

Правила программы лояльности Cosmos Stars

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют правила участия в Программе лояльности Cosmos Stars («Космос Старс», далее по тексту – «Правила» и «Программа» соответственно). Просим Вас ознакомиться с настоящими Правилами до регистрации, перед совершением любых действий, влекущих за собой начисление/списание Баллов. Организатором Программы является АО «Космос ОГ» (ИНН 9717146987, адрес 129366, Россия, г. Москва, пр-кт Мира, д. 150, помещ. 511), далее также – Оператор.

1.2. Программа реализуется только на территории РФ, в Отелях-участниках Программы 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) могут только лица, считающиеся совершеннолетними в соответствии с законом как в стране проживания, так и в России, а также в случае, 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 действует до тех пор, пока Оператор не примет решение о прекращении Программы в любое время. При прекращении Программы статус Участника в Программе, его право накапливать баллы и претендовать на получение вознаграждений может быть аннулировано АО «Космос ОГ» с предварительным уведомлением о завершении Программы на официальном сайте cosmosgroup.ru.

1.5. АО «Космос ОГ» оставляет за собой право в одностороннем порядке 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 подтверждения вознаграждений в рамках Программы.

2. Определения

Программа - Программа лояльности Cosmos Stars.

Сайт Программы – информационный ресурс, расположенный в сети интернет по адресу cosmosgroup.ru

Оператор программы лояльности – Акционерное общество «Космос Отель Групп», сокращенное наименование: АО «Космос ОГ», ОГРН 1237700752442, ИНН 9717146987, адрес места нахождения: Проспект Мира, дом 150, пом. 511, Москва, 129366 (далее – «Оператор», «компания Cosmos Hotel Group», «Cosmos Hotel Group»);

Баллы Cosmos Stars (далее также – «баллы») – основная расчетная единица Программы, являясь маркетинговым инструментом поощрения лояльности Гостей Отелей – Участников Программы, представляют собой неденежные условные единицы, применяемые исключительно для учета количества услуг, которыми воспользовался Участник, не имеют заявленной или иной стоимости. Баллы начисляются Участнику в соответствии с установленной шкалой, приведенной в пункте 9.3. по результатам его проживания в Отеле, участвующем в Программе, в рамках специального предложения или акции по продвижению товара/услуги, предусматривающих получение Баллов, и проч.;

Балльный счет — это единый накопительный счет Участника, где учитываются Баллы (баллы Cosmos Stars). Баллы, полученные участником Программы, автоматически зачисляются на балльный счет. Баланс Балльного счета можно проверить в личном кабинете сайта cosmosgroup.ru;

Бронирование – закрепление номера за Гостем в Отеле, участвующем в настоящей Программе, 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 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 / 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.

Анкета Участника Программы (далее – Анкета) – регистрационная форма для заполнения Гостем в электронной форме на сайте cosmosgroup.ru, 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 сайт cosmosgroup.ru. Полный перечень привилегий в зависимости от статуса указан в п.10 настоящих Правил.

Регистрация заезда в гостиницу- дата приезда в Отель и его регистрация.

Регистрация выезда из гостиницы- дата выезда из Отеля и его регистрация.

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 процент, применяемый для начисления Баллов, определяемый в зависимости от Статуса Участника в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

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

Отель, участвующий в Программе – гостиница, которая осуществляют свою деятельность по оказанию гостиничных и сопутствующих гостиничным услуг под брендом “COSMOS”, указанная в Приложении №1 к настоящим Правилам.;

Процент – доля (коэффициент) от расходов Участника, совершенных им при покупке товаров и (или) услуг отеля, возвращаемая на Балльный счёт Участнику программы лояльности в виде Баллов в соответствии с его Статусом.

3. Отели, участвующие в Программе

3.1. Перечень Отелей, участвующих в Программе, указан в Приложении №1 к настоящим Правилам.

Оператор оставляет за собой право исключить Отель из участия в Программе, включить новые Отели в Программу.

Информация о включении / исключении Отелей в Программу публикуется на Сайте Программы посредством внесения изменений в Приложение № 1 к настоящим Правилам.

Участник получает Баллы и пользуется Привилегиями Программы в Отеле только во время пребывания, которые осуществляются после даты начала участия такого отеля в Программе и до прекращения участия Отеля в Программе.

Если Отель прекращает быть участником Программы после того, как Участник забронировал проживание, но до фактического заезда Участника в Отель, то:

3.2.1. Баллы за проживание не начисляются;

3.2.2. Баллы, использованные для оплаты бронирования, будут возвращены на Балльный счет Участника и ему потребуется выплатить Отелю сумму, соответствующую стоимости данной категории номера в данном Отеле на соответствующую дату.

4. Правила присоединения к Программе. Обработка персональных данных

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 и индивидуально для каждого.

4.3. Каждый Участник может иметь только один счет в Программе.

4.4. Способ регистрации: онлайн регистрация на Сайте Программы.

4.5. Датой начала участия в Программе является дата регистрации Участника на Сайте. Участие Гостя подтверждается уникальным номером Участника, который предоставляется в электронной форме в виде виртуальной членской карты в личном кабинете на Сайте Программы.

4.6. Вступая в Программу посредством регистрации на Сайте Участник дает согласие АО «Космос ОГ», которое является оператором (в значении данного термина, приведенного в Федеральном законе РФ № 152-ФЗ «О персональных данных»), на обработку своих персональных данных, указанных в заявлении или в регистрационной форме на Сайте, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с его персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и/или доступ к таким персональным данным, а также на передачу этих персональных данных Отелям-участникам Программы лояльности и иным третьим лицам с целью и в объеме, необходимом для реализации настоящей Программы лояльности.

4.7. Участник заверяет и гарантирует, что при предоставлении документов, содержащих персональные данные третьего лица, им будут совершены все действия, требуемые применимым законодательством, и соблюдены все другие нормы применимого законодательства, необходимые для правомерного хранения, удаления, уничтожения персональных данных такого третьего лица. В случае предъявления к АО «Космос ОГ» претензий, требований или исков со стороны третьего лица, чьи персональные данные указаны в предоставленном документе, Участник обязуется по требованию АО «Космос ОГ» приложить все разумные усилия для их урегулирования, принять участие в их урегулировании, а также в течение 10 дней со дня предъявления АО «Космос ОГ» письменного требования возместить АО «Космос ОГ» штрафы, в том числе наложенные органами власти, неустойки, убытки, расходы на юридические услуги и любые иные расходы, выплаченные указанному третьему лицу и органам власти, либо понесенные в связи с урегулированием таких претензий, требований или исков.

4.8. Участник подтверждает, что переданные им в АО «Космос ОГ» персональные данные: Имя, Фамилия, Отчество, дата рождения, пол, адрес электронной почты, пароль, секретный вопрос, ответ на вопрос, телефонные номера, почтовый адрес, (в том числе страна, регион/область, город/населенный пункт, улица, дом/владение, корпус/строение, квартира/офис, индекс), паспортные данные (внутреннего, заграничного), данные свидетельства о рождении являются достоверными.

4.9. Согласие дается на срок участия в Программе и до прекращения участия в Программе и может быть в любой момент отозвано Участником путем направления письменного уведомления в АО «Космос ОГ» по адресу электронной почты loyalty@cosmosgroup.ru.

4.10. Направленное уведомление об отзыве согласия на обработку персональных данных влечет за собой прекращение участия в Программе.

4.11. АО «Космос ОГ» обрабатывает персональные данные участника со дня вступления в Программу и до даты прекращения его участия в Программе. В случае отзыва Участником согласия на обработку его персональных данных или по прекращению участия в Программе, АО «Космос ОГ» уничтожает (удаляет) персональные данные таких Участников и третьих лиц, не являющихся Участниками, полученные при вступлении в Программу, в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления основания для уничтожения (удаления) персональных данных. После проведения АО «Космос ОГ» процесса уничтожения (удаления) аутентификация Участника невозможна.

4.12. Каждый Участник несет ответственность за поддержание актуальности собственных персональных данных в Личном кабинете на Сайте Программы.

4.13. 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), история

бронирований, текущий баланс баллов Участника. Каждый Участник может владеть только одной картой Cosmos Stars.

4.14. Карта может использоваться только тем Участником, на которого зарегистрировано членство. Баллы за бронирования начисляются только при проживании Участника программы лояльности в Отеле. Баллы могут быть списаны только при проживании Участника Программы лояльности в Отеле или использования им заказанных услуг/проживания в номере для их оплаты. На групповые заезды (более 2-х номеров за одно бронирование) правила, указанные в настоящем пункте, не распространяются.

4.15. 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.

4.16. Участники Программы соглашаются с тем, что её условия могут быть полностью или частично изменены Оператором в любое время. Об изменениях Участники оповещаются путем публикации 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 16. 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.

4.17. 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 «Забыли пароль?», инструкция будет направлена на адрес электронной почты Участника Программы, указанный им при регистрации.

4.18. 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. Персональный кабинет Участника

5.1. 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;
- получить доступ к индивидуальным предложениям и услугам, доступным только Участникам Программы.

6. Членство Cosmos Stars

6.1. 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.

7. Ответственность Участника

7.1. 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 могут 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.

8. Начисление Баллов

8.1. Когда Гость, являющийся Участником Программы лояльности, бронирует проживание на сайте cosmosgroup.ru и останавливается в одном из Отелей - участников Программы, то по факту проживания 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 авторизации гостем на сайте cosmosgroup.ru.

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

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

8.4. Баллы за проживание в участвующем в Программе Отеле, являются основанием для ежегодного пересмотра статуса Участника. Баллы зачисляются спустя 24 часа после выезда из гостиницы (Отеля)/закрытия чека и сразу же доступны к списанию.

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

8.6. Проживание, забронированное под авторизованной учётной записью Участника, после подтверждения им регистрации в Программе лояльности, даёт право на получение Баллов, через канал продаж сети Cosmos Hotel Group - сайт Cosmos Hotel Group 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.

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

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

8.9. Проживание, забронированное через туроператоров или сторонние онлайн-тур агентов, на стойке регистрации и любым иным способом, кроме сайта cosmosgroup.ru НЕ предусматривает начисления и использования Баллов программы лояльности, счёт не идёт в накопления для получения статуса.

8.10. Баллы начисляются за услуги, оплаченные Участником, проживающим на территории Отеля-участника, которые Участник оплачивает на территории Отеля при условии его идентификации в качестве Участника Программы лояльности.

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

8.12. 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.

8.13. Тарифы, предусматривающие начисление Баллов, включают все публичные тарифы для участников программы лояльности, доступные для бронирования на официальном сайте cosmosgroup.ru, но НЕ включают следующее:

- тарифы на размещение при групповом бронировании (более 2-х номеров за одно бронирование);
- 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;
- тарифы со скидкой.

8.15. 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.

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

8.17. 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.

8.18. 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. 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.

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

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

Нижеперечисленные расходы в любом случае не предусматривают получения Баллов за:

- 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.

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

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

8.23. Невостребованные Участником Баллы сгорают без возможности восстановления в срок, обозначенный в п. 8.21.

8.24. Проживание, оплаченное частично с использованием Баллов учитываются для начисления Баллов на сумму, фактически оплаченную Участником денежными средствами.

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

9. Схема начисления Баллов

9.1. Порядок начисления Баллов определяется Разделами 9, 10 Правил, с учетом положения Раздела 11 Правил. Баллы начисляются в течение 24 часов с момента прохождения 100% оплаты бронирования/счёта Участником и выезда Участника из Отеля.

9.2. 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.

9.3. У каждого Статуса существует своя доля от расходов, понесенных Участником в Отеле, участвующем в Программе, которая зачисляется на счет Участника в виде Баллов. Начисление Баллов на балльный счет участника программы происходит в виде процента от суммы оплаченного счета. Процент зависит от статуса участника программы и категории отеля. Процент начисляется от всех оплаченных гостем счетов в отелях-участниках. В зависимости от категории

отеля COSMOS HOTELS, COSMOS SMART HOTELS, COSMOS STAY APARTMENTS или COSMOS COLLECTION HOTEL / COSMOS SELECTION/ПРОЧИЕ действуют 2 шкалы начисления. Размеры долей (процент) для каждого статуса приведены в таблице ниже.

Уровни Участников	BRONZE	SILVER	GOLD	PLATINUM
Начисление (COLLECTION/SELECTION) %	2%	3%	5%	7%
Начисление (HOTELS/SMART/STAY/ПРОЧИЕ) %	3%	5%	7%	10%

9.4. 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.

10. Привилегии для Участников программы

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

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

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

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

10.5. Полный перечень возможных привилегий представлен в таблице ниже:

Уровни Участников	BRONZE	SILVER	GOLD	PLATINUM*
Списание до %	До 20%	До 30%	До 40%	До 50%
Спец. цена на сайте CHG (ограничено по времени)	✓	✓	✓	✓
Ранний заезд / поздний выезд (при наличии номеров)			После 12:00/ до 14:00	После 10:00/ до 16:00
Гарантия номера 4* (при наличии свободных номеров)			72 час	48 часов
Гарантия номера 5* (при наличии свободных номеров)			10 дней	5 дней
Комплимент от отеля			Комплимент согласно утвержденной программе бренда	Комплимент согласно утвержденной программе бренда
Участие в специальных промоакциях и закрытых мероприятиях			✓	✓
Бесплатное повышение категории номера на 1 уровень			✓	✓

Перечень возможных комплиментарных привилегий для участников Программы лояльности может отличаться в зависимости от категории Отеля, его инфраструктуры и других 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.

11. Специальные предложения и рекламные акции

11.1. 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.

11.2. Баллы, начисленные Участнику, в рамках случаев, предусмотренных в п. 11.1. Правил, в рамках иных проводимых АО «Космос ОГ» (Оператором) и (или) его аффилированными лицами акций, конкурсов, иных маркетинговых и рекламных активностей, не предполагающих внесения Участником денежных средств, не включаются в общее число Баллов, необходимых для повышения Уровня Статуса Участника по смыслу раздела 9 настоящих Правил.

12. Срок действия Статуса

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

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

12.5. 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.

12.6. Оператор 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. Оператор также сохраняет за собой право прекратить участие в Программе лиц, которые:

- нарушили как законодательство страны проживания Участника Программы, так и законодательство РФ,
- нарушили Правила Программы,
- а также при:
- 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, её сотрудников и партнёров;
- неоплате счетов, выставленных компанией Cosmos Hotel Group или любым отелем сети Cosmos Hotel Group.

12.7. Прекращение участия по причинам согласно п.12.6. 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.

13. Статусы Участников программы лояльности

13.1. 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:

Уровни Участников	BRONZE	SILVER	GOLD	PLATINUM
Необходимо накопить баллов для перехода		2 000	15 000	40 000

13.2. 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.13.1.

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

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

14. Списание Баллов

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

14.2. Списание Баллов возможно сразу с момента их начисления.

14.3. Списание Баллов не предусмотрено на тарифы с пометкой «Акция» из раздела cosmosgroup.ru/ru/offers

14.4. Списание Баллов на проживание допускается в размере до 50% от стоимости бронирования номера в зависимости от Уровня Участника, исключение составляет алкогольная продукция и табачные изделия.

14.5. В случае со списанием Баллов при бронировании в личном кабинете Участника на сайте cosmosgroup.ru к списанию подлежит максимально возможная сумма доступных баллов

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

14.7. Участники могут использовать свои Баллы для бронирования проживания по соответствующему тарифу Участника программы лояльности только в Отелях-участниках, доступных на сайте cosmosgroup.ru

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

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

14.8.2. 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);

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

14.9. Баллы не возвращаются, если:

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

14.9.2. Участник уже дал Отелю авторизацию на их использование;

14.10. 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.

14.11. 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.

14.12. В рамках одного бронирования 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.

15. Претензии

15.1. В случае, если по прошествии 7 и более дней с момента выезда Участника из Отеля 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 на электронную почту 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.

16. Условия и порядок приостановления, прекращения или аннулирования участия

16.1. Участник вправе в любое время прекратить свое участие в Программе путем направления соответствующего уведомления. Уведомление составляется в свободной форме, должно содержать номер Карты, данные Участника, указанные в Анкете Участника, и направляется по адресу электронной почты loyalty@cosmosgroup.ru с адреса электронной почты Участника, внесенного им при регистрации на Сайте, или через свой личный кабинет при заполнении формы «Обратная связь». После получения АО «Космос ОГ» указанного уведомления участие в Программе прекращается, неиспользованные Баллы аннулируются без возмещения каких-либо расходов и сумм Участнику.

16.2 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.

16.3. 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 16.2 и 16.4.

16.4. 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.

17. Сообщения от Программы

17.1. Участник может ознакомиться со всей информацией, связанной с его участием в Программе (включая балансы Баллов и функционирование своего аккаунта), на сайте cosmosgroup.ru в своем личном кабинете и в разделе Программы лояльности Cosmos Stars.

17.2. Присоединяясь к Программе Участник дает свое согласие на получение в рамках реализации Программы электронных сообщений (электронных писем), а именно: информационных и сервисных сообщений, выписок по Баллам, информации об акциях, доступных лишь Участникам, информации об управлении персональным аккаунтом на сайте, а также иных сообщений и рассылок на указанный им на сайте адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона, а также на направление ему опросов о качестве оказываемых услуг в рамках реализации Программы.

17.3. Если Участник более не желает получать информацию и сообщения, являющиеся неотъемлемой частью Программы, он вправе отказаться от получения электронных сообщений путем направления соответствующего запроса по адресу электронной почты loyalty@cosmosgroup.ru, или через свой личный кабинет при заполнении формы «Обратная связь», либо кликнув на ссылку (гиперссылку) отмены подписки в конце получаемых сообщений..

17.3. 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.

18. Защита персональных данных

18.1. Все персональные данные Участника обрабатываются АО «Космос ОГ», которое является Оператором Программы лояльности на условиях и в объеме, определенных в настоящей Программе.

19. Принятие общих условий участия в Программе, порядок разрешения споров и применимое право

19.1. Регистрация на Сайте Программы подтверждает безоговорочное принятие Участником и согласие Участника с Правилами.

20. Дополнительная информация

20.1. Оператор оставляет за собой право изменить правила и условия Программы в одностороннем порядке без предварительного уведомления. Текст Правил и изменений к ним публикуются на сайте cosmosgroup.ru. Участник обязан самостоятельно отслеживать изменения, вносимые в настоящую Программу.