

## **Правила и условия программы лояльности Новтур**

Программа лояльности загородного отеля Юрьевское подворье и гостиницы Волхов (далее – «программа лояльности») создана загородным отелем Юрьевское подворье и гостиницей Волхов (далее – «компания») для того, чтобы зарегистрированные в Программе лояльности гости (далее – «участники», «участники программы») могли пользоваться различными привилегиями во время бронирования номеров загородном отеле Юрьевское подворье и гостиницы Волхов. Программа действует в соответствии с правилами и условиями, прописанными ниже (далее – «правила программы»), если прямо не указано иное. Правила программы регулируют отношения компании и участников, в том числе то, как участники управляют своим личным кабинетом, совершают бронирования, получают индивидуальный статус (далее – «статус»), накапливают баллы программы лояльности (далее – «баллы») в отелях (по отдельности именуемых «отель-участник») и обменивают накопленные баллы на бонусы и премиальные услуги (далее – «премиальные услуги»).

Настоящие правила являются публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Открывая личный кабинет участника программы лояльности (далее – «личный кабинет»), участник программы соглашается с:

- правилами программы лояльности;
- политикой конфиденциальности персональных данных;
- сбором и использованием его персональных данных компанией, сотрудниками программы лояльности и отелей-участников;
- условиями бронирования и правилами проживания в отелях-участниках.

Изложенные правила программы лояльности касаются специальных услуг, привилегий и баллов, предназначенных только для участников программы. Все условия, содержащиеся в настоящем документе, действуют исключительно в загородном отеле Юрьевское подворье и гостиница Волхов и были созданы для защиты интересов участников программы.

### **Раздел 1. Общие правила Программы лояльности.**

1.1 Правила программы регулируют использование баллов и особых привилегий участников программы при бронировании номеров и проживании в загородном отеле Юрьевское подворье и гостиницы Волхов.

1.2 Ниже приведен перечень отелей, на которые распространяется действие настоящих правил программы:

- Загородный отель «Юрьевское подворье» (г. Великий Новгород, Юрьевское шоссе 6А. )
- Гостиница «Волхов» (г. Великий Новгород, ул. Предтеченская д 24)

1.3 Специальные тарифы на проживание и премиальные услуги для участников программы действуют только в случае прямого бронирования на официальном сайте: <https://hotel-volkhov.ru/> и <https://tk-podvorie.ru/> (далее – «официальный сайт»), на стойке регистрации отеля или по телефонам отдела бронирования отеля Гостиница Волхов - 8(8162) 788-012, Загородный отель «Юрьевское подворье» - 8(8162)788-000

1.4 Зарегистрироваться в программе лояльности и стать ее участниками могут только лица, считающиеся совершеннолетними как в стране проживания, так и в Российской Федерации.

1.5 Юридические лица не могут регистрироваться в программе лояльности. Такое членство признаётся недействительным.

1.6 Компания оставляет за собой право добавлять, менять, удалять или иным образом изменять любые правила, условия или премиальные услуги, имеющие отношение к программе лояльности, по своему собственному усмотрению с предварительным уведомлением или без него, даже если такие изменения могут повлиять на накопление и использование баллов, их ценность или подтверждение привилегий.

1.7 Компания оставляет за собой право определять какие другие скидки и/или специальные предложения отелей-участников могут суммироваться или не суммироваться с премиальными услугами программы лояльности. Об этом будет проинформировано на официальном сайте.

1.8 Всю дополнительную и уточняющую информацию о программе лояльности или других услугах, предлагаемых каждым отдельным отелем-участником, можно найти на официальном сайте или по телефонам отдела бронирования отеля Гостиница Волхов - 8(8162) 788-012, Загородный отель «Юрьевское подворье» - 8(8162)788-000

1.9 Для решения технических вопросов необходимо отправить письменный запрос на адрес электронной почты [com@novtour.ru](mailto:com@novtour.ru). Для оперативного решения вопроса в теле письма необходимо указать номер телефона и почты, на который была произведена регистрация в программе лояльности. Все запросы обрабатываются в течение 5 (пяти) рабочих дней.

## **Раздел 2. Регистрация и создание учетной записи.**

2.1 Участником программы может стать любое физическое лицо, достигшее 18 лет, 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 страны проживания Участника, так и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2 Участник несет ответственность за достоверность, актуальность, полноту и соответствие законодательству Российской Федерации, предоставленной при регистрации персональной информации, в том числе перед третьими лицами.

2.3 Регистрация участника программы лояльности является бесплатной, добровольной и производится на официальном сайте.

2.4 Для успешной регистрации в программе лояльности участник обязан предоставить администрации сайта необходимую достоверную и актуальную информацию для формирования

карты гостя участника, включая уникальные для каждого участника логин и пароль доступа к личному кабинету программы лояльности, а также фамилию и имя, дату рождения, адрес электронной почты, номер телефона, зарегистрированного на участника. Регистрационная форма может также запрашивать у участника дополнительную информацию.

2.5 Два и более участников не могут использовать для регистрации в программе лояльности один и тот же адрес электронной почты и/или один и тот же номер телефона.

2.6 Активация личного кабинета программы лояльности происходит путем перехода по ссылке, направленной на электронный адрес участника или с официального сайта отеля.

2.7 Программа лояльности не производит учет бронирований и их оплаты, совершенных до даты и времени регистрации участника программы лояльности.

2.8 Участник соглашается на получение посредством сервисов администрации сайта и/или сервисов третьих лиц электронных сообщений, SMS (служба коротких сообщений) и иных видов информационных или рекламных рассылок, в том числе от партнеров администрации сайта.

2.9 При любом подозрении на несанкционированное использование его личного кабинета участник программы должен незамедлительно уведомить об этом компанию по телефону, указанному на сайте программы.

2.10 Участник программы признает и согласен, что несёт ответственность за все операции в личном кабинете, будь то начисление баллов или их списание (использование).

2.11 Для использования программы лояльности участник должен пройти авторизацию на официальном сайте, войти в личный кабинет и совершить бронирование номера(ов) в одном из представленных отелей-участников.

2.12 Для использования программы лояльности в отеле-участнике участник программы должен при заселении в отель подтвердить свою личность, для чего предъявить на стойке приема и размещения документ, удостоверяющий личность.

2.13 В момент регистрации участник программы соглашается с обработкой и хранением персональных данных, которые он предоставляет компании и перечень которых содержится в анкете и/или в персональном аккаунте. Участник программы обязуется предоставить все необходимые и обязательные данные, запрошенные в момент регистрации в программе, и принять настоящие правила программы при регистрации через Интернет.

2.14 Начиная с момента принятия правил программы, участник получает доступ ко всем преимуществам программы лояльности, включая различные функциональные возможности официального сайта (доступ к баллам, проверка личного счета, использование баллов и др.).

2.15 Личный кабинет позволяет участнику программы:

- быть идентифицированным в качестве участника программы на официальном сайте;
- просматривать свой баланс баллов, индивидуальный статус;

- получать доступ к индивидуальным предложениям и услугам, доступным только участникам программы лояльности;
- просматривать историю своих бронирований в отелях-участниках;
- получать сообщения о новостях и специальных предложениях.

2.16 Участники программы имеют право на получение доступа, внесение изменений в свои персональные данные, отправку запросов и получение ответов на них.

2.17 Компания освобождается от ответственности за некорректность информации в личном кабинете участника программы в случае технических неполадок, возникновение и устранение которых напрямую не зависит от компании.

2.18 Все персональные данные участника программы обрабатываются компанией, которая является администратором программы лояльности. Защита персональных данных обеспечивается в соответствии с политикой конфиденциальности персональных данных и законодательством Российской Федерации.

2.19 Согласие участника программы на обработку персональных данных вступает в силу с момента его регистрации в программе лояльности и действует бессрочно до момента прекращения программы или самостоятельного отзыва персональных данных путем направления письменного запроса согласно п. 3.7 настоящих правил.

2.20 Согласно ст. 21 п.5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» удаление персональных данных осуществляется на основании письменного запроса участника программы, который необходимо отправить на электронную почту, указанную в п. 1.9.

### **Раздел 3. Условия и порядок приостановления или прекращения действия программы и участия в ней.**

3.1 Программа лояльности не имеет заранее установленной даты прекращения и может действовать до тех пор, пока компания не примет решение о частичном или полном прекращении действия программы в любое время с обязательным предварительным уведомлением. В случае частичного или полного прекращения действия программы лояльности на официальном сайте будет опубликовано соответствующее уведомление, не позднее чем за три месяца до ее прекращения. Также всем участникам программы будет направлено электронное письмо с соответствующим уведомлением.

3.2 В распоряжении участников программы будет три месяца от даты объявления о прекращении действия программы лояльности для использования накопленных баллов.

3.3 Вне зависимости от статуса участников программы лояльности право накапливать и использовать бонусные баллы может быть аннулировано компанией по истечении трех месяцев с момента объявления о завершении программы. Накопленные баллы после окончания действия программы лояльности будут автоматически аннулированы, а предоставление соответствующих привилегий и услуг будет прекращено.

3.4 Компания оставляет за собой право приостановить или прекратить участие в программе лояльности любых лиц, в отношении которых было выявлено нарушение правил программы.

3.5 Компания сохраняет за собой право прекратить участие в программе лояльности лиц, которые, по мнению компании или при наличии весомых оснований, подозреваются в:

- нарушении законодательства Российской Федерации;
- участию в недобросовестном поведении, воровстве, мошенничестве и в любых иных неправомерных действиях с учетной записью или баллами, в том числе затрагивающих получение любых преимуществ участника;
- любом недостойном, ненадлежащем, причиняющем вред или ущерб, оскорбительном или враждебном поведении в отношении любого отеля-участника, его гостей, сотрудников или партнёров;
- неоднократном нарушении правил проживания в любом из отелей-участников;
- неоплате подтвержденного и неотмененного бронирования в любом из отелей участников.

3.6 Такое прекращение участия может стать основанием для аннулирования всех накопленных бонусных баллов, льгот и привилегий, предусмотренных программой. Помимо прекращения участия в программе лояльности, компания может предпринимать любые иные способы защиты в случае причинения вреда любому из отелей-участников или управляющей компании.

3.7 Участник самостоятельно может в любое время прекратить свое участие в программе лояльности. Для этого ему достаточно направить официальный запрос по электронной почте: [com@novtour.ru](mailto:com@novtour.ru)

3.8 В любом случае прекращение участия в программе подразумевает полное удаление участника из программы и прекращение любых отношений между компанией и участником, связанных с программой лояльности. Это также влечет за собой удаление всех баллов, накопленных на дату прекращения участия.

#### **Раздел 4. Баллы Программы лояльности.**

4.1 Баллы являются виртуальной условной единицей расчетов в программе.

4.2 Участники могут накапливать и списывать баллы в соответствии с правилами программы.

4.3 Баллы начисляются только за полную оплату итоговой стоимости проживания в бронировании, произведенную посредством, бронирования на официальном сайте компании или на стойке регистрации отеля-участника или по телефону.

4.4 Сумма начисленных баллов (cashback / кешбэк) может составлять до 25 (двадцати пяти) процентов от оплаченной стоимости проживания в бронировании в отелях-участниках, в зависимости от статуса участника.

4.5 Начисление баллов производится по факту проживания (выезда из отеля) участника программы, который был успешно оформлен при заселении в номер на стойке регистрации отелей-участников.

4.6 Участники не могут получать баллы и/или ночи в нескольких отелях-участниках в пределах одной даты (дат) пребывания.

- 4.7 Баллы начисляются за один номер для одного соответствующего участника в пределах одной даты (дат) пребывания. Если в одном номере проживают более одного участника, участники должны решить перед оформлением бронирования, на чье имя будет проведена регистрация «основного гостя» в номере.
- 4.8 Списание баллов возможно на стойке регистрации отеля-участника или по телефону.
- 4.9 Участники не могут списывать баллы более чем за один номер в одном или нескольких отелях-участниках в пределах одной даты (дат) пребывания.
- 4.10 Изменение статуса участника и начисление баллов и ночей производится в личном кабинете участника в течение пяти рабочих дней с момента выезда из отеля.
- 4.11 Актуальный остаток баллов и количество ночей отображается в личном кабинете на сайте программы, его также можно уточнить у сотрудников отеля-участника на стойке регистрации или по телефонам отдела бронирования.
- 4.12 Баллы не начисляются за оплату дополнительных услуг отеля или других организаций, расположенных на его территории (пополнение мини-бара, услуги конференц-зала, банкетные услуги, рестораны, room service, спа-центры и др. услуги инфраструктуры).
- 4.13 При отмене бронирования или возврате уплаченных денежных средств за бронирование баллы возвращаются в полном объеме.
- 4.14 Проживание, забронированное через туроператоров или сторонних онлайн турагентов, не предусматривает начисления баллов.
- 4.15 Баллы не могут быть начислены на персональные счета нескольких участников программы лояльности.
- 4.16 Баллы не являются собственностью участников программы.
- 4.17 Накопленные баллы участника программы не подлежат объединению с баллами других участников программы, перечислению на другие персональные счета или обмену на баллы других участников программы.
- 4.18 Баллы используются только в учетных целях, не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, не могут быть обналичены, подарены третьим лицам или переданы по наследству. Баллы не являются аналогом денежных средств, которые можно затребовать для получения наличными или перечисления на банковский счет участника программы. Замена баллов денежным эквивалентом в натуральном выражении в программе не допускается.
- 4.19 Баллами можно оплачивать проживание в отелях. В гостинице «Волхов» баллами можно оплачивать услуги ресторана (а ля карт), СПА. В загородном отеле «Юрьевское подворье» баллами можно оплатить услуги аренды банного комплекса, услуги парения и ресторана (а ля карт).
- 4.20 В полностью оплаченное бронирование списание баллов не доступно.

## **Раздел 5. Использование баллов, статусов и премиальных услуг.**

5.1 Премиальные услуги – оформление бронирования в отелях-участниках с предоставлением преимуществ, а также получение дополнительных привилегий при заселении, проживании или выезде.

5.2 Премиальные услуги включают в себя:

- возможность списание баллов на бронирование в отелях-участниках;
- возможность списание баллов на услуги спа-центра в гостинице Волхов и банного комплекса в загородном отеле «Юрьевское подворье»;
- получение иных комплементов, дополнительных привилегий на услуги отелей участников, возможности раннего заезда, позднего выезда или повышения на одну категорию номера на определенном уровне.

5.3 Полный доступ к перечню премиальных услуг программы лояльности участник программы получает после регистрации в личном кабинете.

5.4 Количество списываемых баллов рассчитывается исходя из статуса участника, а также из количества баллов на персональном счете участника программы, в процентном соотношении 1 (один) балл = 1 (один) рубль.

5.5 Процент оплаты баллами за проживание рассчитывается от первоначальной стоимости бронирования в отелях-участниках и может составлять до 25 (двадцати пяти) процентов, в зависимости от статуса участника программы.

5.6 В программе лояльности существуют четыре уровня участников:

- Бронзовый (присваивается после регистрации в программе лояльности);
- Серебрянный (присваивается после проживания на сумму 40 000руб);
- Золотой (присваивается после проживания на сумму 120 000руб);
- Платиновый (присваивается после проживания на сумму 250 000руб).

5.7 Для каждого статуса программы действуют индивидуальные премиальные услуги: процент оплаты баллами, процент накопления баллов, начисление дополнительных бонусных баллов, иные комплементы и премиальные услуги.

Полный перечень услуг представлен в таблице ниже.

<b>Бронзовый от 0-39999</b>	<b>Серебряный от 40000-119999</b>	<b>Золотой от 120000- 249999</b>	<b>Платиновый от 250000</b>
<p><b>1. Регистрация</b></p> <p>Присвоение гостю статус “Бронзовый”</p> <p>Возможности: - оплата баллами до 10% стоимости бронирования; - начисление баллов до 10% от стоимости проживания;</p>	<p><b>2. Присвоение гостю статуса “Серебряный”</b></p> <p>Присваивается после 40000 руб.</p> <p>Возможности: - оплата баллами до 10% стоимости бронирования; - начисление баллов до 15% от стоимости проживания; - Предоставление комплимента в номер * при условии бронирования от 2х суток</p>	<p><b>3. Присвоение гостю статуса “Золотой”</b></p> <p>Присваивается после 120000 руб.</p> <p>Возможности: - оплата баллами до 15% стоимости бронирования; - Начисление баллов: до 20% от итоговой стоимости проживания - Предоставление комплимента в номер * при условии бронирования от 2х суток - Возможность раннего заезда - с 9:00* - Возможность позднего выезда - до 16:00* * предоставляется в день заезда</p>	<p><b>4. Присвоение гостю статус “Платиновый”</b></p> <p>Присваивается после 250000 руб.</p> <p>Возможности: - оплата баллами до 20% стоимости бронирования; - начисление баллов до 25% от стоимости проживания - Предоставление комплимента в номер * при условии бронирования от 2х суток - возможность раннего заезда – с 9:00* - возможность позднего выезда – до 16:00* * предоставляется в день заезда - Коктейль * * предоставляется 1 раз при каждом новом бронировании - Возможность повышения категории номера в день заезда.</p>

5.8 Оформление премиальных услуг осуществляется на стойке регистрации отелей-участников.

5.9 Оплата баллами в спа-центра отеля Волхов не суммируется с другими специальными предложениями центра La Mer spa.



5.10 Оплата баллами банного комплекса в загородном отеле Юрьевское подворье не суммируется с другими специальными предложениями комплекса.

5.11 Услуги раннего заезда, позднего выезда и повышения на одну категорию номера проживания предоставляются только при заезде при наличии свободных номеров.

5.13 Каждому зарегистрированному участнику в политике лояльности, в день рождения зачисляются бонусные баллы в размере 1000.

5.12 В том случае, когда статус участника меняется в период между бронированием и регистрацией выезда из отеля, для начисления баллов и премиальных услуг будут действовать правила статуса, существующего на момент бронирования номера.

5.13 Статус участника отображается в личном кабинете на официальном сайте программы, также его можно уточнить у сотрудников отелей-участников на стойке регистрации или по телефонам отдела бронирования.

5.14 Все баллы, используемые для получения премиальной услуги, должны быть списаны с одного персонального счета.

5.15 Оформленная премиальная услуга не может быть переоформлена на другое лицо или быть передана/переуступлена другому лицу.

#### **Раздел 6. Срок действия баллов и статуса участника.**

6.1 Срок действия баллов составляет 24 месяца с даты события, ставшего основанием для начисления баллов.

6.2 Срок действия баллов обновляется на 24 месяца каждый раз, когда участник программы осуществляет проживание в отеле-участнике программы, и такое проживание предусматривает накопление новых баллов.

6.3 Если участник не останавливается ни в одном из отелей-участников программы в течение 24 месяцев, то все его баллы будут аннулированы вне зависимости от источника их получения без предварительного уведомления и без возможности их восстановления или получения услуги за счёт баллов, при этом статус участника не будет понижен.

#### **Раздел 7. Возврат баллов.**

7.1 Возврат списанных, но не использованных баллов в личном кабинете участника возможен в следующих случаях:

– при отмене бронирования участником программы лояльности (для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования);

– если участник изменяет бронь и в результате требуется меньшее количество баллов, чем при изначальном бронировании (для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования, кроме случаев, когда участник уже зарегистрировал заезд в отель);

7.2 Баллы не возвращаются, если участник отменяет или изменяет бронь по тарифу, не предусматривающему такой возможности.

### **Раздел 8. Претензии.**

8.1 В случае если по прошествии пяти рабочих дней и более с момента выезда участника из любого отеля баллы не были ему начислены надлежащим образом, он имеет право требовать начисления причитающихся ему баллов в течение трех месяцев с даты его выезда из отеля.

8.2 Для предъявления такой претензии участник должен направить запрос на электронный адрес [com@novtour.ru](mailto:com@novtour.ru) с указанием отеля, даты заезда, копией документа, подтверждающего оплату проживания в соответствующем отеле и номера бронирования. Оплата должна быть выполнена участником программы, предъявляющим претензию.

8.3 По результатам рассмотрения претензии с надлежащими подтверждающими документами, в течение 14 рабочих дней, принимается решение о зачислении на персональный счет участника соответствующей суммы баллов либо о мотивированном отказе в зачислении, о чем участник программы уведомляется посредством электронной почты.

### **Раздел 9. Принятие общих условий участия в программе, порядок разрешения споров и применимое право.**

9.1 Вступление в программу лояльности подразумевает безоговорочное принятие участниками правил программы, согласие участника на обработку всех его персональных данных, которые он предоставляет и которые объективно необходимы компании для исполнения обязательств перед участником, взятых на себя согласно правилам программы.

9.2 В случае возникновения спора между участником и компанией по поводу правил программы участник вправе направить официальное письмо с претензией по адресу электронной почты, указанной в п. 1.9. При невозможности разрешить спор путем переговоров в течение 60 календарных дней с даты первого обращения участника, участник может применить любые другие способы защиты своих законных интересов.