



ПРИКАЗ

г. Москва

№ 37/1

«25» сентября 2024 г.

*Об утверждении
Правил программы лояльности
ООО «УК «Охотный Ряд»*

В целях поощрения постоянных гостей и повышения прибыльности гостиницы «Метрополь» и гостиницы «Петровский Путевой Дворец»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С 26 сентября 2024 года утвердить и ввести в действие Правила программы лояльности ООО «УК «Охотный Ряд» (далее – Правила программы лояльности).
2. Руководителям Коммерческого департамента, Департамента номерного фонда, Финансового департамента, Службы общественного питания довести настоящий Приказ и Правила программы лояльности до сведения всех сотрудников вверенных им подразделений.
3. Директору по интернет-маркетингу и рекламе Иванову С. А. разместить текст Правил на официальных сайтах гостиницы «Метрополь» и гостиницы «Петровский путевой дворец»: <https://metropol-moscow.ru/> и <https://petroffpalacehotel.ru/> соответственно.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Коммерческого директора Л.А. Гончаренко.

Генеральный директор

М.А.Скокова

ПРАВИЛА Программы лояльности гостиницы «Метрополь»

1. Вводная часть

1.1. Настоящие Правила регулируют основные положения и принципы функционирования Программы лояльности гостиницы «Метрополь» (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://metropol-moscow.ru>

1.5. В соответствии с подп. 3.1.5 настоящих Правил персональные данные участников Программы хранятся, обрабатываются и используются в целях функционирования Программы.

1.6. Квалификационные ночи являются виртуальной условной единицей расчетов в Программе.

1.8. Информация о количестве и условиях начисления квалификационных ночей доступна в Личном кабинете участника Программы на сайте Гостиницы.

1.9. В настоящие Правила могут вноситься изменения в любое время без предварительного уведомления участников Программы путем размещения новых Правил на официальном сайте Гостиницы.

1.10. Программа может быть отменена Гостиницей в любое время. При этом Гостиница размещает информацию о планируемой дате отмены действия Программы на официальном сайте Гостиницы не менее, чем за 1 месяц до даты отмены.

1.11. Программа лояльности является частью модуля бронирования TravelLine: Booking Engine

2. Термины, сокращения и условные обозначения

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

анкета (электронная) - заявление потенциального участника Программы о вступлении в Программу, содержащее персональные данные и согласие на их обработку оператором Программы;

гостиница «Метрополь» (далее «Гостиница») – Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Охотный Ряд» – юридическое лицо, предоставляющее комплекс гостиничных и иных связанных с ними услуг (далее «гостиничные услуги»);

статус - уровень членства, который присваивается согласно сумме накоплений участника в течение определённого периода времени.

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;

партнер - компания, участвующая в Программе посредством предоставления участникам

определенных привилегий.

привилегии - дополнительные льготы и/или услуги, предоставляемые участнику Программы в период действия Программы;

Программа лояльности гостиницы «Метрополь» - программа поощрения гостей, в соответствии с которой участник Программы за проживание в Гостинице приобретает право на получение привилегий;

квалификационные ночи - условные единицы, которые начисляются участнику Программы за проживание по бронированию, сделанному напрямую через личный кабинет на официальном сайте Гостиницы, определяет уровень лояльности гостя, отражается в личном кабинете участника и могут быть использованы для получения привилегий.

официальный сайт - сайт гостиницы по доменному имени: <https://metropol-moscow.ru>

оператор Программы - юридическое лицо, которое обеспечивает ведение и сопровождение базы данных участников Программы, учет квалификационных ночей участников Программы, осуществляет управление Программой. В рамках настоящих Правил оператором Программы выступает ООО «УК «Охотный Ряд»;

персональный счет - счет участника Программы, на котором хранятся его персональные данные, история начисления и списания баллов (транзакций). Номер персонального счета указан на карте участника Программы;

транзакция - операция начисления или списания баллов, отраженная на персональном счете участника Программы;

3. Участие в Программе

3.1. Общие положения

3.1.1. Участие в Программе является безвозмездным.

3.1.2. Участие в Программе индивидуально.

3.1.3. Участником Программы может стать любое физическое лицо.

3.1.4. Для участия в Программе необходимо зарегистрироваться самостоятельно на сайте Гостиницы путем заполнения регистрационной формы 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.

Оператор Программы осуществляет обработку персональных данных участника Программы, предоставляемых последним при регистрации в соответствии с условиями настоящих Правил. Данные действия осуществляются оператором Программы в соответствии со ст. 6 Федерального закона 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. Предусматривается как автоматизированная, так и неавтоматизированная обработка персональных данных. Обработка персональных данных участника Программы осуществляется Гостиницей согласно Политики ООО «УК «Охотный Ряд» (гостиница «Метрополь») в отношении обработки персональных данных, размещенной на официальном сайте Гостиницы.

3.1.8. 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 - в течение срока участия субъекта персональных данных в Программе.

3.1.9. Участник Программы соглашается с передачей его персональных данных, предоставленных при регистрации, партнерам Программы, третьим лицам - контрагентам партнеров Программы в случаях, когда такая передача необходима для реализации интересов Участника в рамках его участия в Программе при условии, что подобная передача и последующая обработка персональных данных третьим лицом будет осуществляться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Регистрация в Программе

3.2.1. Регистрация в Программе осуществляется на сайте Гостиницы путем заполнения соответствующей регистрационной формы.

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

3.2.3. Регистрируясь в Программе, участник подтверждает согласие с условиями Программы, включая согласие получать информацию о Программе 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 накопленных квалификационных ночей и оформления премиальных услуг (привилегий) участник Программы должен предоставить все необходимые персональные данные, включая имя, фамилию, дату и место рождения в соответствии с записью в документе, удостоверяющем личность.

3.3. Карта участника Программы

3.3.1. Участнику предоставляется виртуальная карта с уникальным номером лояльности.

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. Участник получает карту после регистрации в личном кабинете на сайте Гостиницы.

3.3.5. 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 ночи не могут быть переданы другим лицам, перенесены, объединены со счетами других участников Программы лояльности.

4. Уровни участия и привилегии в Программе

4.1. В Программе предусмотрено 5 уровней участия:

4.1.1. Metropol Executive (базовый)

- Нет квалификационных ночей, сразу после регистрации;
- 5% скидка при бронировании номера (скидка действует от минимального официально опубликованного тарифа и не суммируется с другими скидками или специальными предложениями);
- Начисление и списание миль Аэрофлот Бонус;
- Приглашительные билеты в Третьяковскую галерею;
- Ранний заезд с 10:00 (привилегия предоставляется при наличии возможности);
- Поздний выезд до 15:00 (привилегия предоставляется при наличии возможности).

4.1.2. Metropol Superior

- 11 квалификационных ночей;
- 6% скидка при бронировании номера (скидка действует от минимального официально опубликованного тарифа и не суммируется с другими скидками или специальными предложениями).

предложениями);

- Начисление и списание миль Аэрофлот Бонус;
- Пригласительные билеты в Третьяковскую галерею;
- Ранний заезд с 10:00 (привилегия предоставляется при наличии возможности);
- Поздний выезд до 15:00 (привилегия предоставляется при наличии возможности);
- Бесплатное повышение категории номера на 1 ступень (привилегия предоставляется при наличии возможности).

4.1.3. Metropol Luxe

- 21 квалификационная ночь;
- 7% скидка при бронировании номера (скидка действует от минимального официально опубликованного тарифа и не суммируется с другими скидками или специальными предложениями);
- Начисление и списание миль Аэрофлот Бонус, включая начисление 100 миль дополнительно за каждую ночь проживания;
- Пригласительные билеты в Третьяковскую галерею;
- Ранний заезд с 10:00 (привилегия предоставляется при наличии возможности);
- Поздний выезд до 18:00 (привилегия предоставляется при наличии возможности);
- Бесплатное повышение категории номера на 1 ступень (привилегия предоставляется при наличии возможности);
- Бесплатный приветственный коктейль в баре «Шоляпин» (привилегия предоставляется единоразово в рамках одного заезда);
- Бесплатная стирка/глажка (привилегия распространяется на 3 предмета одежды в период проживания).

4.1.4. Metropol Premier

- 35 квалификационных ночей;
- 8% скидка при бронировании номера (скидка действует от минимального официально опубликованного тарифа и не суммируется с другими скидками или специальными предложениями);
- Начисление и списание миль Аэрофлот Бонус, включая начисление 150 миль дополнительно за каждую ночь проживания;
- Пригласительные билеты в Третьяковскую галерею;
- Гарантированный ранний заезд с 10:00;
- Гарантированный поздний выезд до 18:00;
- Бесплатное гарантированное повышение категории номера на 1 ступень;
- Бесплатный приветственный коктейль в баре «Шоляпин» (привилегия предоставляется единоразово в рамках одного заезда);
- Бесплатная стирка/глажка (привилегия распространяется на 3 предмета одежды в период проживания, включая химчистку);

- Бесплатная аренда переговорной комнаты (привилегия предоставляется на 2 часа гарантированно, необходимо предварительное бронирование);
- Бесплатный завтрак (привилегия предоставляется участнику Программы, оформившему бронирование, а также одному зарегистрированному гостю, проживающему с участником Программы в номере, на весь период пребывания. В случае бронирования нескольких номеров воспользоваться бесплатным завтраком могут только зарегистрированные лица, проживающие в одном номере с участником Программы, оформившим бронирование. Привилегия не распространяется на заказ завтрака в номер. 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);
- Гарантированное предоставление номера (привилегия предоставляется в ситуации высокой загрузки номерного фонда Гостиницы за 48 до заезда).

4.1.5. Metropol Ambassador

- 55 квалификационных ночей;
- 10% скидка при бронировании номера (скидка действует от минимального официально опубликованного тарифа и не суммируется с другими скидками или специальными предложениями);
- Начисление и списание миль Аэрофлот Бонус, включая начисление 200 миль дополнительно за каждую ночь проживания;
- Приглашительные билеты в Третьяковскую галерею;
- Гарантированный ранний заезд с 10:00;
- Гарантированный поздний выезд до 18:00;
- Бесплатное гарантированное повышение категории номера до 2х ступеней;
- Бесплатный приветственный коктейль в баре «Шаляпин» (привилегия предоставляется единоразово в рамках одного заезда);
- Бесплатная стирка/глажка (привилегия распространяется на 3 предмета одежды в период проживания, включая химчистку);
- Бесплатная аренда переговорной комнаты (привилегия предоставляется на 4 часа гарантированно, необходимо предварительное бронирование);
- Бесплатный завтрак (привилегия предоставляется участнику Программы, оформившему бронирование, а также одному зарегистрированному гостю, проживающему с участником Программы в номере, на весь период пребывания. В случае бронирования нескольких номеров воспользоваться бесплатным завтраком могут только зарегистрированные лица, проживающие в одном номере с участником Программы, оформившим бронирование. Привилегия не распространяется на заказ завтрака в номер. 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);
- Гарантированное предоставление номера (Привилегия предоставляется в ситуации высокой загрузки номерного фонда Гостиницы за 24 до заезда);
- Сертификат на бесплатное размещение (Привилегия предоставляется 1 раз в год на 1 ночь на 2 персоны с завтраком в номере категории «Гранд Супериор»);
- Билеты на оперу в Большой театр в ложу бенуара (Привилегия предоставляется 1 раз в год на 2 персоны согласно афише театра).

4.2. Базовый уровень присваивается гостю - участнику Программы автоматически после

регистрации в Программе.

4.3. При достижении порога перехода на следующий уровень участия Гостиница направляет гостю соответствующее оповещение. Скидку, предусмотренную следующим уровнем участия, гость может получить на следующее посещение Гостиницы после достижения соответствующего уровня лояльности.

4.4. Учет квалификационных ночей в Программе осуществляется лишь после оказания услуги и ее оплаты по истечению пяти дней после выезда гостя.

4.5. Срок действия накопленных участником квалификационных ночей на карте лояльности составляет 10 лет.

4.6. Если в течение 10 лет с момента присвоения статуса участник Программы не смог накопить необходимое количество квалификационных ночей для подтверждения статуса в программе лояльности, его статус будет снижен на один уровень по шкале лояльности, а квалификационные ночи на его счёте будут сохранены.

4.7. Если участник Программы не останавливается в Гостинице в течение 10 лет, то все его накопленные квалификационные ночи будут аннулированы вне зависимости от источника их получения без предварительного уведомления и без возможности их восстановления, а статус будет снижен на один уровень по шкале лояльности.

4.8. Условием зачета квалификационных ночей в Программе является прямое бронирование номеров через официальный сайт Гостиницы (без посредников).

4.9. В случае если участник бронирует несколько номеров, программа действительна только в отношении номера, в котором будет проживать участник, не распространяясь на дополнительные номера;

4.10. В любое время участник Программы может ознакомиться в Личном кабинете с количеством накопленных квалификационных ночей и его уровнем лояльности на текущий момент.

4.11. Условия учета квалификационных ночей могут быть изменены, в т. ч. дополнены, Гостиницей при наличии объективных возможностей.

4.12. Скидка при бронировании номера не суммируется с другими актуальными скидками и специальными предложениями.

5. Изменение персональных и контактных данных участника Программы

5.1. Участник Программы несет ответственность за своевременное уведомление оператора Программы об изменении своих персональных и контактных данных.

5.2. Изменение персональных данных (фамилии, имени, паспортных данных) производится только оператором Программы после получения заявки участника Программы по форме обратной связи. К заявке 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 телефону: +7 495 545 53 00 или по электронной почте: ecom@metmos.ru

6. Юридическая ответственность сторон

6.1. Участник Программы и Гостиница обязаны соблюдать правила и условия Программы.

6.2. В случае нарушения участником правил проживания в Гостинице, а также правил участия в Программе, карта может быть аннулирована с оповещением участника сотрудником Гостиницы, с разъяснением причин аннуляции в устной форме или посредством письма на электронный адрес участника.

6.3. Условия участия Сторон в Программе лояльности не подпадают под действие законодательных и нормативных актов, в том числе Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, регулирующих гостиничную деятельность.

При этом качество оказываемых Гостиницей услуг в рамках привилегии должно соответствовать установленным стандартам оказания гостиничных услуг.

- 6.4. Датой вступления в силу настоящих Правил является дата их публикации на сайте Гостиницы.
- 6.5. Место рассмотрения возможных споров, возникающих в рамках реализации Программы, - Российская Федерация, г. Москва.
- 6.6. Спорные вопросы, связанные с участием в Программе и не предусмотренные настоящими Правилами, разрешаются в претензионном порядке.

7. Контакты

Сайт Гостиницы: <https://metropol-moscow.ru>

Контактный телефон: +7 495 545 53 00