности и подписывая Анкету – заявление участника программы, каждый клиент тем самым подтверждает свое согласие на использование предоставленной информации Компанией в маркетинговых и/или рекламных целях, методами, которые не нарушают действующее законодательство РФ (в т.ч. путем передачи третьим лицам) и дает свое согласие на обработку персональных данных.



5.2. Информация, получаемая Компанией из Анкеты, используется Компанией с соблюдением Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006г., в том числе используется исключительно для исполнения договора оказания услуг (например, для идентификации клиента при предоставлении ему скидки по Карте клиента или для восстановления утраченной карты с сохранением накоплений на счете), а также для информирования владельцев Карт гостя о предложениях в Отеле, новых программах, вводимых Компанией.

5.3. В Анкете клиент указывает основную информацию:

- свое полное имя: фамилию, имя и отчество (полное имя должно соответствовать имени в документе, удостоверяющем личность);
- день, месяц и год рождения;
- мобильный и другой контактный телефон, почтовый адрес, а также адрес электронной почты, по которым участник желает получать уведомления и иную информацию о Программе лояльности.

5.4. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе в Анкете, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений владелец Карты самостоятельно несет риск любых негативных последствий, связанных с такими неверными сведениями.

5.5. Персональные данные, указанные в Анкете, хранятся в информационной системе отеля «Роза Ски Инн». Информационная система отеля «Роза Ски Инн» представляет собой совокупность персональных данных о владельцах Карт клиента, полученных из данных о сделках, анкет и иных источников информации, а также информационные технологии и технические средства, позволяющие осуществлять обработку персональных данных.

5.6. Компания оставляет за собой право вносить любые изменения в настоящие условия Программы лояльности в любое время с уведомлением Участников программы через рассылку по электронным адресам гостей или через официальный [www.rosaskiinn.ru](http://www.rosaskiinn.ru). Информация об указанных изменениях доступна так же по обращению в отел бронирования отеля «Роза Ски Инн».

5.7. Компания может отказать гостю в праве на участие в программе лояльности без объяснения причин.

5.8. Владелец карты клиента предоставляет Компании право обрабатывать, в т.ч. хранить и использовать свои персональные данные, указанные в Анкете.

5.9. По усмотрению Отеля порядок использования, перечень преференций и размер скидок может быть изменен с уведомлением Участников Программы.

5.10. Компания оставляет за собой право остановить участие в Программе любого участника (в том числе заблокировать Карту клиента) без предварительного уведомления в случаях, если участник:

- Не соблюдает настоящие условия участия;
- Злоупотребляет какими-либо преимуществами или льготами Программы, предоставляемыми участнику, например, передает карту третьим лицам
- Предоставляет Компании неправильные сведения или информацию, вводящую в заблуждение;



- Нарушает правила проживания в отеле «Роза Ски Инн».

В случае прекращения участия по указанным выше основаниям, накопленная ранее сумма прожитых номеро-ночей Участника аннулируется.

5.11. Незнание данных правил не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны владельцев Карт Гостя. Компания не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с их использованием. Компания гарантирует защиту персональных данных, предоставленных покупателем при получении Карты, регистрации данных или при их использовании.



Форма №1. Анкета участника программы лояльности отеля «Роза Ски Инн»

<p>Анкета участника к Карте лояльности #_ _ _ _ Экземпляр Гостя</p> <p>Уважаемый гость! Благодарим вас за выбор нашего отеля, и приглашаем принять участие в нашей программе поощрения постоянных гостей отеля «Роза Ски Инн». Заполните эту анкету ниже и передайте ее администратору на стойке приема и размещения (RECEPTION).</p> <p>Краткие условия программы лояльности:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- После 3го заезда в отель гость может стать участником программы лояльности с правом получения скидки в р-ре 5% от открытой стоимости номера на последующие бронирования.</li><li>- По достижении 30 номеро-ночей суммарно по всем заездам, Участник программы имеет право получения скидки в р-ре 10% от открытой стоимости номера на все последующие бронирования</li><li>- По достижении 60 номеро-ночей суммарно по всем заездам, Участник программы имеет право получения скидки в р-ре 15% от открытой стоимости номера на все последующие бронирования</li></ul> <p>Для получения скидки необходимо сделать новое бронирование, обратившись в отдел бронирования Отеля, сообщив идентификационный номер Карты, Ваши ФИО и дату рождения.</p> <p>Карта не подлежит передаче третьим лицам. Пожалуйста, внимательно прочитайте полный текст условий Программы. Он будет отправлен Вам на указанный адрес эл.почты, а также доступен на сайте <a href="http://www.rosaskiinn.ru">www.rosaskiinn.ru</a> и по обращению в отдел бронирования отеля.</p> <p>Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г. Подпись гостя: _____</p>	<p>Анкета участника к Карте лояльности #_ _ _ _ Экземпляр отеля</p> <p>Ф.И.О. _____ Дата рождения: __. __. ____ г. Период вашего проживания: С « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г. Почтовый адрес: _____</p> <p>Контактные телефоны: +7 (____) _____, + 7(____) _____ Электронный адрес: _____</p> <p>Заявление Я подтверждаю своё согласие с условиями программы лояльности отеля «Роза Ски Инн», отправленной мне на указанный адрес электронной почты и опубликованной на сайте <a href="http://www.rosaskiinn.ru">www.rosaskiinn.ru</a> и прошу выдать мне карту, либо присвоить идентификационный номер в соответствии условиями программы лояльности отеля «Роза Ски Инн».</p> <p>Подписывая настоящую Анкету, Участник программы дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006г.</p> <p>Подписывая настоящую Анкету, участник программы дает согласие на СМС – и e-mail – рассылку.</p> <p>Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.</p> <p>Подпись гостя: _____</p>
--	---





Rosa Ski Inn  
8-800-222-37-37, [reservation@rosaski.com](mailto:reservation@rosaski.com)  
Курорт «Роза Хутор», Горная Олимпийская деревня  
354392 Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район,  
с.Эстосадок, Пихтовая аллея,1