

Правила программы лояльности Valo Priority

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила определяют условия вступления и порядок участия в программе лояльности Valo Priority (далее по тексту - **«Программа»**). Программа была создана ООО «Вало Сервис», далее – Оператор, для того, чтобы гости отелей сети Valo (далее - **«Участники»**) могли пользоваться Привилегиями (описанными ниже) во время своего пребывания в отелях сети Valo, участвующих в Программе.
- 1.2. Программа реализуется только на территории РФ, в отелях-участниках компании Valo, 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 Valo) 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 Valo Priority. Такое членство признаётся недействительным.
- 1.4. Программа не имеет заранее установленной даты прекращения и может действовать до тех пор, пока компания Valo не примет решение о прекращении программы в любое время с предварительным уведомлением или без него. Вне зависимости от статуса Участника в Программе, его право получать скидки и претендовать на получение привилегий может быть аннулировано компанией Valo с предварительным уведомлением на официальном сайте <https://valohotelcity.ru/> о завершении Программы.
- 1.5. Компания Valo 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.

2. Определения

Программа - программа лояльности Valo Priority

Оператор программы лояльности - ООО «Вало Сервис»

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 <https://valohotelcity.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 Valo Priority, 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 транзакции, сумма которых подтверждает или повышает статус участника программе. 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 <https://valohotelcity.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, 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 Valo 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 процент скидки.

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

Отели – участники Программы — это отели, которые работают под брендами Valo. 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

3. Отели, участвующие в программе

3.1. Если отель или бренд присоединяется к сети Valo и становится Отелем-участником Программы, Участники смогут получать скидки и пользоваться Привилегиями Программы в таком отеле только во время пребывания, которые осуществляются после даты его официального присоединения к сети Valo или после начала участия такого отеля в Программе.

- 3.2. Если отель выходит из сети Valo или прекращает быть участником Программы после того, как Участник забронировал проживание, но до его фактического заезда в отель, то Участник:
- 3.2.1. не получит скидку 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;

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.

4.3. Участие Гостя подтверждается уникальным номером Участника, который предоставляется в электронной форме в виде виртуальной членской карты в личном кабинете на сайте <https://valohotelcity.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 <https://valohotelcity.ru> отображается имя Участника, индивидуальный идентификационный номер, дата истечения срока действия членского статуса, срок действия баллов (для ознакомления с информацией о Статусах Baze, Bronze, Silver, Gold см. пункты 10), история бронирований, текущий баланс баллов Участника. Каждый Участник может владеть только одной картой Valo Priority.

4.5.1 Карта может использоваться только тем Участником, на которого зарегистрировано членство. Скидки и привилегии учитываются только при проживании участника программы лояльности в отеле.

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 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 <https://valohotelcity.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 <https://valohotelcity.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 (пока нет функционала);

- зарегистрировавшись на сайте <https://valohotelcity.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 Valo, 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 <https://valohotelcity.ru> (доступ к скидкам и привилегиям, проверка личного счета) и идентификацию на всех веб-сайтах и во всех колл-центрах сети Valo при бронировании.

6. Персональный кабинет Участника

6.1. Персональный кабинет позволяет Участнику:

- просматривать свой статус и размер скидки, срок действия Статуса;
- быть идентифицированным как Участник на сайте <https://valohotelcity.ru>;
- отслеживать историю своих бронирований вносить изменения в существующие бронирования;
- подписаться на получение новостных писем от компании Valo о Valo Priority и сети Valo, а также просматривать свои подписки онлайн;
- получить доступ к индивидуальным предложениям и услугам, доступным только Участникам Программы.

7. Членство в Valo Priority

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 <https://valohotelcity.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 Valo (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 Valo. Перечень оснований, по которому Участник может быть исключен из Программы, может дополняться.

9. Использование персональных скидок

9.1. Когда гость, являющийся участником программы лояльности, останавливается в одном из отелей - участников Программы, по факту проживания, идёт учет статистики Участника для автоматического изменения его статуса.

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

9.3. В случае, если учёт за проживание при соблюдении всех Правил программы Участнику не были начислен в статистику аккаунта, ему следует обратиться по адресу: reservation@valohotelcity.ru с указанием ФИО, даты пребывания в отеле и номера бронирования, за которое не прошёл учёт в аккаунте.

9.4. Проживание, забронированное под авторизованной учётной записью Участника, после подтверждения им регистрации в Программе лояльности, даёт право на получение скидки и привилегий, через каналы продаж сети Valo (сайт Valo, центр бронирования Valo, отели-участники программы лояльности) только в случае, если проживание в отеле было оформлено при заселении на имя участника программы лояльности. Скидки и привилегии получает тот Участник Программы, который был заселён в отель. Регистрация Гостя в качестве Участника Программы лояльности даёт право пользоваться скидками и привилегиями.

9.5. Количество накопленных проживаний (в рублях) за последующие 365 дней с момента регистрации Гостя в качестве Участника программы лояльности влияет на Статус Участника.

9.5. Регистрация Участника в Программе позволяет Участникам пользоваться Привилегиями и скидками.

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

9.7. За услуги, оплаченные Участником, проживающим на территории отеля-участника не идёт учёт в статистику аккаунта, которые Участник оплачивает на территории отеля (рестораны, и т.п.) при условии его идентификации в качестве Участника Программы лояльности.

9.8. Тарифы, предусматривающие начисление Баллов, включают публичные тарифы без спец условий и рекламные промо тарифы для участников программы лояльности, включая тарифы при бронировании по телефону или электронной почте, 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 Valo, включая отели, а также тарифы для сотрудников компаний-партнёров и поставщиков компании Valo;
- 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.

9.9 Только следующие расходы дают право на учёт в статистику аккаунта при условии, что эти расходы оплачиваются Участником, непосредственно проживающим в отеле:

- расходы на проживание Участника в номере отеля при условии, что Участник проживает в этом номере.

9.10. Срок действия всех начислений составляет 365 дней с даты их начисления.

9.11. В исключительных случаях, по факту выявления ошибки начисления, Администратором Программы или вследствие жалобы Участника, производится корректировка счёта Участника.

10. Уровни программы, скидки и привилегии

10.1. Программа предлагает четыре Статуса - Baze, Bronze, Silver, Gold, которые присваиваются согласно потраченной сумме на проживание, суммарно за период 365 дней с момента события пересмотра Статуса Участника. Статус участника подсчитывается на квалификационном счёте.

Уровень	Скидка
Baze	0%
Bronze	5%
Silver	10%
Gold	15%

10.2. В дополнение к скидкам Участникам Программы будут предложены определённые привилегии, предусмотренные данным Статусом.

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

10.4. Такие Привилегии предоставляются только при условии, что проживание Участника предусматривает учёт этого (забронировано по верным тарифам).

10.5. Более подробную информацию о таких Привилегиях можно найти в разделе Программы лояльности Valo Priority на сайте <https://valohotelcity.ru>.

10.6. Полный перечень возможных привилегий представлен в таблице ниже:

Привилегии	Baze	Bronze	Silver	Gold
Ранний заезд / поздний выезд (по возможности)	-	-	Поздний выезд 14:00	Поздний выезд 16:00
Отдельная стойка регистрации	-	V	V	V
Комплимент от отеля при заезде	-	-	-	Корзина с фруктами
Бесплатное повышение категории номера (при наличии)	-	-	-	V

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.

11. Срок действия Статуса.

11.1. 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 прожитой суммы.

11.2. В случае, если, Участник до истечения 365 дней с даты регистрации проживает по итоговым суммарным начислениям необходимую сумму 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.

11.3. В случае, если Участник по истечению 365 дней с даты регистрации не проживает суммарно по итоговым суммарным начислениям необходимую сумму, то его уровень понижается на минус один по шкале лояльности. Базовый уровень Base в данном случае остаётся без изменений.

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

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

11.6. Компания Valo оставляет за собой право приостановить или прекратить участие в программе Valo Priority 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 Valo также сохраняет за собой право прекратить участие в Программе лиц, которые, по мнению компании Valo 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 Valo, его гостей, сотрудников или в отношении компании Valo, его сотрудников и партнёров; или
- неоплате счетов, выставленных компанией Valo или любым отелем сети Valo.

11.7. Прекращение участия, согласно п.13.6. может стать основанием для аннулирования всех льгот и привилегий программы Valo Priority, включая потерю статуса любой категории. Помимо прекращения участия в программе Valo Priority, компания Valo может предпринимать любые иные способы защиты в случае причинения вреда компании согласно применимому законодательству.

12. Статусы Участников программы лояльности

12.1. 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 соответствующую сумму за проживание за период, автоматически переводится в Статус согласно нижеследующей таблице:

Статус	Сумма на проживание накопительная
Baze	0
Bronze	30 000
Silver	130 000
Gold	230 000

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 причитающейся ему суммы на аккаунт 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 Valo Priority со своего личного аккаунта на сайте <https://valohotelcity.ru> на электронную почту reservation@valohotelcity.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.

Приложение №1

К Правилам программы лояльности Valo Priority

Перечень отелей - Участников Программы лояльности Valo Priority

Бренд

Адрес отеля