

# ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ.

Программа лояльности действует в соответствии с правилами и условиями (далее – «Правила программы»), приведенными ниже, если прямо не указано иное.

## 1. УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ.

### 1.1. Правомочность.

1.1.1. Участие в Программе лояльности бесплатно и возможно для всех, кто:

- обладает правовыми полномочиями на согласие с Правилами программы;
- предоставляет действительные и точные персональные данные при регистрации в Программе лояльности;
- еще не участвует в Программе лояльности (то есть не имеет личного профиля);
- не был ранее исключен из Программы лояльности.

1.1.2. Участники несут ответственность за ознакомление с Правилами Программы и другой информацией, обеспечивающей правильное понимание их прав, обязанностей и положений в рамках Программы лояльности.

### 1.2. Участвующие отели.

Программа лояльности действует только в отеле Карлтон Москва.

### 1.3. Привилегии Участников.

Привилегии	Basic	Silver	Gold	Platinum	Titanium	Ambassador
	< 10 ночей	10 ночей	20 ночей	30 ночей	45 ночей	60 ночей
Wi-fi	•	•	•	•	•	•
Высокоскоростной Wi-fi			•	•	•	•
Скидка 5%	•	•	•	•	•	•
Приветственный комплимент при заезде			•	•	•	•
Повышение категории номера			•	•	•	•
Поздний выезд		приоритетный поздний выезд	14:00	16:00	16:00	16:00
Гарантия возможности бронирования					48 часов	48 часов
Служба поддержки					•	•
Завтрак						•

**Скидка 5%.** Предоставляется от лучшей цены дня на выбранную категорию и не распространяется на специальные тарифы и предложения.

**Приветственный комплимент при заезде.** Комплимент определяется на усмотрение отеля.

**Приоритетный поздний выезд.** Предоставляется при наличии мест. Необходимо позвонить на стойку регистрации утром в день выезда и сообщить о планируемом времени выезда.

**Поздний выезд до 14:00.** Эта привилегия предоставляется при наличии возможности. Для оформления необходимо позвонить на стойку регистрации в день выезда до 12:00 и запросить поздний выезд до 14:00.

**Поздний выезд до 16:00.** Эта привилегия предоставляется при наличии возможности. Для оформления необходимо позвонить на стойку регистрации в день выезда до 12:00 и запросить поздний выезд до 16:00.

**Повышение категории номера.** Для участников Gold Elite и выше категория номера бесплатно повышается до лучшей из доступных на все время пребывания, если в день заезда есть такой номер, но не выше, чем Представительский люкс. Повышение категории номера до Представительского люкса предоставляется по возможности для участников уровня Platinum Elite и выше. Не предоставляются номера с прямым доступом на клубный этаж. Повышение категории номера возможно при наличии свободных номеров и определяется в индивидуальном порядке.

**Гарантированная возможность бронирования.** Гарантированное наличие номера, забронированного по меньшей мере за 48 (сорок восемь) часов до заезда при полностью выкупленных номерах в отеле до 15:00 по местному времени за 48 (сорок восемь) часов до заезда в отель. Гарантия доступности за 48 (сорок восемь) часов может не предоставляться в определенные ограниченные даты (например, в периоды проведения особых мероприятий). Не предоставляется привилегия апгрейда категории номера.

**Завтрак.** Complimentary завтрак ежедневно во время всего периода проживания в отеле предоставляется для двоих гостей в ресторане Sartoria Lamberti.

**Служба поддержки.** Круглосуточная поддержка по телефону +7 495 225 88 88.

#### **1.4. Условия участия.**

1.4.1. Заполнение заявки на участие в программе. Физическое лицо может подать заявку на участие в Программе лояльности, оставив заявку на сайте <https://carltonmoscow.com/> в соответствующем разделе или непосредственно в отеле, позвонив в отель, направив запрос по электронной почте на адрес [fo@carltonmoscow.com](mailto:fo@carltonmoscow.com) или обратившись к сотрудникам напрямую. Отель может отказать любому заявителю в регистрации в Программе лояльности по своему усмотрению и без письменного уведомления.

1.4.2. Индивидуальное участие. Право на участие в Программе лояльности имеют только физические лица, причем каждое отдельное лицо может иметь только одну карту Участника. Карта Участника Программы лояльности является индивидуальной, регистрация совместных карт не допускается. Привилегии Программы лояльности не подлежат передаче.

1.4.3. Присваивание номера Участнику. После подтверждения согласия на участие в Программе лояльности каждому Участнику будет присвоен номер Участника (номер виртуальной карты лояльности).

1.4.4. Личный профиль. Информация, предоставленная Участниками Программы лояльности, будет храниться в профиле, внесенном в систему отеля. Вся информация, предоставленная Участником, должна быть действительной, точной и актуальной.

1.4.5. Обработка персональных данных Участников Программы лояльности осуществляется согласно Федеральному закону «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

## **1.5. Информирование Участников.**

1.5.1. Участники будут получать сообщения Программы лояльности.

1.5.2. Информация в рамках Программы лояльности будет направляться Участникам на адрес электронной почты, указанный на этот момент в профиле Участника, или по телефону. При отправке на электронный адрес Участника сообщения будут считаться доставленными через 1 (один) рабочий день после отправки. Участникам необходимо предоставлять действующий номер телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты. ОТЕЛЬ не несет ответственности за неправильно отправленное или утерянное письмо и возникшие последствия.

1.5.3. ОТЕЛЬ также может периодически направлять по телефону и/или электронной почте Участникам рекламные объявления, предложения и другие сообщения, которые могут содержать, помимо прочего, информацию, предоставляемую третьими сторонами. Все сведения третьих сторон основаны на информации, предоставленной отелю, и любых дополнительных данных, полученных самостоятельно. Участники могут изменить персональные данные и предпочтения в отношении информирования, направив запрос на электронную почту [fo@carltonmoscow.com](mailto:fo@carltonmoscow.com). ОТЕЛЬ может запросить у Участника подтверждающую документацию, прежде чем произвести некоторые изменения (например, изменение имени).

1.5.4. При обращении Участника в отель с вопросами, касающимися Программы лояльности, по телефону сотрудники могут задать определенные вопросы для подтверждения личности и обеспечения безопасности. Для повышения качества обслуживания телефонные звонки могут быть записаны.

## **1.6. Другие условия регистрации.**

1.6.1. Аннулирование или приостановление членства.

1.6.1.1. Аннулирование по инициативе Участника. Участник может отменить участие в Программе лояльности в любое время, отправив запрос на электронную почту [fo@carltonmoscow.com](mailto:fo@carltonmoscow.com). В этом случае статус Участника в Программе лояльности становится недействительным без возможности восстановления.

1.6.1.2. Аннулирование или приостановление по инициативе отеля. ОТЕЛЬ вправе в любое время в одностороннем порядке прекратить участие в Программе лояльности любого Участника без предупреждения по любой причине, включая, но не ограничиваясь случаем, если Участник:

- не соблюдает настоящие Правила;
- злоупотребляет какими-либо привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы лояльности;
- предоставляет недостоверные, недостаточные/некорректные (не позволяющие идентифицировать его) сведения и/или информацию, а также совершил иные действия, вводящие в заблуждение ОТЕЛЬ;
- совершил или намеревается совершить действия, имеющие значимые признаки обмана или прочие манипуляции, которые повлекли или могут повлечь за собой материальный ущерб, моральные и прочие негативные последствия.

1.6.2. Изменения Программы. Правила Программы лояльности могут быть изменены Отелем в любое время в одностороннем порядке с обязательной публикацией изменений на Сайте. ОТЕЛЬ вправе также дополнительно проинформировать Участников об изменениях Правил посредством телефонного звонка и/или направления электронного сообщения, электронного письма или другим способом, предусмотренным Правилами Программы.

1.6.3. Прекращение программы. ОТЕЛЬ может прекратить Программу лояльности и любую отдельно действующую программу, предоставив всем активным Участникам Программы лояльности уведомление за 1 месяц. По своему собственному усмотрению ОТЕЛЬ может заменить любую из действующих программ или Программу лояльности аналогичной Программой лояльности в любое время сразу после уведомления активных Участников Программы лояльности.

1.6.4. Зависимость привилегий от наличия возможности. Все привилегии предоставляются при их наличии и могут быть изменены отелем в любое время без уведомлений.

1.6.4.1. Соглашаясь на привилегии, предложения и услуги в рамках Программы лояльности Участник принимает на себя ответственность по наличию права на такие привилегии и услуги в рамках Программы лояльности. Каждый Участник должен незамедлительно уведомить ОТЕЛЬ, если он не имеет права на получение каких-либо привилегий, удобств, предложений, вознаграждений или услуг по Программе лояльности в какой-либо момент времени.

1.6.4.2. Уведомление о правах. Участник должен незамедлительно уведомить ОТЕЛЬ в случае, если он по какой-либо причине, в том числе в соответствии с применимыми законами, правилами в отношении подарков или правилами в отношении поощрений, не имеет права получать Элитный статус или другие привилегии по Программе лояльности.

## **2. ЭЛИТНОЕ УЧАСТИЕ.**

### **2.1. Общая информация об элитном участии.**

2.1.1. Элитный уровень (Silver, Gold, Platinum, Titanium, Ambassador) дает право на эксклюзивные привилегии Программы лояльности. Все правила Программы действительны в отношении элитных уровней. Программа лояльности может в любой момент прекратить действие Программы элитного участия, предварительно уведомив об этом Участников согласно положениям раздела.

2.1.2. Элитные привилегии распространяются только на пребывание по соответствующим критериям тарифам и действительны только в отношении Участников Программы и номера, в котором проживает Участник элитного уровня.

2.1.3. В случае бронирования Участником нескольких номеров элитные привилегии распространяются только на один номер.

### **2.2. Требования в отношении Участников элитного уровня.**

2.2.1. Для достижения элитного уровня и его возобновления учитываются только сутки пребывания в отеле, использованные Участником с элитным статусом лично. Бронирование должно быть оформлено на Участника элитного уровня. Пребывание в отеле может быть оплачено третьей стороной.

2.2.2. Для получения элитного статуса Участнику необходимо в течение календарного года провести в отеле соответствующее количество оплаченных ночей проживания:

- Silver Elite: от 10 до 19;
- Gold Elite: от 20 до 29;
- Platinum Elite: от 30 до 44;
- Titanium Elite: от 45 до 59;
- Ambassador Elite: 60 и более.

Статус Участника обновляется по достижении необходимого количества ночей. С началом нового календарного года статус гостя обновляется в соответствии с количеством ночей, проведенных за предыдущий календарный год в отеле.

2.2.3. Ночи в рамках комплиментарного пребывания не учитываются.

2.2.4. При бронировании нескольких номеров на имя участника Программы лояльности учету подлежат ночи только за один номер, в котором проживал Участник в соответствующий период.

2.2.5. Гостям, Участникам программы лояльности Marriott Bonvoy, которые останавливались в отеле в период с 01.01.2019 по 05.07.2022 минимум один раз, при регистрации в Программе лояльности The Carlton Elite будет сохранен статус, обладателем которого гость являлся на момент последнего пребывания в отеле.

2.2.6. Ночи пребывания в отеле с момента приостановки деятельности Программы лояльности Marriott Bonvoy до момента активации Программы лояльности The Carlton Elite будут учтены для достижения следующего элитного уровня.

### **3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ.**

3.1. Участник несёт ответственность за корректность и достоверность персональных данных, указанных им при регистрации в Программе. При изменении персональных данных, указанных при регистрации в Программе Участник обязан незамедлительно уведомить отель посредством обращения по контактному данным отеля. Неблагоприятные последствия, связанные с отсутствием уведомления отеля об изменении персональных данных Участника, полностью лежат на Участнике. Отель не будет нести ответственность за невыполнение обязательств, предусмотренных Правилами, возникшее по вине Участника, в т.ч. в случае отсутствия уведомления отеля об изменении персональных данных Участника.

3.2. Все споры между отелем и Участником в рамках участия в Программе лояльности разрешаются путём проведения переговоров.

3.3. В случае, если спор, возникший между отелем и Участником, не может быть урегулирован в процессе переговоров, он разрешается в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.