



комплекс отдыха
«Роза Ски Инн»
г. Сочи, курорт «Роза Хутор»
ул. Пихтовая Аллея, 1,
8-800-222-37-37,
reservation@rosakhutor.com



Положение о программе лояльности

Отели «Ски Инн» Роза Хутор

«20» февраля 2021 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 «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»:

123308, г. Москва, 2-й Силикатный проезд, дом 34, строение 1, помещение 1 комната №7

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 №99/19 от 26.12.19.

1.2. «Программа лояльности», «Программа» - разработанная Компанией система предоставления Участникам Программы скидок и иных преимуществ в комплексе отдыха «Роза Ски Инн» - отелях «Ски Инн СПА Отель 4*» и «Роза Ски Инн Отель 2*» (далее – Отель), расположенным 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) – адрес службы приема и размещения.

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. В случае электронной регистрации в Программе лояльности, карта Гостю не выдается, идентификационный номер участника присваивается Отелем и направляется гостю на адрес электронной почты, указанный в Анкете.



комплекс отдыха
«Роза Ски Инн»
г. Сочи, курорт «Роза Хутор»
ул. Пихтовая Аллея, 1,
8-800-222-37-37,
reservation@rosakhutor.com



1.4. «Регистрация в программе лояльности» - результат самостоятельного волеизъявления гостя присоединиться к «Программе» и последующий комплекс действий Гостя и Отеля по заполнению Анкеты Участника и присвоения Гостю идентификационного номера Участника путем выдачи пластиковой карты с данным номером или отправки данного номера на электронный адрес Гостя.

1.5. «Участник Программы», «Владелец карты», «Гость» - участником программы может стать только физическое лицо, достигшее совершеннолетия (18 лет), останавливавшееся в Отеле не менее трех раз, продолжительностью от одной ночи, имеющее Идентификационный код участника Программы Лояльности, и получившее право на скидки и преференции, в соответствии с настоящим Положением.

1.6. «Анкета участника» - бумажный или электронный бланк, содержащий сведения о персональных данных гостя – ФИО, адресе электронной почты и контактный номер мобильного телефона. Согласие на обработку персональных данных и на получение информационных рассылок от отеля гость предоставляет путем подписи бумажного образца анкеты или заполнения электронной версии анкеты на сайте www.rosaskiinn.ru

1.7. «статус участника» - уровень преференций, скидок и бонусов, присваиваемый участнику программы в зависимости от количества прожитых ночей в Отеле, в соответствии с условиями, приведенными в п. № 3.2. настоящего положения.

1.8. «прямое бронирование» - бронирование, совершенное гостем в результате телефонного звонка или электронного письма в Отель и последующего получения подтверждения бронирования по электронной почте, либо совершенного гостем самостоятельно на сайте отеля по адресу www.rosaskiinn.ru

1.9. «СМС-верификация участников программы» - способ проверки статуса участника и факта регистрации в программе лояльности, при котором сотрудник отеля направляет гостю произвольно сгенерированный проверочный СМС-кода на контактный номер мобильного телефона Гостя, указанного им в Анкете участника. Для бронирования номера по условиям Программы Лояльности (п. 3.2.2) Гость должен назвать сотруднику отеля данный проверочный код.

1.10. «СПиР» - стойка приема и размещения, ресепшн Отеля.

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

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

Электронная почта: reservation@rosakhutor.com

Сайт: www.rosaskiinn.ru

2. Общие положения

2.1. Программа лояльности – комплекс мероприятий для повышения благосклонности гостей к Отелю, посредством предоставления скидок и других преференций постоянным гостям, бронирующим размещение напрямую в Отеле по номеру телефона или на официальном сайте отеля www.rosaskiinn.ru

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.



комплекс отдыха
«Роза Ски Инн»
г. Сочи, курорт «Роза Хутор»
ул. Пихтовая Аллея, 1,
8-800-222-37-37,
reservation@rosakhutor.com



2.4. Каждый участник самостоятельно 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 за счет предоставления скидок и других преференций гостям, увеличение количества постоянных гостей и повышение их благосклонности.

2.7. Срок действия программы лояльности с 20.02.2021 до 20.02.2025г. Срок действия программы может быть изменен или продлен на усмотрение Отеля. Срок действия условий программы распространяет свое действие на программу лояльности от 25.03.2017г.

2.8. Воспользоваться скидкой на бронирование номеров в Отеле участники программы могут, начиная с первого, совершенного после получения карты, прямого бронирования. На третий заезд гостя в отель Гостю предоставляется право вступить в Программу Лояльности, однако скидки на такое бронирование не предлагаются.

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, и информационных материалов.

2.9.2. Обеспечить учет и идентификацию участников Программы посредством использования индивидуального номера участника Программы.

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

2.9.4. Обеспечить выдачу карт Участникам Программы или возможность заполнения электронной версии Анкеты с последующим присвоением идентификационного номера участника.

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

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

3.1. Регистрация участников программы.

3.1.1. Гость может стать Участником Программы лояльности начиная с 3 (третьего) заезда в Отель. Гость считается зарегистрированным Участником Программы с момента получения Карты постоянного гостя после заполнения Анкеты участника в бумажной форме путем личного обращения на СПиР Отеля, либо путем заполнения электронной версии Анкеты на сайте Отеля с последующим присвоением идентификационного номера Участника.

3.1.2. Гость считается зарегистрированным в Программе лояльности после получения идентификационного номера участника в соответствие с п.4 Настоящего Положения.



комплекс отдыха
«Роза Ски Инн»
г. Сочи, курорт «Роза Хутор»
ул. Пихтовая Аллея, 1,
8-800-222-37-37,
reservation@rosakhutor.com



3.1.3. Идентификационный номер участника Программы Лояльности является элементом маркетинговой политики Компании. Присвоение номера и последующее предоставление по нему скидки или иных преимуществ является частью исполнения сторонами публичного договора купли-продажи, предусмотренного ст.426 ГК РФ.

3.1.4. Срок действия идентификационного номера участника ограничен сроком действия Программы Лояльности.

3.1.5. Идентификационный номер является подтверждением участия гостя в программе лояльности и дает право пользоваться скидками и преференциями, в соответствии с п. 3.2 Настоящего Положения

3.1.6. 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 по прямым бронированиям и фактически отжитые гостем лично в Отеле. Номеро-ночи по отмененным или незаехавшим бронированиям в Программе не учитываются. Номеро-ночи, прожитые гостем в отеле по тарифам длительного проживания (от 15 суток) в Программе не учитываются.

3.1.7. Для накопления номеро-ночей учитываются проживания Гостя – участника программы с 10.12.2014 г. и до конца действия программы, согласно п. № 2.7. настоящих положений. В накопление не учитываются номеро-ночи с бронирований, оформленных на третье лицо – на любое лицо, кроме Гостя – участника программы лояльности.

3.1.8. Для идентификации участников программы используется идентификационный номер, нанесенный на Карту Постоянного Гостя, либо присвоенный гостю в результате электронной регистрации согласно п. 4 настоящего Положения. Для дополнительной верификации участников программы и во избежание передачи Идентификационного номера участника третьим лицам Отель вправе использовать СМС-верификацию участников.

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 программе лояльности:

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 в соответствие с п. 3.1.6 настоящего Положения.

Скидка 15% предоставляется гостям, прожившим в отеле не менее 60 номеро-ночей суммарно по всем заездам в соответствие с п. 3.1.6 настоящего Положения.

На усмотрение отеля, гостям –участникам Программы Лояльности могут предоставляться дополнительные бонусы в виде бесплатного повышения категории номера, раннего заезда или позднего выезда, скидок на услуги СПА-комплекса и прочее.

Скидки предоставляются от открытого тарифа отеля, действующего на момент совершения гостем бронирования. Скидки не применяются к бронированиям, совершенным по специальным, дисконтированным, невозвратным и прочим тарифам Отеля, рассчитанным со скидкой от открытого тарифа отеля.

3.3. Использование преференций и карт участников программы.



комплекс отдыха
«Роза Ски Инн»
г. Сочи, курорт «Роза Хутор»
ул. Пихтовая Аллея, 1,
8-800-222-37-37,
reservation@rosakhutor.com



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 отелей Ski Inn Rosa Khutor.

3.3.2. Скидки и преференции распространяются преимущественно на услуги размещения в комплексе отдыха «Роза Ски Инн». Предоставление скидок и преференций на пользование другими услугами комплекса отдыха «Роза Ски Инн» остается на усмотрение Отеля и может быть предложено дополнительно к скидкам на услуги размещения.

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

3.3.4. 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), а также пройти СМС-верификацию.

3.3.5. Участники программы могут в любое время уточнить текущий статус карты и применяемый размер скидки, обратившись в отдел бронирования Отеля

3.3.6. Участники могут воспользоваться скидками только на следующее бронирование, совершенное ими после получения Идентификационного номера.

3.3.8. Получение скидок и преференций возможно только при совершении прямых бронирований в соответствии с п. 1.8 настоящего Положения. К бронированиям, совершенным гостями иным способом (сайт курорта, туристические агентства, операторы, компании, интернет-порталы, системы онлайн-бронирования) скидки не применяются.

3.3.9. Гость – участник программы лояльности может применить скидку только на бронирование на свое имя. Бронирование с применением скидки согласно пунктам 3.2.2 Настоящих положений для третьих лиц не допускается. В случае, если гость забронировал номер с применением скидки согласно пунктам 3.2.2 Настоящих положений, а фактически в отеле по данному бронированию зарегистрировался другой гость (третье лицо) – стоимость бронирования пересчитывается до открытых тарифов, то есть скидка по программе лояльности в данном случае не применяется.

4. Порядок присвоения Идентификационных номеров и размера скидки Участникам программы:

4.1. Первичная регистрация Участника в очной форме. Подразумевает личное обращение гостя на СПиР отеля с запросом на вступление в программу лояльности. Администратор СПиР выдает гостю для заполнения бумажный экземпляр Анкеты согласно образцу по Форме № 1 данного положения. Гость собственноручно вносит свои данные в Анкету и ставит подпись в знак согласия с обработкой Персональных данных. В случае внесения всех необходимых данных в Анкету, администратор СПиР выдает гостю Карту Постоянного Гостя с нанесенным на нее идентификационным номером. Обязанность за сохранность данного номера возлагается на Гостя.

4.2. Первичная регистрация участника в электронной форме. Подразумевает самостоятельное заполнение Гостем Анкеты участника на сайте Отеля по адресу www.rosaskiinn.ru. При нажатии на кнопку «отправить» после заполнения Анкеты, происходит отправка анкетных данных гостя в отель. В течение 24 часов сотрудник отеля проверяет возможность вступления в программу в соответствии с п. 3.1.1 данного Положения (наличие трех визитов в отель) и присваивает Гостю идентификационный номер Участника. После успешной регистрации, на адрес электронной почты Гостя, указанный в Анкете, направляется подтверждение регистрации в Программе Лояльности, Положение о Программе Лояльности Отеля и личный идентификационный номер. Обязанность за сохранность данного номера возлагается на Гостя.



комплекс отдыха
«Роза Ски Инн»
г. Сочи, курорт «Роза Хутор»
ул. Пихтовая Аллея, 1,
8-800-222-37-37,
reservation@rosakhutor.com



4.3. Совершение новых бронирований с Идентификационным номером участника:

4.2.1. При совершении нового прямого бронирования, Участник программы сообщает сотруднику отдела бронирования уникальный номер участника Программы лояльности, Ф.И.О и дату рождения.

4.2.2. Сотрудник отдела бронирования проверяет текущий статус гостя и сообщает процент скидки, применимый к новым бронированиям в соответствии с п. 3.2.2

4.2.3. При бронировании размещения в Отеле Участником при прямом обращении в отель – по адресу электронной почты reservation@rosakhutor.com или номеру бесплатной горячей линии 8-800-222-37-37, скидка применяется после проверки Идентификационного номера участника или СМС-верификации Гостя-участника Программы Лояльности.

4.2.4. Для бронирования номера с применением скидки на официальном сайте Отеля необходимо задать поисковой запрос (даты заезда и выезда, количество гостей) и нажать кнопку «Войти» на странице бронирования. В открывшемся окне необходимо выбрать опцию «создать аккаунт» и следовать инструкциям. В качестве email-адреса и номера телефона необходимо указывать те же контактные данные, что были указаны при регистрации в Программе лояльности. Далее система самостоятельно рассчитывает предложение с учетом Вашей скидки. Для применения скидки к бронированию, уже совершенному на официальном сайте отеля www.rosaskiinn.ru, Гостю необходимо после совершения бронирования по открытому не дисконтированному тарифу, обратиться в отель по адресу электронной почты reservation@rosakhutor.com или номеру бесплатной горячей линии 8-800-222-37-37 и сообщить номер бронирования с сайта отеля и идентификационный номер Участника программы. После СМС-верификации к бронированию гостя применяется скидка в соответствии с п. 3.2.2. и Гостю направляется дополнительное подтверждение бронирования с суммой бронирования за вычетом размера скидки.

4.3. Утеря идентификационного номера участника

4.3.1. В случае утери идентификационного номера участника, Гостю предлагается пройти СМС-верификацию. В случае успешной СМС-верификации, Гостю может быть повторно направлен идентификационный номер на адрес электронной почты, указанной в Анкете участника.

4.3.1 В случае невозможности гостя, утерявшего идентификационный номер, пройти СМС-верификацию в связи со сменой контактного номера мобильного телефона, указанного в Анкете участника и в отсутствие письменного уведомления Гостем Отеля о смене контактного мобильного номера, Гость должен пройти регистрацию в программе повторно, в соответствии с п. 4 настоящего Положения. При этом автоматически происходит восстановление информации о количестве прожитых номеро-ночей и размере скидки Гостя (п.3.3.2 Настоящего Положения).

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.



комплекс отдыха
«Роза Ски Инн»
г. Сочи, курорт «Роза Хутор»
ул. Пихтовая Аллея, 1,
8-800-222-37-37,
reservation@rosakhutor.com



5.3. 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.

5.4. Персональные данные, указанные в Анкете, хранятся в информационной системе Отеля. Информационная система Отеля 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.

5.5. 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 сайт www.rosaskiinn.ru. Информация об указанных изменениях доступна так же по обращению в отел бронирования Отеля.

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

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

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

5.9. 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 идентификационный номер третьим лицам
- Предоставляет Компании неправильные сведения или информацию, вводящую в заблуждение;
- Нарушает правила проживания в Отеле;
- Оскорбляет честь и достоинство сотрудников Отеля

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

5.10. Незнание данных правил не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны участников Программы Лояльности Отеля. 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.



комплекс отдыха
«Роза Ски Инн»
г. Сочи, курорт «Роза Хутор»
ул. Пихтовая Аллея, 1,
8-800-222-37-37,
reservation@rosakhutor.com



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

<p>Анкета участника в программе 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). Краткие условия программы лояльности: - 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. - 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 - 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 Для получения скидки необходимо сделать новое бронирование, обратившись в отдел бронирования Отеля, сообщив идентификационный номер Карты, Ваши ФИО и дату рождения. Карта не подлежит передаче третьим лицам. Пожалуйста, внимательно прочитайте полный текст условий Программы. Он доступен на сайте www.rosaskiinn.ru 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. _____</p> <p>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 www.rosaskiinn.ru и прошу выдать мне карту, либо присвоить идентификационный номер в соответствии условиями программы лояльности отеля «Роза Ски Инн». 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. Подписывая настоящую Анкету, участник программы дает согласие на СМС – и e-mail – рассылку.</p> <p>Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г. Подпись гостя: _____</p>
--	--