

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ ПОСТОЯННЫХ ГОСТЕЙ СЕТИ ОТЕЛЕЙ CORT INN

Цель Программы: повышение лояльности клиентов, увеличение выручки гостиниц за счет формирования пула постоянных гостей, популяризация и продвижение услуг, оказываемых гостиницами, создание устойчивого конкурентного преимущества, стимулирование роста прямых бронирований, повышение предсказуемости денежных потоков от индивидуальных бронирований.

Организаторы Программы:

ООО «ОТЕЛЬ УПРАВЛЕНИЕ», Юридический адрес: Россия, 654007, Кемеровская область - Кузбасс, г. Новокузнецк, пр-т Кузнецкстроевский (Центральный р-н), д. 11, 2 этаж, кабинет 8. Фактический (почтовый адрес) Обособленного подразделения в Санкт-Петербурге: Россия, 190008, Санкт-Петербург, набережная канала Грибоедова, 166, строение 2.

Фактический (почтовый адрес) Обособленного подразделения в Нижнем Новгороде: Россия, 603109, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ул. Ильинская, 46, корпус 1.

ООО «РУСИНН», Юридический адрес: Россия, 654007, Кемеровская область – Кузбасс, г. Новокузнецк, пр-т Кузнецкстроевский (Центральный р-н), д. 11, кабинет 12. Фактический адрес обособленного подразделения в Казани: Россия, 420111, республика Татарстан, г. Казань, ул. Карла Маркса, д.6.

Сроки действия Программы: с 14.07.2026 в течение неопределенного срока.

Объекты проведения Программы:

- CORT INN Санкт-Петербург ОТЕЛЬ и Конференц-центр
<https://spb-cortinn.ru/>
- CORT INN Нижний Новгород Центр ОТЕЛЬ
<https://nn-cortinn.ru/>
- CORT INN Казань Кремль ОТЕЛЬ
<https://kzn-cortinn.ru/>

Услуги, на стимулирование продаж которых направлена Программа: услуги по проживанию, дополнительные услуги, предоставляемые на территории объектов проведения программы.

Порядок и способ информирования участников Программы об условиях Программы: информирование участников Программы и потенциальных участников Программы о ее условиях происходит посредством размещения на официальных сайтах гостиниц, на стойках службы приема и размещения гостей. Информация об условиях Программы имеет характер публичной оферты.

Определения

Программа лояльности – настоящая программа поощрения постоянных гостей, проживающих в сети гостиниц, позволяющая копить баллы за проживание и получать дополнительные привилегии согласно статусам программы лояльности.

Гость – физическое лицо, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги, услуги по предоставлению питания в сети гостиниц для личных нужд.

Бронирования через прямые каналы – бронирования, сделанные на сайте отеля, через отдел бронирования отеля и через службу приема и размещения отеля.

Открытый тариф – публичный тариф, доступный всем гостям без промокодов на официальных сайтах отелей.

Участник программы – гость, являющийся участником Программы лояльности и принявший условия настоящей Программы лояльности.

Личный кабинет участника – сервис на официальных сайтах гостиниц, с помощью которого Участник Программы может изменять свои контактные данные, отслеживать историю бронирования, статус в программе лояльности и использовать накопленные баллы за проживание.

Идентификационный номер участника программы лояльности – индивидуальный идентификационный номер, закрепленный за Участником Программы лояльности.

Карта лояльности – виртуальная карта, идентифицирующая Гостя среди остальных гостей, проживающих в гостиницах сети, в качестве Участника программы лояльности. Карта лояльности имеет свой уникальный номер, на котором суммируется сумма статусных денежных средств, потраченных на проживание в гостиницах сети, а также хранятся баллы за проживание, полученные Участником после проживаний в гостиничной сети.

Статусные рубли – сумма денежных средств, потраченная Участником Программы на проживание в сети гостиниц по прямым индивидуальным бронированиям, поддерживающая его уровень в Программе Лояльности.

Бонусные баллы – условные единицы, начисляемые после каждого соответствующего условиям Программы проживания Гостя, которая может использоваться в рамках текущей Программы лояльности.

Комплементарное проживание / услуги – проживание или услуги, предоставляемые Гостю без взимания платы.

1. Правила и условия участия
 - 1.1. Участником программы может стать Гость, зарегистрировавшийся в Программе лояльности на официальном сайте одного из отелей сети, являющийся дееспособным гражданином, согласно действующему законодательству Российской Федерации.
 - 1.2. После регистрации в Программе лояльности на официальном сайте карта лояльности считается активированной, а Гость приобретает статус Участника Программы лояльности.
 - 1.3. Идентификационный номер Участника Программы лояльности отображается в Личном кабинете Участника, а также в бронировании, совершенном на официальном сайте одного из отелей сети.
 - 1.4. Текущий баланс статусных денежных средств и статус в Программе Лояльности отображается в Личном кабинете Участника Программы лояльности на официальном сайте любого из отелей сети.
 - 1.5. Привилегии согласно статусу в программе лояльности начинают действовать сразу после активации карты лояльности.
 - 1.6. Карта лояльности не подлежит передаче третьим лицам.
 - 1.7. Программа является накопительной. Участники, проживая в отелях сети, накапливают статусные рубли, переходят на более высокий уровень Участника в соответствии с условиями, указанными в разделе №2 настоящей Программы. Участники Программы также накапливают баллы после проживаний в отелях сети.
 - 1.8. Текущий баланс статусного «счета», баланс накопленных бонусных баллов и уровень Карты лояльности Участник может узнать в личном кабинете на официальном сайте любой из гостиниц сети.
 - 1.9. Начисление статусных рублей производится только при совершении бронирований на официальных сайтах отелей сети по открытым тарифам. Изменение количества статусных рублей в личном кабинете участника производится через 5 дней после выезда Участника.
 - 1.10. Статусные рубли не начисляются при бронировании через посредников туристических агентств, компаний, туроператоров, систем онлайн бронирований, таких как: Ostrovok, Bronevik, Яндекс.Путешествия и др.
 - 1.11. Статусные рубли не начисляются, если используются тарифы туров и чартерные тарифы, корпоративные тарифы, групповые тарифы, тарифы на проживание для персонала, экипажа авиакомпании, если номера предварительно забронированы и оплачены авиакомпанией или напрямую; любые тарифы для сотрудников, членов семьи или друзей сотрудников, другие дисконтные тарифы, комплементарное проживание, любое пребывание в связи с подарочными сертификатами или другими наградами, или ваучерами, а также с расходов Участника на конференц-услуги.
 - 1.12. При бронировании номеров через официальные сайты отелей Участники Программы лояльности получают эксклюзивные тарифы (Тарифы для участников) и специальные предложения. Тариф для участников программы лояльности применяется только при условии, что бронирование оформлено непосредственно участником, и он лично проживает в отеле по данному бронированию. Тарифы для участников не предлагаются при бронировании от 5 (пяти) номеров, а также не распространяются на специальные тарифы, имеющиеся бронирования и бронирования для групп.
 - 1.13. Привилегии и статусные рубли не могут быть выданы в денежном эквиваленте.
 - 1.14. Только один "Участник" на каждый зарегистрированный гостиничный номер может получать привилегии во время пребывания. В случае, если несколько Участников Программы одновременно претендуют на гостиничный номер или любые другие привилегии, то соответствующие привилегии будут начислены только одному Участнику

Программы (Участнику, на имя которого было создано бронирование при поступлении заявки).

- 1.15. Для получения статуса и его продления учитываются только проживания, использованные и оплаченные лично участником и гостю необходимо лично проживать в отеле. Оплата должна производиться с использованием платежного средства, принадлежащего участнику, либо быть привязана к подтвержденному бронированию на имя участника, независимо от плательщика.
- 1.16. Карта лояльности является бессрочной.
- 1.17. Для подтверждения статуса в Программе Лояльности и его продления необходимо набрать необходимое количество статусных рублей в течение двух (2) календарных лет с момента перехода на новый статусный уровень. Если в течение этого времени не будет накоплена достаточная сумма статусных рублей, то статус автоматически снижается на один уровень.
 - 1.17.1. Для перехода с текущего статусного уровня на следующий более высокий уровень Участник должен накопить статусные рубли в размере разницы между пороговыми значениями соответствующих уровней.
- 1.18. Приняв решение об участии в Программе лояльности и зарегистрировавшись в ней Участник программы тем самым дает свое согласие организатору Программы:
 - 1.18.1. на сбор, запись, извлечение, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение следующих персональных данных: фамилия; имя; отчество; адрес регистрации; серия и номер документа, удостоверяющего личность или его заменяющего; номер телефона, адрес электронной почты; иные данные, связанные с исполнением условий программы - бессрочно.
- 1.19. Общее описание вышеуказанных способов обработки данных приведено в федеральном законе от 27.07.2006 №152-ФЗ. Подробно с политикой обработки персональных данных Участник может ознакомиться на официальных сайтах отелей-участников Программы в разделе Правовая информация.
- 1.20. Обработка персональных данных осуществляется Организатором Программы, в целях:
 - исполнения требований законодательства РФ;
 - осуществления текущей деятельности, в том числе, предоставления гостиничных услуг;
 - сбора информации об услугах, предоставляемых Организатором Программы и/или партнёрами Организатора Программы,
 - информирования о новых услугах и/или иных предложениях, и/или партнёрами Отеля,
 - продвижения товаров, работ, услуг Организатора Программы, путём осуществления прямых контактов с клиентами;
 - контроля качества услуг, предоставляемых Организатором Программы и/или Партнёров Организатора Программы;
 - проведения маркетинговых исследований Организатора Программы и/или Партнёров Организатора Программы;
 - предоставление информации о субъекте персональных данных Партнёрам Организатора Программы, а также третьим лицам, в случаях, установленных нормативными актами вышестоящих органов и законодательством РФ.
 - на получение рекламных и информационных сообщений, направленных Участнику по сетям электросвязи (электронная почта, смс-сообщения и иное).

- 1.21. Настоящее согласие Участник Программы дает бессрочно и может отозвать в любой момент путем отправки соответствующего уведомления на один из электронных адресов отелей: fo@cortinnhotels.ru; fo.spb@cortinnhotels.ru; fo.kzn@cortinnhotels.ru. Отзыв согласия аннулирует карту Программы Лояльности и начисленные баллы.
- 1.22. Организатор Программы вправе в любое время изменять условия настоящей Программы лояльности, включая порядок начисления и списания баллов, перечень привилегий, условия получения статусов, а также приостанавливать или прекращать действие Программы полностью или частично. Об изменениях условий Программы (кроме прекращения) Организатор уведомляет Участников путем размещения обновленной версии Программы на сайтах гостиниц не менее чем за 7 (семь) календарных дней до вступления изменений в силу. О прекращении действия Программы Организатор уведомляет Участников не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней.
- 1.23. Любое нарушение Участником настоящих условий Программы и/или установленных правил проживания в гостиницах, а также Правил предоставления гостиничных услуг, предусмотренных законодательством РФ, злоупотребление или неправомерные действия в отношении Программы лояльности или накоплений, любая ложная информация, любые действия, причиняющие вред или ущерб гостиницам сети, его персоналу и/или гостям, любое недостойное поведение, определяемое в качестве такого по усмотрению Организатора программы, а также иные неправомерные действия Участника на усмотрение Организатора Программы, могут быть основанием для аннуляции участия Участника в Программе без предварительного уведомления и без выплаты компенсации с последующей ликвидацией накоплений, начисленных на карту лояльности Участника и его статуса в Программе
- 1.24. Досудебный (претензионный) порядок
- 1.24.1. Любой спор, разногласие или требование, возникающие из Программы лояльности или в связи с ней, в том числе касающиеся начисления/списания баллов, предоставления привилегий, изменения условий Программы, подлежат рассмотрению в претензионном порядке.
- 1.24.2. Претензия направляется Участником в письменной форме одним из следующих способов:
- 1.24.2.1. На один из электронных адресов: fo@cortinnhotels.ru; fo.spb@cortinnhotels.ru; fo.kzn@cortinnhotels.ru. (с пометкой «Претензия» в теме письма);
- 1.24.2.2. заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес Организатора (указан в разделе «Организатор Программы»).
- 1.24.3. В претензии должны быть указаны:
- 1.24.3.1. идентификационный номер Участника;
- 1.24.3.2. фамилия, имя, отчество (при наличии) Участника;
- 1.24.3.3. контактный телефон и адрес электронной почты;
- 1.24.3.4. суть нарушения (какое право Участника, по его мнению, нарушено, какое условие Программы не исполнено);
- 1.24.3.5. обстоятельства, на которых Участник основывает свои требования;
- 1.24.3.6. конкретное требование
- 1.24.3.7. при наличии — копии подтверждающих документов (скриншоты, копии чеков, бронирований).
- 1.24.4. Срок рассмотрения претензии — 30 (тридцать) рабочих дней со дня ее получения Организатором.

- 1.24.5. Ответ на претензию направляется по электронной почте, указанной Участником. Если претензия поступила в письменной форме по почте, ответ может быть направлен тем же способом или по email с согласия Участника.
- 1.24.6. Если претензия удовлетворена частично или в ответе отказано, Организатор обязан указать мотивированные причины со ссылкой на конкретные пункты Программы лояльности.
- 1.25. Судебный порядок
- 1.25.1. В случае недостижения согласия по результатам рассмотрения претензии, спор передается на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.25.2. Подсудность споров определяется по месту нахождения Организатора Программы (если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства РФ о защите прав потребителей).
- 1.25.3. До передачи спора в суд обязательное соблюдение претензионного порядка, установленного п. 1.24, является обязательным.
- 1.26. Применимое право
- 1.26.1. Ко всем отношениям в рамках Программы лояльности, включая толкование условий, начисление баллов, предоставление привилегий, разрешение споров, применяется законодательство Российской Федерации.
- 1.27. Особые случаи (аннулирование участия)
- 1.27.1. Аннулирование участия в Программе по основаниям, указанным в п. 1.23 настоящей Программы, производится Организатором в одностороннем порядке без предварительного уведомления, но с последующим направлением Участнику уведомления по электронной почте в течение 5 рабочих дней с момента аннулирования.
- 1.27.2. Участник, чье участие аннулировано, вправе обжаловать это решение в претензионном порядке в соответствии с разделом 1.24 в течение 30 календарных дней с даты получения уведомления об аннулировании.
- 1.28. Организатор Программы не несет ответственности за временные технические сбои, перерывы в работе сайтов и Личных кабинетов, которые могли повлиять на возможность использования Программы или отображение информации. Организатор обязуется предпринимать разумные усилия для скорейшего восстановления работоспособности Систем и, при наличии технической возможности, для восстановления данных о накоплениях Участника на основании внутренних журналов событий. Участник имеет право обратиться в службу приема и размещения отеля для уточнения информации.
- 1.29. Участник Программы вправе направлять любые вопросы, связанные с участием в Программе лояльности, начислением и списанием бонусных баллов, действием статусов, предоставлением привилегий, а также предложения и жалобы на официальный адрес электронной почты Программы лояльности: fo@cortinnhotels.ru; fo.spb@cortinnhotels.ru; fo.kzn@cortinnhotels.ru.
- 1.29.1. Обращение должно содержать:
- 1.29.1.1. идентификационный номер Участника Программы лояльности;
 - 1.29.1.2. фамилию и имя Участника;
 - 1.29.1.3. дату и номер бронирования (при наличии);
 - 1.29.1.4. суть вопроса или обращения с указанием обстоятельств;
 - 1.29.1.5. контактный email для ответа (если отличается от адреса, с которого направлено обращение).

- 1.29.2. Организатор Программы обязуется рассмотреть обращение и направить ответ Участнику в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения обращения.
- 1.29.3. Если для ответа требуется запросить дополнительную информацию у гостиницы сети или партнеров, срок рассмотрения может быть продлен до 20 (двадцати) рабочих дней.
- 1.29.4. Обращения, направленные на иные электронные адреса (в том числе на общие адреса гостиниц), не являющиеся официальным адресом Программы лояльности, могут быть рассмотрены в более длительный срок или не рассмотрены.
- 1.29.5. Организатор вправе оставить без ответа обращения, не содержащие идентификационный номер Участника или фамилии, а также обращения, содержащие нецензурную либо оскорбительную лексику, угрозы или заведомо ложную информацию.
- 1.30. Стороны (Организатор Программы и Участник) освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящей Программе лояльности, если это неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), возникших после присоединения Участника к Программе, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить.
- 1.31. К таким обстоятельствам, в частности, относятся: стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, ураганы), пожары, эпидемии и пандемии, военные действия любого характера, террористические акты, массовые беспорядки, решения и действия органов государственной власти и местного самоуправления (включая введение режима чрезвычайного положения, запрет на перемещение, закрытие границ, ограничение деятельности гостиниц), а также иные обстоятельства, признаваемые форс-мажорными в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 1.32. В период действия форс-мажорных обстоятельств приостанавливается действие гарантий Организатора Программы (в том числе «Абсолютной гарантии бронирования»), а также обязательств по предоставлению привилегий, начислению и списанию баллов, если такие действия невозможны вследствие указанных обстоятельств.

2. Статусы, условия получения уровня и привилегии в Программе Лояльности

Статус программы лояльности	Условия получения статуса	Привилегии
Базовый	Выдается после регистрации в программе лояльности на сайте	<ul style="list-style-type: none"> - Абсолютная гарантия бронирования - Специальный тариф участника Программы лояльности - Начисление бонусных баллов в размере 5% от суммы проживания - 500 приветственных баллов
Серебряный	30 000 статусных рублей	<ul style="list-style-type: none"> - Абсолютная гарантия бронирования - Специальный тариф участника Программы лояльности

		<ul style="list-style-type: none"> - Начисление бонусных баллов в размере 10% от суммы проживания - Возможность оплаты баллами до 5% от стоимости проживания - Комплементарный ранний заезд после 8 утра (при наличии свободных номеров)
Золотой	100 000 статусных рублей	<ul style="list-style-type: none"> - Абсолютная гарантия бронирования - Специальный тариф участника Программы лояльности - Начисление баллов в размере 15% от суммы проживания - Возможность оплаты баллами до 10% от стоимости проживания - Комплементарный ранний заезд после 8 утра (при наличии свободных номеров) - Приветственный комплимент (на усмотрение отеля) - Комплементарное повышение категории номера (при наличии свободных номеров) - Поздний выезд до 14:00 (при наличии свободных номеров)
Платиновый	300 000 статусных рублей	<ul style="list-style-type: none"> - Абсолютная гарантия бронирования - Специальный тариф участника программы лояльности - Начисление бонусных баллов в размере 20% от суммы проживания - Возможность оплаты баллами до 15% от стоимости проживания - Комплементарный ранний заезд после 8 утра (при наличии свободных номеров) - Приветственный комплимент (на усмотрение отеля) - Комплементарное повышение категории номера (при наличии свободных номеров)

		<ul style="list-style-type: none"> - Поздний выезд до 16:00 (при наличии свободных номеров) - Ваучер в ресторан отеля на 2000 рублей
Титановый	500 000 статусных рублей	<ul style="list-style-type: none"> - Абсолютная гарантия бронирования - Специальный тариф участника Программы лояльности - Начисление бонусных баллов в размере 25% от суммы проживания - Возможность оплаты баллами до 20% от стоимости проживания - Комплементарный ранний заезд после 8 утра (при наличии свободных номеров) - Приветственный комплимент (на усмотрение отеля) - Комплементарное повышение категории номера (при наличии свободных номеров) - Поздний выезд до 18:00 (при наличии свободных номеров) - Ваучер в ресторан отеля на 4000 рублей

2.1. Абсолютная гарантия бронирования

Доступна всем участникам Программы лояльности, если Участник забронировал номер и Отель по какой-либо причине не может разместить его, то Отель оплачивает проживание в ближайшем отеле той же категории и компенсирует причиненное неудобство бонусными баллами в размере 5000 баллов- для Базового, Серебряного и Золотого уровней, 10000 баллов для Платинового уровня и 15000 баллов для Титанового уровня. Выбор отеля осуществляется Организатором. Разница в стоимости проживания не компенсируется.

2.2. Приветственный комплимент

Доступен участникам программы лояльности уровня Золотой, Платиновый, Титановый. Тип комплимента устанавливается Отелем.

2.3. Ранний заезд

Предоставляется участникам программы лояльности уровня Серебряный, Золотой, Платиновый, Титановый после 8 утра. Ранний заезд не гарантируется и предоставляется исключительно при физической доступности номера на момент прибытия гостя. Завтрак в день заезда не включен.

2.4. Поздний выезд

Поздний выезд предоставляется участникам при наличии номеров. Для участников Золотого уровня до 14:00, для участников Платинового уровня до 16:00, для участников Титанового уровня до 18:00.

2.5. Повышение категории номера

Привилегия распространяется от Золотого уровня программы лояльности при наличии доступных номеров. Повышение категории забронированного номера предоставляется только на одну категорию выше, при условии наличия.

2.6. Ваучер на услуги ресторана

Ваучер выдается для Участников уровней Платиновый (2000 рублей) и Титановый (4000 рублей). Ваучер действует только в сроки проживания Участника программы лояльности. Ваучер не подлежит обмену на наличные денежные средства.

3. Начисление и списание баллов

- 3.1. Бонусные баллы не могут быть обналичены, но могут быть использованы для оплаты услуг проживания в рамках Программы.
- 3.2. Баллы начисляются и списываются из расчёта 1 рубль = 1 балл.
- 3.3. Бонусные баллы за проживание начисляются только одному Участнику Программы, на которого было сделано бронирование, и только при условии его проживания в отеле лично.
- 3.4. Начисление баллов производится от общей суммы проживания за услуги Проживания в отеле.
- 3.5. Бонусные баллы начисляются при бронировании на официальных сайтах отелей через личный кабинет участника программы лояльности при выборе открытых тарифов на сайте отеля, а также при бронировании через отдел бронирования и службу приема и

размещения. Возможность бронирования номера через службу приёма и размещения или через отдел бронирования осуществляется только при условии того, гость уже является действующим (зарегистрированным) участником программы лояльности.

- 3.6. Списание баллов возможно только на этапе бронирования на официальных сайтах отелей сети, в момент совершения бронирования.
- 3.7. Максимальный процент доступный для списания баллов при бронировании регулируется статусом программы лояльности.
- 3.8. Неиспользованные накопленные баллы сгорают по истечении 1 года при отсутствии действующих бронирований в личном кабинете Участника. Сгоревшие баллы восстановлению не подлежат.
- 3.9. При отмене бронирования или незаезде баллы, потраченные при бронировании, сгорают.
- 3.10. Компания может изменять список тарифов, подлежащих данной форме оплаты в любое время без уведомления.
- 3.11. Оплата баллами недоступна для отложенных способов оплаты, оплаты в кредит и безналичного расчета для юр. лиц и физлиц.
- 3.12. Размер баллов для списания определяется следующим образом
 - для банковской карты и СБП размер списываемых баллов считается от размера предоплаты;
 - для гарантии банковской картой, оплаты при заселении, оплаты в офисе размер списываемых баллов считается от общей стоимости бронирования.