# Правила программы лояльности Cosmos Stars

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила программы лояльности (далее – «Правила») регулируют порядок и условия участия физических лиц в Программе лояльности Cosmos Stars (Cosmos Старс, далее —«Программа лояльности Cosmos Stars», «Программа»), включая порядок начисления, использования и аннулирования Баллов, а также предоставления Привилегий Участникам Программы.

1.2. Оператором Программы является Акционерное общество «Космос Отель Групп» (АО «Космос ОГ», ОГРН 1237700752442, ИНН 9717146987, адрес: 129366, г. Москва, проспект Мира, д. 150, помещ. 511), далее — «Оператор».

1.3. Программа лояльности Cosmos Stars действует на территории Российской Федерации в Отелях — участниках Программы, перечень которых приведён в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

1.4. Участниками Программы могут быть физические лица независимо от гражданства и страны проживания, достигшие совершеннолетия в соответствии с законодательством Российской Федерации и страны своего проживания, при условии, что участие в Программе не противоречит законодательству страны их проживания.

Участник, после регистрации в Программе, вступает во взаимоотношения с Оператором, полностью и безоговорочно принимает настоящие Правила и соглашается с ними, а также принимает на себя обязательства по их соблюдению.

Участие юридических лиц в Программе не допускается.

1.5. Программа действует бессрочно до принятия Оператором решения о её прекращении.

Оператор вправе прекратить действие Программы при условии предварительного уведомления Участников путём размещения соответствующей информации на Сайте Программы.

Порядок прекращения Программы, включая условия использования ранее начисленных Баллов, определяется Оператором с соблюдением требований законодательства Российской Федерации.

1.6 Обращения Участников, связанные с участием в Программе, рассматриваются Оператором в течении 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты получения всей информации, необходимой для рассмотрения обращения, если иной срок не установлен настоящими Правилами.

## 2. Определения

**Сайт Программы** — информационный ресурс Оператора, расположенный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу cosmosgroup.ru, посредством которого осуществляется регистрация Участников, предоставляется доступ к Личному кабинету и реализуются предусмотренные настоящими Правилами возможности Программы лояльности.

**Баллы Cosmos Stars (далее — «Баллы»)** — неденежные условные единицы Программы лояльности, начисляемые Участникам в соответствии с настоящими Правилами и используемые при оплате проживания в Отелях — участниках Программы.

**Балльный счёт** — единый учётный счёт Участника Программы, предназначенный для отражения операций по начислению, списанию и аннулированию Баллов. Информация о количестве доступных Баллов и сроках их действия отображается в Личном кабинете Участника на Сайте Программы.

**Бронирование** — закрепление за Гостем номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения, на условиях, определенных заявкой Гостя, и подтверждение этой заявки со стороны Отеля.

**Личный кабинет Участника** — персональный раздел Сайта Программы, доступ к которому предоставляется Участнику после регистрации и авторизации, предназначенный для управления участием в Программе, просмотра информации о Статусе, Балльном счёте, бронированиях и иных сведений, связанных с участием в Программе.

**Гость** — физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности,

являющееся потребителем гостиничных услуг Отеля, независимо от наличия у него статуса Участника Программы и вне зависимости от способа оплаты такого проживания (в том числе в случае оплаты проживания третьим лицом).

**Участник Программы (далее — «Участник»)** — физическое лицо, зарегистрированное в Программе лояльности Cosmos Stars в соответствии с настоящими Правилами и принявшее на себя соответствующие обязательства по их соблюдению.

**Корректировка Балльного счёта** — изменение количества Баллов на Балльном счёте Участника путём их дополнительного начисления, списания или аннулирования в соответствии с настоящими Правилами.

**Анкета Участника Программы (далее — «Анкета»)** — электронная регистрационная форма, заполняемая физическим лицом на Сайте Программы и содержащая сведения, необходимые для регистрации и участия в Программе лояльности.

**Членская карта (далее — «Карта»)** — виртуальная карта Участника Программы, размещённая в его Личном кабинете и имеющая уникальный номер, используемый для идентификации Участника в рамках Программы лояльности.

**Привилегии** — дополнительные преимущества, услуги и специальные условия обслуживания, предоставляемые Участникам Программы в зависимости от их Статуса в соответствии с настоящими Правилами.

**Статус Участника (далее — «Статус»)** — уровень участия в Программе лояльности, определяющий размер начисления Баллов и перечень доступных Участнику Привилегий в соответствии с настоящими Правилами.

**Транзакция** — операция по начислению, списанию, аннулированию или корректировке Баллов, отражаемая на Балльном счёте Участника Программы.

**Отель — участник Программы (далее — «Отель»)** — гостиница, включённая в перечень Отелей — участников Программы лояльности Cosmos Stars, предусмотренный Приложением № 1 к настоящим Правилам.

**Процент начисления Баллов** — установленная настоящими Правилами величина, выраженная в процентах от стоимости проживания, учитываемой при начислении Баллов, и применяемая для расчёта количества Баллов, подлежащих начислению Участнику в зависимости от его Статуса и категории Отеля.

## 3. Отели-участники Программы

3.1. Оператор вправе включать Отели в Программу лояльности Cosmos Stars и исключать их из числа участников Программы. Информация об изменении перечня Отелей — участников Программы размещается и обновляется на Сайте Программы путем внесения изменений в Приложение № 1 к настоящим Правилам и публикации его новой редакции соответственно.

3.2. В случае прекращения участия Отеля в Программе, ранее подтверждённые бронирования, оформленные с использованием Баллов до даты прекращения участия Отеля в Программе, сохраняются на первоначальных условиях. Использованные при оформлении таких бронирований Баллы возврату на Балльный счёт Участника не подлежат. С даты прекращения участия Отеля в Программе оформление новых бронирований с использованием Баллов не допускается.

3.3. Баллы за проживание, завершённое после даты прекращения участия Отеля в Программе, не начисляются независимо от даты оформления бронирования.

## 4. Правила присоединения к Программе

4.1. Участие в Программе является бесплатным и индивидуальным. Каждый Участник вправе иметь только одну учётную запись в Программе.

4.2. Регистрация в Программе осуществляется физическим лицом самостоятельно путём заполнения электронной Анкеты на Сайте Программы.

4.3. Участие в Программе начинается с момента регистрации на Сайте Программы. После регистрации Участнику предоставляется доступ к Личному кабинету и виртуальной Членской карте.

4.4. Обработка персональных данных Участников осуществляется Оператором в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

При регистрации в Программе физическое лицо предоставляет согласие на обработку персональных данных. Согласие на получение сообщений рекламного характера предоставляется отдельно и является добровольным. Отказ от предоставления такого согласия не препятствует участию в Программе.
4.5. Участник обязан предоставлять достоверные сведения при регистрации в Программе и обеспечивать их актуальность в течение всего срока участия.
4.6. Учётная запись и Членская карта предназначены для индивидуального использования Участником и не подлежат передаче третьим лицам. Участник обязан обеспечивать конфиденциальность данных для доступа к Личному кабинету и не передавать их третьим лицам.

## 5. Личный кабинет Участника

5.1. В Личном кабинете Участнику предоставляется доступ к информации о его текущем Статусе, количестве Баллов на Балльном счёте, номере Членской карты и персональных данных, указанных при регистрации в Программе.
5.2. Для внесения изменений в персональные данные Участник вправе обратиться к Оператору по адресу электронной почты loyalty@cosmosgroup.ru.

## 6. Членство в Программе Cosmos Stars

6.1. Для начисления или списания Баллов при бронировании проживания на Сайте Программы Участник обязан предварительно авторизоваться в Личном кабинете. Бронирования, оформленные без авторизации, не предусматривают начисления или списания Баллов.
6.2. Для получения Привилегий непосредственно в Отеле Участник должен быть идентифицирован как участник Программы.

## 7. Начисление Баллов

7.1. Баллы начисляются Участникам за оплаченное проживание в Отелях — участниках Программы при соблюдении условий настоящих Правил.
7.2. Баллы начисляются за бронирования, оформленные на Сайте Программы после авторизации Участника по тарифу «Лучшая цена» (код BAR), а также за корпоративные и групповые бронирования на условиях настоящего раздела. Корпоративные бронирования должны быть оформлены на Сайте Программы или по прямой заявке компании в отдел бронирования Отеля. В отдельных Отелях тариф BAR может иметь иное наименование.
7.3. При корпоративном бронировании Баллы начисляются Участнику, оплатившему проживание. Если проживание предварительно оплачено юридическим лицом, Баллы начисляются Участнику, непосредственно проживающему в Отеле.
7.4. При бронировании нескольких номеров Баллы начисляются Участнику, оплатившему их, независимо от того, кто в них проживает, за исключением корпоративных бронирований, порядок начисления Баллов по которым определяется Пунктом
7.3. Одному Участнику могут быть начислены Баллы не более чем за два номера в одном Отеле за один период проживания, в том числе при групповом бронировании. Баллы за один и тот же номер не могут быть начислены нескольким Участникам.
Если участником оплачено более двух номеров, для начисления Баллов учитываются два номера с наибольшей фактически оплаченной стоимостью проживания.
7.5. Баллы не начисляются за бронирования, оформленные через сторонние каналы продаж, в том числе, но не ограничиваясь, туристические агентства, туроператоров и онлайн-агрегаторы, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами. Такие бронирования не учитываются при определении Статуса Участника.
7.6. Баллы начисляются на фактически оплаченную стоимость проживания с учётом НДС и применённых скидок. Сумма, оплаченная Баллами, при расчёте начисления не учитывается. Если питание включено в стоимость тарифа, оно учитывается при начислении Баллов. За дополнительные услуги Отеля Баллы не начисляются.

7.7. В случае выявления ошибок при начислении, списании или аннулировании Баллов Оператор вправе произвести корректировку Балльного счёта Участника, в том числе на основании обращения Участника.
7.8. Баллы не подлежат передаче другому лицу, являются строго именными и не могут быть проданы, подарены, уступлены и т.п.
7.9. Баллы не имеют материальной ценности; денежная компенсация за потерянные или неиспользованные Баллы не предусмотрена.

## 8. Порядок начисления Баллов

8.1. Баллы начисляются после завершения проживания и подтверждения его оплаты на основании данных, полученных Оператором в рамках периодической обработки информации о проживании Участников в течении не более 15 дней после выезда из отеля.
При необходимости срочного начисления Баллов Участник вправе направить обращение на электронную почту loyalty@cosmosgroup.ru
8.2. Количество начисляемых Баллов зависит от Статуса Участника и категории Отеля и определяется в процентах от стоимости проживания.

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

8.3. В случае изменения Статуса Участника в период между оформлением бронирования и завершением проживания Баллы начисляются в соответствии со Статусом, действующим на дату выезда Участника из Отеля.

## 9. Привилегии для Участников программы.

9.1. Участникам Программы предоставляются Привилегии в соответствии с их Статусом.
9.2. Привилегии предоставляются лично Участнику и не подлежат передаче третьим лицам.
9.3. Привилегии предоставляются независимо от тарифа, по которому оформлено бронирование, за исключением бронирований, совершенных через сторонние сервисы, указанные в п. 7.5, с учётом условий предоставления соответствующей Привилегии.
9.4. Перечень Привилегий в зависимости от Статуса Участника приведён в таблице ниже:

| **Уровни Участников** | BRONZE | SILVER | GOLD | PLATINUM* |
|---|---|---|---|---|
| **Спец. цена на сайте CHG (ограничено по времени)** | **v** | **v** | **v** | **v** |
| **Ранний заезд / поздний выезд (при наличии номеров)** | **x** | **x** | После 12:00/ до 14:00 | После 10:00/ до 16:00 |
| **Гарантия номера 4* (при наличии свободных номеров)** | **x** | **x** | 72 часа | 48 часов |
| **Гарантия номера 5* (при наличии свободных номеров)** | **x** | **x** | 10 дней | 5 дней |
| **Комплимент от Отеля** | **x** | **x** | Комплимент согласно утвержденной программе бренда | Комплимент согласно утвержденной программе бренда |
| **Участие в специальных промоакциях** | **x** | **x** | **v** | **v** |
| **Бесплатное повышение** | **x** | **x** | **v** | **v** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **категории номера на 1 уровень** | | | | |

9.5. Перечень Привилегий может различаться в зависимости от категории Отеля и его инфраструктуры. Привилегии, предоставление которых зависит от наличия свободных номеров или иных возможностей Отеля, предоставляются при соблюдении соответствующих условий.
Привилегия «Гарантия номера» не гарантирует предоставление номера определённой категории.
9.6. Актуальная информация о Привилегиях размещается на Сайте Программы. Условия их предоставления также можно уточнить непосредственно в Отеле.

## 10. Специальные предложения и рекламные акции

10.1. В рамках специальных предложений и рекламных акций Программы (далее — «Акции») Участникам могут начисляться дополнительные Баллы, а также предоставляться иные преимущества.
10.2. Условия, порядок и размер начисления Баллов в рамках Акций определяются правилами соответствующих Акций и могут отличаться от общих условий настоящих Правил.
10.3. Возможность участия одновременно в нескольких Акциях и суммирования предусмотренных ими преимуществ определяется условиями соответствующих Акций.

## 11. Срок действия Статуса и Баллов

11.1. Срок действия Статуса Участника составляет 365 дней с даты его присвоения. При повышении Статуса начинается новый квалификационный период продолжительностью 365 дней.
11.2. При достижении необходимого количества квалификационных Баллов Статус Участника повышается автоматически в соответствии с разделом 12 настоящих Правил.
11.3. Срок действия Баллов составляет 365 дней с даты каждого начисления. Неиспользованные Баллы аннулируются по истечении указанного срока без возможности восстановления. Для Баллов, начисленных в рамках Акций, могут устанавливаться иные сроки действия, прописанные в правилах конкретной акции.

## 12. Статусы Участников программы лояльности

12.1. В Программе предусмотрены четыре Статуса, которые присваиваются Участникам в зависимости от количества накопленных квалификационных Баллов:

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

12.2. При определении и подтверждении Статуса учитываются только Баллы, начисленные за проживание в Отелях –участниках Программы в соответствии с Правилами. Баллы, начисленные в рамках рекламных акций и специальных предложений за действия, не связанные с оплатой проживания, при определении Статуса не учитываются.
12.3. При повышении Статуса накопленные квалификационные Баллы не обнуляются и продолжают учитываться для достижения следующего Статуса.
12.4. Использование Баллов для оплаты проживания не уменьшает количество квалификационных Баллов и не влияет на определение Статуса Участника.
12.5. Для подтверждения текущего Статуса Участнику необходимо в течение квалификационного периода (365 дней) накопить количество квалификационных Баллов, соответствующее порогу присвоения данного Статуса: Silver — 2 000 Баллов; Gold — 15 000 Баллов; Platinum — 40 000 Баллов. Если по окончании квалификационного периода необходимое количество квалификационных Баллов не накоплено, Статус Участника понижается на один уровень. Статус Bronze понижению не подлежит. Баллы, начисленные до начала этого периода, при подтверждении Статуса не учитываются.

12.6. По окончании квалификационного периода (365 дней) Статус Участника сохраняется при выполнении условий его подтверждения. В противном случае Статус понижается на один уровень. Статус Bronze понижению не подлежит.

## 13. Списание Баллов

13.1. Участник вправе использовать начисленные Баллы для получения скидки при оплате проживания в Отелях — участниках Программы из расчёта 1 Балл = 1 рубль Российской Федерации. Баллы доступны для использования с момента их зачисления на Балльный счёт Участника.

13.2. Максимальный размер оплаты бронирования Баллами зависит от Статуса Участника:

| **Уровни Участников** | **BRONZE** | **SILVER** | **GOLD** | **PLATINUM** |
|---|---|---|---|---|
| **Оплата баллами** | **До 20%** | **До 30%** | **До 40%** | **До 50%** |

Максимальный размер оплаты Баллами рассчитывается от стоимости бронирования с учётом применённых скидок.

13.3. Списание Баллов осуществляется при оформлении бронирования на Сайте Программы. При этом списывается максимально возможное количество доступных Баллов с учётом установленных ограничений. В отдельных Отелях списание Баллов допускается при оформлении бронирования непосредственно в Отеле. Списание Баллов в Отеле по ранее оформленному на Сайте Программы бронированию не допускается.

13.4. Списание Баллов не допускается при бронировании через сторонние каналы продаж, по акционным тарифам, а также по невозвратным тарифам с полной предварительной оплатой.

## 14. Порядок возврата списанных баллов

14.1. Списанные Баллы возвращаются на Балльный счёт Участника в следующих случаях: при отмене бронирования не позднее чем за сутки до заезда, если тариф предусматривает возможность отмены; при изменении бронирования до заезда, если тариф допускает изменения и для оплаты требуется меньшее количество Баллов.

14.2. Баллы не возвращаются при отмене или изменении бронирования по тарифу, не предусматривающему такой возможности, при незаезде с удержанием стоимости первой ночи, а также в случаях, когда Баллы уже были использованы для оплаты фактически оказанного проживания. В случае незаезда Участника без предварительной отмены бронирования списанные Баллы возврату не подлежат независимо от условий удержания Отелем стоимости проживания.

## 15. Претензии

15.1. В случае отсутствия начисления Баллов после завершения проживания Участник вправе обратиться к Оператору для проверки и начисления Баллов при соблюдении условий настоящих Правил.

15.2. Обращение по вопросу неначисленных Баллов может быть направлено в течение 3 месяцев с даты выезда из Отеля на электронную почту loyalty@cosmosgroup.ru.

15.3. В обращении необходимо указать фамилию и имя Участника, наименование Отеля, даты проживания и номер бронирования (при наличии). Оператор вправе запросить дополнительные документы, подтверждающие проживание и его оплату.

15.4. Оператор рассматривает обращение в течение 14 рабочих дней с даты получения всей необходимой информации и документов. При подтверждении права на начисление Баллы зачисляются на Балльный счёт Участника. В случае отказа Оператор сообщает Участнику причину.

## 16. Условия и порядок приостановления или аннулирования участия

16.1. Участник вправе в любое время добровольно прекратить участие в Программе, направив соответствующее обращение Оператору по электронной почте loyalty@cosmosgroup.ru.

16.2. Оператор вправе приостановить или прекратить участие Участника в Программе в следующих случаях: нарушения Участником настоящих Правил; выявления мошеннических действий, злоупотреблений или неправомерного использования Программы, Членской карты либо Баллов; предоставления недостоверных сведений с целью получения Баллов, Статуса или Привилегий; противоправных действий Участника, связанных с участием в Программе или получением гостиничных услуг; оскорбительного или агрессивного поведения в отношении сотрудников, гостей или представителей Оператора и Отелей, связанного с участием в Программе или получением гостиничных услуг; неоплаты счетов за услуги, оказанные Оператором или Отелями.
16.3. На период приостановления участия Участнику ограничивается возможность начисления и использования Баллов, а также получения Привилегий Программы. По результатам проверки обстоятельств, послуживших основанием для приостановления участия, Оператор принимает решение о восстановлении участия либо его прекращении.
16.4. При прекращении участия в Программе по инициативе Участника или по основаниям, предусмотренным пунктом 16.2 настоящих Правил, Членская карта аннулируется, доступ к Балльному счёту прекращается, а накопленные и неиспользованные Баллы аннулируются без денежной компенсации.
16.5. Прекращение участия в Программе не освобождает Участника от исполнения обязательств, возникших до даты прекращения участия. Обработка и хранение персональных данных после прекращения участия осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 17. Информационные сообщения Программы

17.1. Оператор вправе направлять Участникам информационные сообщения, связанные с участием в Программе, включая сведения о Баллах, Статусе, изменениях условий Программы и работе Личного кабинета.
17.2. Информация о Статусе Участника, балансе Баллов и Членской карте доступна в Личном кабинете на Сайте Программы.
17.3. Рекламные сообщения, включая информацию об акциях и специальных предложениях, направляются Участнику только при наличии его отдельного согласия на получение рекламных рассылок. Участник вправе в любое время отказаться от рекламных сообщений, воспользовавшись ссылкой для отписки в полученном сообщении или направив обращение на электронную почту loyalty@cosmosgroup.ru.
17.4. Участник обязан поддерживать актуальность контактных данных, необходимых для получения сообщений Программы. Для изменения контактных данных Участник может обратиться к Оператору по электронной почте loyalty@cosmosgroup.ru.

## 18. Защита персональных данных

18.1. Вступая в Программу посредством регистрации на Сайте Программы Участник дает согласие АО «Космос ОГ» (Оператор Программы), 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 Программы, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с его персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, 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 Отелю с целью и в объеме, необходимом для реализации Программы.

18.2. 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 лиц. 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 календарных 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.
18.3. 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 и могут обрабатываться АО «Космос ОГ» с заявленной целью.
18.4. Согласие на обработку персональных данных предоставляется 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: 129366, г. Москва, Проспект Мира, дом 150, пом. 511. При необходимости такое уведомление может быть *продублировано* на адрес электронной почты Программы loyalty@cosmosgroup.ru путем направления скан-копии такого письменного уведомления.
18.5. Направленное уведомление об отзыве согласия на обработку персональных данных влечет за собой прекращение участия в Программе.
18.6. 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.
18.7. 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.
18.8. Участник настоящим также предоставляет АО «Космос ОГ» свое согласие на получение почтовой корреспонденции на указанный им почтовый адрес, электронных писем (электронных сообщений) на указанный им электронный адрес и/или номер мобильного телефона, в том числе информационных/сервисных сообщений, опросов о качестве оказываемых услуг в рамках реализации Программы, услуг Отелей; электронных сообщений об условиях Программы, сообщений о балансе Баллов, информацию об управлении персональным аккаунтом на Сайте Программы и любые иные сообщения. Если Гость больше не желает получать такие сообщения, являющиеся неотъемлемой частью Программы, он вправе отказаться от получения электронных сообщений путем нажатия кнопки «Отписаться», размещенной внизу соответствующего электронного сообщения.
18.9. 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 «Забыли пароль?», инструкция будет направлена на адрес электронной почты Участника Программы, указанный им при регистрации.

18.10. 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.

## 19. Порядок разрешения споров

19.1. К отношениям, возникающим в связи с участием в Программе, применяется законодательство Российской Федерации. Споры и разногласия разрешаются путём переговоров, а при недостижении соглашения — в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## 20. Изменения Правил Программы

20.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящие Правила с соблюдением требований законодательства Российской Федерации. Оператор также 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.
20.2. Информация об изменениях Правил и дате их вступления в силу размещается на Сайте Программы.

## 21. Обстоятельства непреодолимой силы

21.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после принятия Участником Правил, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами.
21.2. Освобождение от ответственности применяется исключительно на период действия соответствующих обстоятельств и при наличии прямой причинно-следственной связи между ними и невозможностью исполнения обязательств.
21.3. Наступление обстоятельств непреодолимой силы не прекращает автоматически участие в Программе и не является самостоятельным основанием для аннулирования ранее начисленных Баллов.