

# Правила программы лояльности Cosmos Stars

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила определяют условия вступления и порядок участия в программе лояльности Cosmos Stars (далее по тексту - «**Программа**»). Программа была создана ООО «Космос ОГ» (**компания Cosmos Hotel Group**), далее – Оператор, для того, чтобы гости отелей сети Cosmos Hotel Group (далее - «**Участники**») могли пользоваться Привилегиями (описанными ниже) во время своего пребывания в отелях сети Cosmos Hotel Group, участвующих в Программе.
- 1.2. Программа реализуется только на территории РФ, в отелях-участниках компании Cosmos Hotel Group, и только в торговых точках, принадлежащих отелю-участнику Программы, указанных в Приложении №1.
- 1.3. Участник, после регистрации в Программе, вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила, обязуется их выполнять. Стать Участником программы лояльности (т.е. лицом, утвержденным в качестве Участника компанией Cosmos Hotel Group) могут только лица, считающиеся совершеннолетними как в стране проживания, так и в РФ, и, если программа лояльности не запрещена законодательством страны проживания её Участника. Стать Участниками программы лояльности могут физические лица, вне зависимости от страны проживания. Юридические лица не могут регистрироваться в программе Cosmos Stars. Такое членство признаётся недействительным.
- 1.4. Программа не имеет заранее установленной даты прекращения и может действовать до тех пор, пока компания Cosmos Hotel Group не примет решение о прекращении программы в любое время с предварительным уведомлением или без него. Вне зависимости от статуса Участника в Программе, его право накапливать баллы и претендовать на получение вознаграждений может быть аннулировано компанией Cosmos Hotel Group с предварительным уведомлением на официальном сайте **cosmosgroup.ru** о завершении Программы.
- 1.5. Компания Cosmos Hotel Group оставляет за собой право добавлять, менять, удалять или иным образом изменять любые правила, процедуры, условия, преимущества или вознаграждения, имеющие отношение к Программе, по своему собственному усмотрению с предварительным уведомлением или без него, даже если такие изменения могут повлиять на ценность накопленных Баллов, сертификатов или подтверждений вознаграждений.

## 2. Определения

**Программа** - программа лояльности Cosmos Stars

**Оператор программы лояльности** - ООО «Космос ОГ» (**компания Cosmos Hotel Group**)

**Баллы Cosmos Stars** – это условные единицы по курсу Программы лояльности (1Б=1Р), которые начисляются Участнику в соответствии с установленной шкалой, приведенной в пункте 10.3. по результатам его проживания в отеле, оплаты счёта, в ресторане отеля, участвующем в Программе, в рамках специального предложения, или акции по продвижению товара/услуги, предусматривающих получение Баллов.

**Балльный счет** — это единый накопительный счет, где учитываются условные единицы Программы. Баллы, полученные участником Программы, автоматически зачисляются на балльный счет. Баланс Балльного счета можно проверить в личном кабинете сайта **cosmosgroup.ru** или при обращении на стойку регистрации отеля- участника Программы.

**Бронирование** – закрепление номера за Гостем в гостинице на условиях, определенных Гостем, по тарифу Отеля и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

**СПиР** - Служба приема и размещения Отеля.

**Аккаунт Участника** – автоматически созданный личный кабинет Участника на сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru) после его регистрации в Программе, содержащий персональные данные Участника, историю бронирований, текущий статус Участника, количество доступных к списанию Баллов и их срок действия.

**Гость** - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, не являющееся Участником Программы, самостоятельно оплатившее проживание в отеле.

**Участник программы** - гость, который принял Правила программы лояльности Cosmos Stars, успешно прошёл регистрацию в Программе

**Корректировка** - зачисление или внесение изменений в количество Баллов вследствие жалобы Участника или ошибки в программе, которая была выявлена Администратором Программы самостоятельно.

**Квалификационный счёт** - отвечает за статус участника Программы лояльности. На квалификационном счете накапливаются баллы, сумма которых подтверждает или повышает статус участника в программе. В зависимости от статуса участника и категории отеля начисляется различный процент от стоимости проживания (кешбэк) в виде баллов. Квалификационный счёт у клиента единый вне зависимости от того в отелях какой категории он оплатил бронирование.

**Анкета Участника Программы (далее – Анкета)** – регистрационная форма для заполнения Гостем в электронной форме на сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru) или на стойке регистрации отеля, содержащая персональные данные Участника Программы и согласие на их обработку.

**Членская карта** (далее – Карта) – виртуальная карта в личном кабинете Участника, обладающая уникальным в рамках Программы номером (штрих или QR-кодом), который используется для идентификации Участника в Программе.

**Привилегии** - определенные услуги и тарифы, предоставляемые Участнику в рамках Программы при условии бронирования проживания через каналы продаж сети Cosmos Hotel Group и предусмотренные п.9 настоящих Правил. Полный перечень привилегий в зависимости от статуса указан в п.11 настоящих Правил.

**Регистрация заезда в гостиницу**- дата приезда в отель и регистрации.

**Регистрация выезда из гостиницы**- дата выезда из отеля и регистрации.

**Статус** - уровень членства, который присваивается согласно количеству начисленных Баллов за 1 (один) календарный год с даты регистрации Участника в Программе. Статус Участника определяет привилегии, получаемые Участником в отеле, участвующем в Программе, а также коэффициент (кешбэк), применяемый для начисления Баллов.

**Транзакция** - начисление или снятие Баллов с/на аккаунт Участника.

**Отели – участники Программы** — это отели, которые работают под брендами «Cosmos hotels», «Cosmos Collection». Перечень Отелей-участников Программы указан в Приложении №1 к настоящим правилам.

**Регистрационная карта** гостя – документ, заполняемый отделом приёма и размещения, содержащий информацию о заказчике (госте) на основании сведений в документе, удостоверяющем личность гостя, информацию по брони, подпись, подтверждающую факт ознакомления гостя с информацией об оказываемых услугах, правилами предоставления гостиничных услуг и согласие гостя на участие в программе лояльности

**Кешбэк** – доля (коэффициент) от расходов в отеле – участнике, возвращаемая на Балльный счёт Участнику программы лояльности в виде Баллов, в соответствии с его Статусом.

### 3. Отели, участвующие в программе

- 3.1. Если отель или бренд присоединяется к сети Cosmos Hotel Group и становится Отелем-участником Программы, Участники смогут получать Баллы и пользоваться Привилегиями Программы в таком отеле только во время пребывания, которые осуществляются после даты его официального присоединения к сети Cosmos Hotel Group или после начала участия такого отеля в Программе.
- 3.2. Если отель выходит из сети Cosmos Hotel Group или прекращает быть участником Программы после того, как Участник забронировал проживание, но до его фактического заезда в отель, то Участник:
  - 3.2.1. не заработает Баллы и не сможет воспользоваться соответствующими его Статусу льготными услугами и прочими Привилегиями в таком отеле;
  - 3.2.2. не сможет воспользоваться специальными акциями, в которых такой отель принимал участие;
  - 3.2.3. в соответствующем случае Участнику будут возвращены Баллы, использованные для оплаты бронирования, и ему потребуется выплатить отелю сумму, соответствующую стоимости данной категории номера в данном отеле на соответствующую дату.

### 4. Правила присоединения к программе

4.1. Участником Программы может стать любое физическое лицо, 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 РФ.

4.2. Участие в Программе бесплатное. Замена, повторная выдача виртуальной карты лояльности в связи с её утратой или порчей производится на платной основе согласно прейскуранту отеля.

4.3. Участие Гостя подтверждается уникальным номером Участника, который предоставляется в электронной форме в виде виртуальной членской карты в личном кабинете на сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru).

4.4. Членская карта является именной и строго персональной. Карта не может быть продана, подарена, сдана в аренду, переуступлена, с ней не могут совершаться никакие иные гражданско-правовые сделки. Карта не является средством оплаты и не служит гарантией бронирования.

4.5. В личном кабинете на сайте **cosmosgroup.ru** отображается имя Участника, индивидуальный идентификационный номер, дата истечения срока действия членского статуса, срок действия баллов (для ознакомления с информацией о Статусах Bronze, Silver, Gold и Platinum см. пункты 10 и 13), история бронирований, текущий баланс баллов Участника. Каждый Участник может владеть только одной картой Cosmos Stars.

4.5.1 Карта может использоваться только тем Участником, на которого зарегистрировано членство. Баллы начисляются только при проживании участника программы лояльности в отеле. Баллы могут быть списаны для оплаты услуг/номеров (но не более двух) только при проживании участника программы лояльности в отеле или использования им заказанных услуг/проживания в номере.

4.6. Для того, чтобы присоединиться к Программе, необходимо иметь действующий персональный адрес электронной почты и номер мобильного телефона. Два Участника и более не могут пользоваться одним и тем же адресом электронной почты, в рамках Программы, электронный адрес каждого Участника уникален. Становясь Участником Программы, гость соглашается на получение электронных сообщений об услугах Программы, включая сообщения о балансе Баллов, информацию об управлении персональным аккаунтом на сайте и любые иные информационные сообщения. Если гость больше не желает получать такие сообщения,

являющиеся неотъемлемой частью Программы, он вправе потребовать своего исключения из Программы в соответствии с пунктом 17 настоящих Правил.

4.7. В случае, если гость регистрируется в качестве Участника программы лояльности на стойке регистрации отеля- участника, то в качестве согласия с Правилами программы лояльности гость ставит галочку в соответствующем пункте регистрационной карты гостя, которая заполняется при каждом заезде гостя в отель. Персональные данные участника, полученные Оператором программы лояльности из регистрационной карты гостя приоритетны по сравнению с персональными данными, которые гость указал самостоятельно в личном кабинете, т.к. в регистрационной карте гостя данные заполняются на основании сведений в документе, удостоверяющем личность.

4.8. Участники Программы соглашаются с тем, что её условия могут быть полностью или частично изменены Оператором в любое время. Об изменениях, которые могут существенно изменить права и обязанности Участников в рамках Программы, Участники будут оповещены в разумные сроки до того, как изменения вступят в силу, через публикацию информации на сайте **cosmosgroup.ru** и/или электронным письмом на действующий адрес Участника, указанный им при регистрации в Программе. Участники сохраняют возможность аннулировать свое участие в соответствии с пунктом 17. Если после даты вступления в силу каких-либо изменений в Правилах программы гость продолжает своё участие в Программе, то это означает, что гость с ними согласен.

4.9. Участник обязуется не сообщать пароль от своего персонального аккаунта, в случае утери пароля самостоятельно восстановить его на сайте **cosmosgroup.ru** в личном кабинете при помощи функции «вспомнить пароль», инструкция будет направлена на адрес электронной почты Участника Программы, указанный им при регистрации.

4.10. Участник обязуется не передавать виртуальную карту лояльности любым третьим лицам. Участник настоящим признает, что несёт ответственность за все операции, будь то начисление Баллов на его счет или списание Баллов с него.

## 5. Регистрация в качестве Участника Программы

5.1. Гость может присоединиться к Программе одним из нижеперечисленных способов:

- на стойке регистрации в отеле, где он проживает или планирует проживать;
- зарегистрировавшись на сайте **cosmosgroup.ru**;

5.2. В момент регистрации Гостя в качестве Участника Программы Гость соглашается с обработкой, использованием, передачей, в том числе трансграничной, использованием и хранением своих персональных данных, перечень которых содержится в анкете и/или в персональном аккаунте Участника, компании Cosmos Hotel Group, а также третьим лицам.

5.3. Гость обязуется предоставить все необходимые и обязательные данные, запрошенные в момент регистрации в Программе, и принять настоящие Общие условия пользования Программой при регистрации либо через Интернет, либо в отеле в зависимости от условий регистрации.

5.4. Начиная с момента принятия Общих условий пользования Программой, Участник получает доступ ко всем преимуществам и Привилегиям Программы, включая различные функциональные возможности сайта **cosmosgroup.ru** (доступ к Баллам, проверка личного счета, использование Баллов при бронировании и оплате ресторана) и идентификацию на всех веб-сайтах и во всех колл-центрах сети Cosmos Hotel Group при бронировании.

## 6. Персональный кабинет Участника

6.1. Персональный кабинет позволяет Участнику:

- просматривать свой баланс Баллов, Статус, срок действия Баллов, срок действия Статуса;
- быть идентифицированным как Участник на сайте cosmosgroup.ru;
- отслеживать историю своих бронирований и вносить изменения в существующие бронирования;
- подписаться на получение новостных писем от компании Cosmos Hotel Group о Cosmos Stars и сети Cosmos Hotel Group, а также просматривать свои подписки онлайн;
- получить доступ к индивидуальным предложениям и услугам, доступным только Участникам Программы.

## **7. Членство Cosmos Stars**

7.1. Для того, чтобы пользоваться соответствующими Привилегиями, Участник должен указывать номер своей карты каждый раз, когда он хочет воспользоваться какими-либо услугами, и/или предъявлять карту на электронном носителе, и/или авторизоваться на сайте cosmosgroup.ru, и/или сообщать её номер при регистрации и заезде в отель. От соблюдения этих требований зависит получение привилегий Программы.

## **8. Ответственность участника**

8.1. Любое нарушение Участником настоящих Общих условий Программы, злоупотребление или мошенничество в отношении карты Участника или Баллов, любая ложная информация, любые действия, причиняющие вред или ущерб, а также любое недостойное поведение, определяемое в качестве такого исключительно по собственному усмотрению компании Cosmos Hotel Group (в особенности оскорбительное поведение в отношении персонала отеля или гостей), может быть основанием для временного приостановления членства Участника в Программе или для аннуляции его членства без предварительного уведомления и без выплаты компенсации с последующей ликвидацией Баллов, начисленных на карту Участника, по усмотрению компании Cosmos Hotel Group. Перечень оснований, по которому Участник может быть исключен из Программы, может дополняться.

## **9. Начисление Баллов**

9.1. Когда гость, являющийся участником программы лояльности, останавливается в одном из отелей - участников Программы, по факту проживания, транзакций в ресторане и оплате иных сопутствующих услуг отеля, на аккаунт Участника начисляются соответствующие шкале статусов Баллы. Для расчётов по списанию или начислению Баллов, а также учёта счетов в качестве накоплений к статусу Участника, с целью идентификации Участника в программе, все счета Участника должны быть идентифицированы при помощи предъявления гостем членской карты.

9.2. Баллы не подлежат передаче другому лицу, являются строго именными и не могут быть проданы, подарены, уступлены и т.п.

9.3. Баллы не имеют материальной ценности; денежная компенсация за потерянные или неиспользованные Баллы не предусмотрена.

9.4. Если Гость регистрируется в программе не позднее, чем 7 дней с момента выезда из Отеля, компания Cosmos Hotel Group обязуется начислить Баллы за данное проживание при соблюдении прочих условий программы лояльности.

9.5. Баллы за проживание в участвующем в Программе отеле, являются основанием для ежегодного пересмотра статуса Участника. Баллы зачисляются спустя 24 часа после выезда из отеля/закрытия чека и сразу же доступны к списанию.

9.6. В случае, если Баллы за проживание при соблюдении всех Правил программы Участнику не были начислены, ему следует обратиться по адресу: [loyalty@cosmosgroup.ru](mailto:loyalty@cosmosgroup.ru) с указанием ФИО, даты пребывания в отеле и номера бронирования, за которое не были начислены Баллы.

9.7. Проживание, забронированное под авторизованной учётной записью Участника, после подтверждения им регистрации в Программе лояльности, даёт право на получение Баллов, через каналы продаж сети Cosmos Hotel Group (сайт Cosmos Hotel Group, центр бронирования Cosmos Hotel Group, отели-участники программы лояльности) только в случае, если проживание в отеле было оформлено при заселении на имя участника программы лояльности. Баллы получает тот Участник Программы, который был заселён в отель. Регистрация Гостя в качестве Участника Программы лояльности даёт право накапливать Баллы и пользоваться Привилегиями.

9.8. Количество накопленных Баллов за последующие 365 дней с момента регистрации Гостя в качестве Участника программы лояльности влияет на Статус Участника.

9.9. Регистрация Участника в Программе позволяет Участникам накапливать Баллы и пользоваться Привилегиями.

9.10. Проживание, забронированное через туроператоров или сторонних онлайн-тур. агентов, НЕ предусматривает начисления и использования Баллов программы лояльности, счёт не идёт в накопления для получения статуса.

9.11. Баллы начисляются за услуги, оплаченные Участником, проживающим на территории отеля-участника, которые Участник оплачивает на территории отеля (рестораны, и т.п.) при условии его идентификации в качестве Участника Программы лояльности.

9.12. Проживание, забронированное по тарифам, предусматривающим начисление Баллов, даёт право на получение Привилегий в рамках Программы.

9.13. Под «проживанием» подразумевается общее количество ночей, проведенных подряд в одном и том же отеле независимо от выезда или повторной регистрации гостя в течение этого периода.

9.14. Тарифы, предусматривающие начисление Баллов, включают все публичные и рекламные промо тарифы для участников программы лояльности, включая тарифы при бронировании по телефону или электронной почте, а также специальные и открытые дисконтные тарифы, доступные для бронирования на официальном сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru), но НЕ включают следующие:

- тарифы на размещение при групповом бронировании;
- корпоративные тарифы;
- специальные тарифы, которые могут быть предложены сотрудникам наших партнёров (индустрия путешествий, туризм и т.д.), также называемые «Партнерскими тарифами»;
- тарифы для экипажей (авиакомпаний, морских судов и т.д.);
- тарифы для сотрудников компании Cosmos Hotel Group, включая отели, а также тарифы для сотрудников компаний-партнёров и поставщиков компании Cosmos Hotel Group;
- тарифы для туроператоров и оптовые пакеты/пакеты туроператоров;
- тарифы туристических агентств со скидкой;
- бесплатные номера или номера, предоставленные по бартеру;
- бронирование на сторонних веб-сайтах, включая тарифы онлайн турагентств (вне зависимости от оплаченного тарифа);

- бронирования по не идентифицированным каналам, когда на момент покупки бренд может быть неизвестен;
- специальные акции от Ростуризма.

9.15. Баллы начисляются на сумму, включая НДС, оплаченную Участником наличными денежными средствами, банковской картой или банковским переводом в рублях РФ, после применения всех скидок на бронирование/счёт.

9.16. Количество Баллов для начисления рассчитывается на основании действующего статуса Участника, что составляет процент от потраченной им в заказе суммы, начисление на бальный счёт происходит в виде Баллов.

9.17. Только следующие расходы дают право на начисление Баллов при условии, что эти расходы оплачиваются Участником, непосредственно проживающим в отеле:

- расходы на проживание Участника в номере отеля и, в соответствующем случае, расходы за ещё один номер в том же отеле в тот же день (в сумме максимум два оплачиваемых номера) при условии, что Участник проживает в одном из этих двух номеров и что второй номер не занят другим Участником.
- расходы по оплате дополнительных услуг, включая мини-бар, завтрак, телефонные разговоры, обслуживание в номере, платное телевидение, ресторан и бар в отеле при условии включения данных расходов в счет за оплату проживания.

Перечисленные Выше расходы оплачиваются в Отделе Приема и Размещения Отеля (СПиР). Расходы Участника программы лояльности в ресторане оплачиваются в момент закрытия счёта в ресторане.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, а так же за приём оплаты по дополнительным расходам Гостей является кассир-администратор СПиР Отеля.

9.19. Сумма Баллов рассчитывается на основании всей суммы расходов по выставленному счету, включая налоги. Баллы начисляются на сумму, оплаченную наличными денежными средствами, банковской картой или банковским переводом в рублях РФ, после применения всех скидок на бронирование/счёт. Такой счет должен быть полностью оплачен, т.е. платеж должен быть принят и подтверждён отелем. Следовательно, если Участник не оплачивает счет полностью или в любой его части, включая, но, не ограничиваясь и если он блокирует оплату или опротестовывает оплату, сделанную по банковской карте, то Баллы по данному счету Участнику начислены не будут или подлежат аннулированию в том случае, если они были начислены до такой блокировки или оспаривания платежа.

9.20. При отказе от оплаты бронирования/счёта Баллы, использованные в качестве скидки, возвращаются на Бальный счёт Участника программы, при условии соблюдения условий отмены. Одновременно, начисленные Баллы за бронирование/счёт, при его отмене аннулируются на Бальном счёте Участника.

9.21. Правила, касающиеся начисления Баллов за расходы различаются в зависимости от инфраструктуры каждого отеля-участника Программы.

Нижеперечисленные расходы не предусматривают получения Баллов:

- чаевые, услуги такси, трансфер до/из отеля, сборы за обслуживание и другие применимые сборы, экскурсии партнёров, товары партнёров;
- авансовые платежи;
- расходы, понесённые в рамках организации конференций, банкетов или любого иного события;
- все сборы и расходы, не указанные в качестве дающих право на получение Баллов.

9.22. Срок действия всех начисленных Баллов составляет 365 дней с даты их начисления. Срок действия Баллов не зависит от срока действия Статусов.

9.23. Срок действия каждого Балла в отдельности рассчитывается с даты последней транзакции Гостя, за которую он был начислен.

9.24. Невостребованные Участником Баллы сгорают без возможности восстановления в срок, обозначенный в п. 9.22.

9.25. Проживание/счёт в ресторане, оплаченные частично с использованием Баллов учитываются для начисления Баллов, на сумму, фактически оплаченную Участником денежными средствами.

9.26. В исключительных случаях, по факту выявления ошибки начисления/списания/сгорания Баллов, Администратором Программы или вследствие жалобы Участника, производится корректировка Балльного счёта Участника.

## 10. Схема начисления Баллов

10.1. Баллы начисляются в течении 24 часов с момента прохождения 100% оплаты бронирования/счёта Участником и выезда Участника из отеля.

10.2. Программа предлагает четыре Статуса: Bronze, Silver, Gold и Platinum, которые присваиваются согласно количеству заработанных Баллов, суммарно за период 365 дней с момента события пересмотра Статуса Участника. Статус участника подсчитывается на квалификационном счёте.

10.3. У каждого Статуса существует своя доля от расходов в отеле - участнике (кешбэк), которая зачисляется на счет Участника в виде Баллов. Начисление Баллов на балльный счет участника программы происходит в виде кешбэка. Процент кешбэка зависит от статуса участника программы и категории отеля. Кешбэк начисляется от всех оплаченных гостем счетов в отелях-участниках.

В зависимости от категории отеля Cosmos Hotels или Cosmos Collection действуют 2 шкалы начисления. Размеры долей ( процент кешбэка) для каждого статуса приведены в таблице ниже.

<b>СТАТУС</b>	<b>Доля расходов, зачисляемая на счет Участника в виде Баллов для Cosmos Hotels</b>	<b>Доля расходов, зачисляемая на счет только для Участника в виде Баллов для Cosmos Collection</b>
BRONZE	5%	3%
SILVER	7%	4%
GOLD	8%	5%
PLATINUM	10%	7%

10.4. В том случае, когда Статус Участника меняется в период между бронированием и регистрацией выезда из отеля, для начисления Баллов будут действовать правила Статуса, действующего на момент выезда Участника программы лояльности из отеля. За проживание в несколько ночей подряд Участник получает одно начисление Баллов после оплаты полной суммы счёта.

## 11. Привилегии для Участников программы

11.1. В дополнение к начислению Баллов Участникам Программы будут предложены определённые привилегии, предусмотренные данным Статусом.



11.2. Получить положенные по Статусу Привилегии может только сам Участник - держатель карты лояльности.

11.3. Такие Привилегии предоставляются только при условии, что проживание Участника предусматривает начисление Баллов.

11.4. Более подробную информацию о таких Привилегиях можно найти в разделе Программы лояльности Cosmos Stars на сайте cosmosgroup.ru.

11.5. Полный перечень возможных привилегий представлен в таблице ниже:

Привилегии	BRONZE (базовый)	SILVER	GOLD	PLATINUM
Ранний заезд / поздний выезд (по возможности)	-	Поздний выезд до 14:00	Поздний выезд до 16:00	Поздний выезд до 16:00
Express check in	-	√	√	√
Услуги бизнес центра	-	√	√	√
Гарантия номера 4*	-	-	72ч	48 ч
Гарантия номера 5*	-	-	-	1 неделя
Комплимент от отеля при заезде	-	-	Корзина фруктами	Корзина с фруктами или Бутылка вина
Бесплатное повышение категории номера (при наличии)	-	-	-	√

Перечень возможных комплементарных привилегий для участников Программы лояльности может отличаться в зависимости от категории отеля и его инфраструктуры и др. условий. Дополнительно список привилегий Участник может уточнить на информационной стойке отеля. Привилегии могут дополняться или меняться с развитием Программы лояльности. Привилегия «гарантия номера» не гарантирует наличие запрашиваемой категории.

## 12. Специальные предложения и рекламные акции.

12.1. Условиями Рекламных акций могут быть предусмотрены иные условия, порядок и размер начисления Баллов, в том числе их суммирование с другими акциями Оператора. Участники также могут зарабатывать Баллы в рамках специальных предложений сети Cosmos Hotel Group. При этом Баллы начисляются только при соблюдении особых условий, объявленных в правилах Акции Участникам и применяемых к каждому из этих предложений или к каждой такой Акции.

## 13. Срок действия Статуса.

13.1. Срок действия Статуса составляет 365 дней с даты события, ставшего основанием для регистрации Гостя в качестве Участника Программы лояльности или с даты последнего изменения Статуса. В течение последующих 365 дней с даты регистрации Участника в программе, или с даты последнего изменения Статуса, Участнику необходимо подтвердить свой Статус на следующие 365 дней количеством накопленных Баллов.

13.2. В случае, если, Участник до истечения 365 дней с даты регистрации зарабатывает по итоговому суммарным начислениям Баллов необходимое количество Баллов для повышения Статуса, то его статус повышается автоматически, в соответствии с таблицей Статусов п 14.1. на следующие 365 дней, в течение которых необходимо подтвердить Статус Участника.

13.3. В случае, если Участник по истечению 365 дней с даты регистрации не зарабатывает суммарно по итоговому суммарным начислениям Баллов необходимое количество Баллов, то его уровень понижается на минус один по шкале лояльности. Базовый уровень BRONZE в данном случае остаётся без изменений.

13.4. Срок действия Статуса, продлевается на 365 дней каждый раз, когда происходит событие смены Статуса Участника в Программе.

13.5. Если Участник не останавливается ни в одном из отелей - участников Программы в течение 365 дней с момента последнего пересмотра Статуса, 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, а Статус будет снижен на один уровень по шкале лояльности.

13.6. Компания Cosmos Hotel Group оставляет за собой право приостановить или прекратить участие в программе Cosmos Stars любых лиц всех имеющихся статусов Программы, в отношении которых было выявлено использование Программы, ее назначения или любой ее составляющей с нарушением условий и положений Программы. Компания Cosmos Hotel Group также сохраняет за собой право прекратить участие в Программе лиц, которые, по мнению компании Cosmos Hotel Group или при наличии весомых оснований, подозреваются в:

- нарушении как законодательства страны проживания Участника Программы, так и законодательства РФ,
- нарушении Условий Программы,
- участии 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 сети Cosmos Hotel Group, его гостей, сотрудников или в отношении компании Cosmos Hotel Group, его сотрудников и партнёров; или
- неоплате счетов, выставленных компанией Cosmos Hotel Group или любым отелем сети Cosmos Hotel Group.

13.7. Прекращение участия, согласно п.13.6. может стать основанием для аннулирования всех накопленных Баллов, льгот и привилегий программы Cosmos Stars, включая потерю статуса любой категории. Помимо прекращения участия в программе Cosmos Stars, компания Cosmos Hotel Group может предпринимать любые иные способы защиты в случае причинения вреда компании Cosmos Hotel Group или любому отелю сети Cosmos Hotel Group согласно применимому законодательству.

## **14. Статусы Участников программы лояльности**

14.1. Участник программы лояльности, накопивший суммарно за период последующих 365 дней с даты события, ставшего основанием для регистрации Гостя в качестве Участника Программы

лояльности или с даты последнего изменения Статуса соответствующее количество баллов, автоматически переводится в Статус согласно нижеследующей таблице:

СТАТУС	КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ	НАКОПЛЕННЫХ
BRONZE	-	
SILVER	10 000	
GOLD	30 000	
PLATINUM	60 000	

14.2. В любой момент в течение своего участия в Программе Участник может получить более высокий Статус, если он накопит требуемое пороговое количество Учитываемых Баллов, указанное в таблице Статусов п.14.1.

14.3. По истечении 365 дней с момента присвоения Участнику того или иного Статуса определяется итоговый баланс Учитываемых Баллов, заработанных Участником за прошедший год (365 дней).

14.4. Использование Баллов с балльного счёта в течение установленного периода (365 дней) не влияет на повышение Статуса, то есть на счётчик квалификационного счёта.

## 15. Списание Баллов

15.1. Списание Баллов производится из расчёта 1 Балл = 1 руб. РФ.

15.2. Списание Баллов возможно сразу с момента их начисления.

15.3. Списание Баллов не предусмотрено на тарифы с пометкой Акция из раздела [cosmosgroup.ru/ru/offers](http://cosmosgroup.ru/ru/offers)

15.4. Списание Баллов на проживание допускается в размере 100% от стоимости бронирования номера, и не более 15% от счёта в ресторанах отелей Cosmos Hotels, исключение составляет алкоголь и сигареты.

Списание баллов в ресторанах Cosmos Collection не предусмотрено.

15.5. В случае со списанием Баллов при бронировании в личном кабинете Участника на сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru), количество Баллов к списанию указывается в комментарии к брони, окончательный расчёт по списанию Баллов производится на стойке Администрации отеля.

15.6. На невозвратный тариф при предварительном бронировании и 100% предоплате списание Баллов не производится.

15.7. Участники могут использовать свои Баллы в следующих случаях:

- Баллы можно использовать для бронирования проживания по соответствующему тарифу Участника программы лояльности, только в отелях-участниках, как со стойки регистрации отеля так и доступных на сайте **cosmosgroup.ru**
- Баллы можно использовать в качестве скидки в ресторане отеля- участника при предъявлении карты Участника на электронном носителе

15.8. Возврат списанных, но не использованных, Баллов компанией Cosmos Hotel Group на счет Участника возможен в следующих случаях:

15.8.1. при отмене бронирования Участником за сутки до заезда в отель — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования;

15.8.2. 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);

15.8.3. в случае незаезда Участника в отель — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования (выставляется счет за первую ночь проживания).

15.9. Баллы не возвращаются, если:

15.9.1. Участник отменяет или изменяет бронь по тарифу, не предусматривающему такой возможности;

15.9.2. Участник уже дал отелю авторизацию на их использование;

15.9.3. некоторые отели-участники Программы не принимают баллы для оплаты питания.

15.10. Ни при каких обстоятельствах использование Баллов Cosmos Stars не может являться основанием для получения денежных средств в какой бы то ни было форме, в том числе не предусматривает денежного возмещения, или обмена, или конвертации в денежные средства и т.п.

15.11. Для целей использования Баллов Участник соглашается с тем, что персональная информация Участника и транзакции Участника, зарегистрированные в компьютерных системах, используемых компанией Cosmos Hotel Group, будут являться доказательством осуществления этих транзакций, пока не будет доказано иное.

15.12. В рамках одного бронирования или счёта (ресторан, прочие услуги отеля) Гость отеля Cosmos Hotel Group вправе получить вознаграждение или привилегию только одной из программ лояльности, в которых он зарегистрирован. Участие Гостя в программе лояльности Cosmos Stars является приоритетным.

## 16. Претензии

16.1. В случае если по прошествии 7 и более дней с момента выезда Участника из гостиницы Баллы не были начислены ему надлежащим образом, он будет иметь право требовать начисления причитающихся ему Баллов в течение 3 месяцев со времени его пребывания в отеле (на основании даты его выписки из отеля). Для предъявления такой претензии Участник должен направить запрос в разделе Программы лояльности Cosmos Stars со своего личного аккаунта на сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru) на электронную почту [loyalty@cosmosgroup.ru](mailto:loyalty@cosmosgroup.ru). Для того чтобы запрос Участника был рассмотрен, к нему должна быть приложена копия оплаченного счета за проживание в соответствующем отеле. Такой счет не должен содержать пометок от руки, а должен содержать только ту информацию, которую внес в этот счет отель, и обязательно быть выписан на имя Участника, предъявляющего претензию. По результатам рассмотрения претензии с надлежащими подтверждающими документами в течение 14 рабочих дней, на счет Участника будет зачислена или не зачислена правильная сумма Баллов.

## 17. Условия и порядок приостановления или аннулирования участия

17.1. Участник может в любое время прекратить свое участие в Программе. Для этого ему достаточно направить запрос через свой личный кабинет на сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru) или официальный запрос компании Cosmos Hotel Group по электронной почте: [loyalty@cosmosgroup.ru](mailto:loyalty@cosmosgroup.ru)

17.2 Всякое использование карты Cosmos Stars, не соответствующее настоящим Общим условиям участия в Программе, может являться, по усмотрению компании Cosmos Hotel Group, основанием для следующих мер:

- временного приостановления членства Участника на срок по усмотрению компании Cosmos Hotel Group.

- аннулирования членства, карты, привилегий и Баллов, закрытие аккаунта и ликвидацию всех накопленных Баллов без права требования Участником какой-либо компенсации в каком бы то ни было качестве.

17.3. В течение Периода приостановления участия Участник не сможет использовать свои Баллы согласно условиям, изложенным в пункте 4 настоящих Общих условий.

В течение Периода приостановления участия и не позднее даты его истечения Администратор Программы может принять следующие решения:

- отменить приостановление - в таком случае Участник снова сможет пользоваться преимуществами и услугами, которые полагаются Участникам, и использовать свои Баллы; или

- объявить об аннулировании участия в соответствии с положениями статьями 17.2 и 17.4.

17.4. В любых случаях аннулирования участия окончание участия в Программе подразумевает полное удаление Участника из Программы и прекращение любых отношений между компанией Cosmos Hotel Group касательно Программы и Участником. Это также повлечет за собой удаление всех Баллов, накопленных на дату такого аннулирования.

## **18. Сообщения от Программы**

18.1. Участник может ознакомиться со всей информацией, связанной с его участием в Программе (включая балансы Баллов и функционирование своего аккаунта), на сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru) в своем личном кабинете и в разделе Программы лояльности Cosmos Stars. Настоящим напоминает, что, становясь Участником Программы, вы начинаете получать электронные сообщения о Программе (информационные сообщения, выписки по Баллам и т.д.). Если Участник более не желает получать информацию, являющуюся неотъемлемой частью Программы, он должен сообщить Cosmos Hotel Group о своем желании аннулировать участие в Программе (см. пункт 17).

18.2. Любой присоединившийся к Программе Участник соглашается на получение по электронной почте информации от компании Cosmos Hotel Group, включая информацию об акциях, доступных лишь Участникам. Если Участник более не желает получать информацию по электронной почте, он может в любой момент отказаться от подписки на получение информации, кликнув на ссылку отмены подписки в конце сообщений, или через свой личный кабинет.

18.3. Участник обязуется уведомлять о смене своего электронного адреса, имени или иной информации, которая может понадобиться для связи с Участником, через свой личный кабинет на сайте.

## **19. Защита персональных данных**

19.1. Все персональные данные Участника обрабатываются компанией Cosmos Hotel Group, которая является Администратором Программы лояльности.

19.2. Регистрируясь в качестве Участника программы Cosmos Stars, осуществляя бронирование, проживая в отелях сети «Cosmos Hotel Group», пользуясь услугами под брендами «Cosmos Hotels», «Cosmos Collection», предоставляя свои данные для вышеуказанных целей, Участник соглашается с тем, что компания Cosmos Hotel Group может передавать персональные данные

Участника в любом объеме в любую страну мира и любым третьим лицам исключительно во исполнение настоящих Общих условий и/или договоров, заключенных Участником с любым другим третьим лицом, и/или договоров, заключенных компанией Cosmos Hotel Group с любым третьим лицом во исполнение настоящих Общих условий.

19.3.Согласие Участника на обработку персональных данных вступает в силу с момента его участия в Программе и действует бессрочно до момента отзыва персональных данных путем направления письменного запроса компании Cosmos Hotel Group согласно п. 10.1 или путем направления такого запроса по адресу [loyalty@cosmosgroup.ru](mailto:loyalty@cosmosgroup.ru)

19.4. Участники имеют право на получение доступа, отправку запросов и исправление своих персональных данных.

## **20. Принятие общих условий участия в Программе, порядок разрешения споров и применимое право**

20.1. Вступление в Программу подразумевает безоговорочное принятие Участниками Общих условий участия в Программе, согласие Участника на обработку всех его персональных данных, которые он предоставляет и которые объективно необходимы компании Cosmos Hotel Group для исполнения обязательств, взятых на себя согласно Общим условиям перед Участником. Настоящие Общие условия пользования Программой имеют преимущественную силу над любыми предыдущими документами, опубликованные ранее в разделе Cosmos Stars.

20.2. В случае возникновения спора между Участником и компанией Cosmos Hotel Group по поводу Общих условий участия в Программе Участник вправе обратиться в компанию Cosmos Hotel Group через свой личный кабинет на сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru) или направить официальное письмо по адресу: [loyalty@cosmosgroup.ru](mailto:loyalty@cosmosgroup.ru) При невозможности разрешить спор путем переговоров в течение 60 календарных дней с даты первого обращения Участника, Участник может применить любые другие способы защиты.

## **21. Дополнительная информация**

21.1. Всю дополнительную и уточняющую информацию о Программе, в частности, о дополнительных услугах, предлагаемых каждым отдельным отелем-участником Программы можно найти на сайте [cosmosgroup.ru](http://cosmosgroup.ru)

## Приложение №1

### К Правилам программы лояльности Cosmos Stars

Перечень отелей - Участников Программы лояльности Cosmos Stars

<b>Бренд</b>	<b>Адрес отеля</b>
<b>Cosmos Hotels</b>	
Cosmos Astrakhan Hotel	РФ, 414040, г. Астрахань, ул. Анри Барбюса, д. 29 В литер А
Cosmos Izhevsk Hotel	РФ, 426008, г. Ижевск, ул. Бородина, д. 25
Cosmos Volgograd Hotel	РФ, 400087, г. Волгоград, ул. Михаила Балонины, д. 7
Cosmos Petrozavodsk Hotel	РФ, 185035, Республика Карелия, Петрозаводск, ул. Куйбышева, д. 26
Cosmos Moscow VDNH Hotel	РФ, 129366, г. Москва, Проспект Мира, д. 150
Cosmos Yaroslavl Hotel	РФ, 150054, г. Ярославль, ул. Павлика Морозова, д. 3Б
Cosmos Hotel Kazan	РФ, 420043, г. Казань, ул. Лесгафта, д. 7
Cosmos Novosibirsk Hotel	РФ, 630004, ул. Дмитрия Шамшурина, д. 37
Cosmos Sochi Hotel	РФ, 354000, г. Сочи, ул. Горького, д. 56
Cosmos Paveletskaya Hotel	РФ, 115114, г. Москва, Кожевническая ул., д. 8, стр. 3.
<b>Cosmos Collection</b>	
Cosmos Collection Altay Resort	РФ, 649109, Республика Алтай, Майминский муниципальный район, Бирюлинское сельское поселение, территория Природно - оздоровительного комплекса Алтай Резорт, здание №20
Cosmos Collection Izumrudny Les	РФ, 141624, Московская область, Клинский муниципальный район, сельское поселение Нудольское, вблизи п. Нарынка, вл. "Изумрудный лес".