

## **Условия и положения программы лояльности D Rewards**

**2025 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения .....	3
2. Термины и определения .....	3
3. Правила участия в Программе .....	6
4. Порядок начисления Бонусных баллов .....	7
5. Порядок начисления Статистических баллов .....	9
6. Перевод Бонусных баллов .....	10
7. Использование Бонусных баллов .....	11
8. Уровни Участника. Привилегии Участника .....	12
9. Личный кабинет Участника .....	14
10. Ответственность .....	14
11. Применимое право. Разрешение споров .....	15
12. Обработка Персональных данных. Уведомления и Реклама .....	15

Настоящие условия и положения (далее – **«Правила»**) определяют условия Программы лояльности D Rewards (далее также – **«Программа»**), порядок участия в Программе, регламентируют порядок предоставления специальных предложений в рамках Программы.

Настоящие Правила заменяют собой все предшествующие Правила предыдущей Программы лояльности D Rewards.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила являются адресованной неограниченному кругу физических лиц публичной офертой и определяют условия и порядок проведения Программы, вступления, участия и прекращения (приостановления) участия в ней Участников Программы. Срок для акцепта оферты не ограничен.

1.2. Оператором Программы является ООО «Домина Менеджмент» (ОГРН: 1227800138103, ИНН: 7838109182, адрес: 190068, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Адмиралтейский, ул. Большая Морская, д. 54, литера А, пом. 406, оф. 2) (далее – **«Оператор»**).

1.3. Программа реализуется в Отелях, входящих в портфолио Domina и расположенных на территории Российской Федерации.

1.4. Актуальная версия Правил размещается на Сайте Оператора, а также в других источниках по усмотрению Оператора.

1.5. Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке добавлять, изменять и исключать любые правила, процедуры, условия, Уровни, Привилегии, имеющие отношение к Программе, по своему собственному усмотрению без предварительного уведомления Участника, даже если такие изменения могут повлиять на количество накопленных Баллов и условия их использования.

1.6. Информационно-справочное сопровождение Участников Программы осуществляется Оператором по электронной почте [members@dominarewards.ru](mailto:members@dominarewards.ru) или по телефону Горячей линии.

1.7. Бонусные баллы, Статистические баллы, Привилегии и права, предоставленные Участнику в связи с его участием в Программе, не могут быть проданы, переданы, уступлены другому лицу или использованы иначе, кроме как в соответствии с настоящими Правилами. Перевод или Использование Бонусных баллов, Статистических баллов, а также других Привилегий Программы осуществляется через Оператора, как это предусмотрено настоящими Правилами.

1.8. Оператор вправе приостановить или прекратить действие Программы в любое время в одностороннем порядке без предварительного уведомления Участников путем размещения информационного сообщения на сайте Оператора (далее – **«Сообщение о прекращении Программы»**). С даты публикации Сообщения о прекращении Программы Бонусные баллы не начисляются на счет Участника, а Участник сохраняет права на Использование Бонусных баллов и Привилегий в течение 12 (двенадцати) календарных месяцев.

1.9. По истечении указанного в пункте 1.8 срока Уровень Участника Программы и накопленные Участником Бонусные баллы будут аннулированы Оператором. Оператор не компенсирует Участникам остаток Бонусных баллов, находящихся на Балльном счете Участников на момент приостановления или прекращения действия Программы. Участники не вправе требовать от Оператора какого-либо возмещения Бонусных баллов, в т. ч. в денежной форме.

## 2. Термины и определения

2.1. **Акция** – мероприятие, рассчитанное на определенный период времени и/или географию действия и/или перечень Участников, целью которого является формирование и повышение лояльности Участников Программы. Инициатором организации и проведения Акции выступает Оператор при возможном участии Партнеров или иных третьих лиц.

2.2. **Анкета** – информация о Госте, желающем стать Участником Программы, вносимая либо сообщаемая при Регистрации в Программе, в порядке, предусмотренном Правилами.

- 2.3. **Балльный бонусный счет** – совокупность учетных и информационных данных в базе данных Оператора об Участнике, количестве начисленных/списанных Бонусных баллов и текущем состоянии баланса. Не является банковским счетом.
- 2.4. **Балльный статистический счет** – совокупность учетных и информационных данных в базе данных Оператора об Участнике, количестве начисленных/списанных Статистических баллов и текущем состоянии баланса. Не является банковским счетом.
- 2.5. **Бонусные баллы (Кэшбек-баллы)** – бонусные единицы, начисляемые Оператором на счет Участника за проживание Участника и оплату предоставляемых услуг в Отелях, входящих в портфолио Domina. Бонусные баллы начисляются в размере установленных процентов от стоимости проживания и оплаты предоставляемых услуг в Отелях, входящих в портфолио Domina. Размер начисляемых Бонусных баллов может быть определен иным образом в случае, если это предусмотрено Правилами. Сумма начисленных Бонусных баллов может быть использована Участником для получения скидки на услуги Отелей, а также для получения прочих Привилегий, определенных Правилами. Во избежание сомнений, Баллы не являются средством платежа.
- 2.6. **Статистические баллы** – единицы, начисляемые Оператором на счет Участника за проживание Участника и оплату предоставляемых услуг в Отелях, входящих в портфолио Domina. Статистические баллы начисляются в размере всей суммы трат Участника и предназначены для определения статуса Участника в Программе и доступного для него состава Привилегий. Статистические баллы не могут быть использованы для получения скидки на оплату услуг Отелей или Партнеров.
- 2.7. **Горячая линия** – центр поддержки, организованный Оператором и осуществляющий информационно-справочное обслуживание Участников по телефону: 8 800 234 10 18 по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по московскому времени (UTC+3).
- 2.8. **Гость** – лицо, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.
- 2.9. **Групповое бронирование** – одновременное бронирование 8 (восьми) или более номеров и/или одновременное бронирование размещения для 10 (десяти) или более Гостей.
- 2.10. **Информационные сообщения** – любые сообщения организационного, технического, сервисного и иного нерекламного характера, связанные с Программой, включая, но не ограничиваясь: информирование Участника об условиях Программы, начислении и списании Бонусных баллов; сбор информации о качестве обслуживания в Отелях или услуг Оператора, проведение опросов, уведомления об изменениях в Правилах, иное.
- 2.11. **Карта или Балльная карта** – виртуальная карта, обладающая уникальным, в рамках Программы, номером, который используется для идентификации Участника в базе данных Оператора, выдаваемая Участнику, согласившемуся с настоящими Условиями участия в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящих Правил. Во избежание сомнений, для целей настоящих Правил предъявлением карты считается сообщение (указание) уникального номера карты без предъявления физической карты лояльности.
- 2.12. **«Корпоративный гость»** – физическое лицо, на имя которого бронирование услуг проживания (размещения) в Отеле осуществляется юридическим лицом (организацией), с которой у Оператора и/или Отеля заключен договор на оказание услуг или иной договор, предусматривающий предоставление организации дополнительных скидок, включая специальные тарифы на оплату услуг размещения. Корпоративный гость может являться Участником Программы и пользоваться всеми Привилегиями, если иное прямо не предусмотрено в Правилах.
- 2.13. **Личный кабинет (Учетная запись)** – учетная запись Участника Программы на веб-сайте Оператора с ограниченным доступом. Доступ к Личному кабинету предоставляется Участнику по результату проведения процедуры его Регистрации. Личный кабинет содержит информацию об Участнике и данных его профиля, а также информацию о состоянии Балльного счета Участника.

- 2.14. **Оператор Программы или Оператор** – ООО «Домина Менеджмент», обладающее исключительными правами по управлению и развитию Программы и обеспечивающее предоставление Участникам Привилегий, предусмотренных Правилами.
- 2.15. **ОТЕЛЬ, входящий в портфолио Domina или Отель** – лица, с которыми у Оператора имеются заключенные соглашения, в рамках которых Участникам предоставляется возможность начисления Статистических баллов и начисления/списания Бонусных баллов при приобретении услуг этих лиц, а также предоставление иных Привилегий. Перечень Отелей, входящих в портфолио Domina и участвующих в Программе, размещен на Сайте Оператора.
- 2.16. **Партнеры** – лица, с которыми у Оператора в рамках Программы имеются заключенные соглашения, в рамках которых Участникам предоставляется возможность начисления/списания Бонусных баллов при приобретении товаров и/или услуг этих лиц, а также предоставление иных Привилегий. Условия начисления/списания Бонусных баллов, а также условия предоставления Участникам иных Привилегий, определяются на основании соответствующих соглашений, заключаемых Оператором с Партнерами, условия которых могут изменяться. Актуальный перечень Партнеров и условия предоставления Привилегий размещены на Сайте Оператора.
- 2.17. **Персональные данные** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных) в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 2.18. **Права на особые условия обслуживания или Привилегии** – права Участника на предоставление преимуществ, обусловленных его участием в Программе. Данными преимуществами могут являться гарантированная скидка, эксклюзивные услуги организации свободного времени “Domina Experience”, поздний выезд/ранний заезд и иные дополнительные преимущества. Перечень предоставляемых в качестве особых условий обслуживания преимуществ определяется Оператором дифференцированно для различных Уровней.
- 2.19. **Программа лояльности D Rewards или Программа** – комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, направленных на повышение лояльности и предоставляющих возможность Участникам при оплате услуг Отелей, также при совершении иных действий в рамках Программы получать Бонусные баллы и использовать Привилегии.
- 2.20. **Процедура начисления баллов** – процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусных баллов и/или Статистических баллов на Балльном счете Участника в соответствии с Правилами Программы.
- 2.21. **Процедура использования баллов** – процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусных баллов на Балльном счете Участника по основаниям, предусмотренным Правилами Программы.
- 2.22. **Прямое бронирование** – оформление бронирования Гостем или его уполномоченным представителем путем обращения в Отель, в том числе на веб-сайте Отеля, по мобильному телефону, по электронной почте, на стойке службы приема и размещения.
- 2.23. **Регистрация** – процедура создания Участником Учетной записи в установленном Правилами порядке.
- 2.24. **Реклама** – рекламные сообщения, направленные на информирование об услугах, о проводимых рекламных акциях и пр., передаваемые Участнику по одному или нескольким средствам (способам) связи, указанным им при Регистрации Программе, включая, но не ограничиваясь: посредством телефонного звонка, в SMS-сообщении, сообщении в мессенджерах, в письме по адресу электронной почты, PUSH-сообщении в Личном кабинете, по почтовому адресу, в социальных сетях или иными способами. Рекламные сообщения могут быть нескольких видов, в том числе: персональные предложения, развлекательный контент, скидки и акции.
- 2.25. **Сайт Оператора** – <https://dominarewards.com>.

2.26. **Сообщение о прекращении Программы** – размещаемое на Сайте Оператора уведомление о прекращении Программы.

2.27. **Уровень или Уровень Участника** – статус Участника в Программе, определяющий доступный для него состав Привилегий.

2.28. **Участник** – дееспособное физическое лицо, достигшее возраста 18 (восемнадцати) лет, зарегистрированное в Программе в установленном порядке, имеющее право получать Статистические баллы, а также получать и использовать Бонусные баллы, пользоваться Привилегиями в соответствии с условиями Программы. Регистрируясь в Программе, Участник выражает безусловное согласие с Правилами, а также на получение информационных материалов о Программе.

### **3. Правила участия в Программе**

3.1. Участником Программы может стать любое физическое лицо, достигшее возраста 18 (восемнадцати) лет и обладающее полной гражданской правоспособностью и дееспособностью как в соответствии с законодательством страны гражданства Участника, так и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Юридические лица не могут быть участниками Программы.

3.3. Физическое лицо, желающее принять участие в Программе, обязано предварительно ознакомиться с настоящими Правилами. Для вступления в качестве Участника в Программу и возможности начисления и использования Бонусных баллов физическому лицу необходимо пройти Регистрацию одним из следующих способов:

3.3.1. в Личном кабинете на Сайте Оператора путем заполнения Анкеты в специальном разделе «Регистрация» и подтверждения своего явного, полного и безоговорочного принятия настоящих Правил посредством проставления соответствующей отметки и нажатия кнопки «Зарегистрироваться» или «Регистрация». После выполнения указанных выше действий на адрес электронной почты, указанный Участником в Анкете, направляется электронное письмо для подтверждения Регистрации, содержащее уникальную ссылку. Участнику необходимо перейти по такой ссылке для подтверждения данных, указанных в Анкете. После выполнения всех действий, предусмотренных настоящим абзацем, Участник считается зарегистрированным в Программе и за ним закрепляется номер Балльного счета.

3.3.2. в рамках проводимых Акций может быть предусмотрен иной порядок Регистрации в Программе.

3.4. Участие в Программе бесплатное и индивидуально для каждого Участника. Участие в Программе удостоверяется наличием Учетной записи, которой соответствует уникальный номер Карты.

3.5. Участник может иметь только одну Карту в Программе. В случае, если Оператору станет известно о том, что Участник одновременно имеет более одной Карты, Оператор вправе в любой момент без какого-либо предварительного уведомления ограничить или заблокировать все или некоторые Карты соответствующего Участника с аннулированием Статистических баллов и Бонусных баллов, учтенных на Балльном счете.

3.6. При наличии у Участника нескольких Карт одновременно с принятием решения о блокировании некоторых Карт соответствующего Участника Оператор вправе принять решение о переводе Статистических баллов и Бонусных баллов, начисленных на заблокированный Счет или Счета на действующий Счет соответствующего Участника. Оператор вправе приостановить и/или прекратить участие в Программе любого Участника и заблокировать Карту без предварительного уведомления Участника в следующих случаях:

3.6.1. Участник не соблюдает настоящие Правила, а также условия Акций и иных предложений Программы;

- 3.6.2. Участник совершил действия, расцененные Оператором как неправомерные, которые повлекли или могут повлечь за собой материальные, репутационные и прочие потери (убытки) для Оператора, Отелей, Партнеров, самого Участника или иных Участников, а также любого третьего лица;
- 3.6.3. Участник предоставил в Анкете недостоверную информацию (сведения), вводящую в заблуждение Оператора, Отели или Партнеров, если это повлекло за собой предоставление такому Участнику Привилегий или дополнительных преимуществ, на которые он не мог рассчитывать.
- 3.7. Оператор вправе запросить у соответствующего Участника письменные пояснения относительно нарушений таким Участником настоящих Правил, которые послужили основанием для приостановления и/или прекращения его участия в Программе.
- 3.8. Оператор вправе приостановить начисление Статистических баллов, а также начисление и использование Бонусных баллов (блокировка Балльного счета) на период рассмотрения ситуации на предмет нарушения Участником Правил Программы.
- 3.9. В случае приостановления участия по основаниям, указанным в подпунктах 3.6.1 – 3.6.3 настоящих Правил, Карта и Балльный счет в Программе соответствующего Участника блокируются Оператором и не могут быть использованы в целях использования Бонусных баллов и получения Привилегий в рамках Программы до принятия Оператором окончательного решения о прекращении участия соответствующего Участника в Программе или о возобновлении его участия.
- 3.10. В случае прекращения участия по основаниям, указанным в подпунктах 3.6.1 – 3.6.3 настоящих Правил, Участник утрачивает все накопленные на день прекращения участия Статистические баллы, Бонусные баллы, Привилегии Участника аннулируются.
- 3.11. Участник вправе прекратить свое участие в Программе в любое время путем направления Оператору уведомления о прекращении участия по адресу электронной почты: [members@dominarewards.ru](mailto:members@dominarewards.ru). После получения уведомления Оператором участие в Программе прекращается, а Статистические баллы и Бонусные баллы аннулируются.

#### **4. Порядок начисления Бонусных баллов**

- 4.1. Оператор Программы начисляет Бонусные баллы за проживание Участника и оплату услуг в Отелях, входящих в портфолио Domina и Партнеров. Бонусные баллы начисляются со дня Регистрации в Программе в размере установленных процентов от стоимости проживания и оплаты предоставляемых услуг в зависимости от Уровня Участника.
- 4.2. Бонусные баллы могут быть начислены при оплате услуг размещения (размещения с питанием), а также иных услуг в Отелях Корпоративным гостем при условии полной оплаты таких услуг в Отеле наличными или безналичными денежными средствами со счета физического лица в момент заселения и/или выезда из Отеля. В таком случае Бонусные баллы начисляются на Счет Корпоративного гостя.
- Во избежание сомнений, в случае оплаты услуг юридическим лицом за Корпоративного гостя Бонусные баллы не начисляются.
- 4.3. Оператор вправе по своему усмотрению начислять Бонусные баллы в качестве дополнительного поощрения. При этом Оператор самостоятельно устанавливает вид дополнительного поощрения, включая количество Бонусных баллов, сроки и порядок их начисления.
- 4.4. При Регистрации Участника в Программе на его Балльный счет начисляются Бонусные баллы за Регистрацию («Приветственные баллы») в размере, определенном в пункте 8.6 настоящих Правил.
- 4.5. Бонусные баллы за оплату услуг размещения и иных услуг Отеля начисляются Участнику при выполнении следующего комплекса действий:

- 4.5.1. Участник осуществляет Прямое бронирование в Отеле, входящем в портфолио Domina, на веб-сайте Отеля, по мобильному телефону, по электронной почте, на стойке службы приема и размещения;
- 4.5.2. Участник оплачивает услуги проживания в Отеле и иные сопутствующие услуги (питание, услуги спа-комплекса и фитнеса и т. д.), кроме прямо поименованных в пункте 4.9 настоящих Правил.
- 4.6. Начисление Бонусных баллов производится при любом способе оплаты услуг: наличными, банковской картой и другими способами с учетом положений пунктов 4.1 и 4.2.
- 4.7. Количество Бонусных баллов, которые Участники могут получить во время проживания в Отеле, входящем в портфолио Domina, не ограничено.
- 4.8. На Счет Участника начисляются Бонусные баллы как при оплате проживания самого Участника, так и Бонусные баллы за проживание и дополнительные услуги, оплаченные Участником Программы за Гостей, проживающих в номерах Отеля, при выполнении следующих условий:
- 4.8.1. Участник и Гость, проживание которого оплачивает Участник, проживают в одном Отеле в одно время (совпадает дата заезда и дата выезда);
- 4.8.2. Гость не является Участником Программы или Гость не предъявил Карту при бронировании для начисления Бонусных баллов;
- 4.8.3. Оплата проживания осуществляется Участником на основании счета, выданного на имя такого Участника. В случае оплаты Гостем или третьим лицом Бонусные баллы не начисляются.
- 4.8.4. Оплаченное Участником бронирование не является Групповым бронированием, как это определено настоящими Правилами.
- 4.9. Бонусные баллы не начисляются:
- при покупке подарочных сертификатов, которые могут использоваться при оплате услуг Отелей;
  - при оплате услуг консьерж-сервиса (экскурсии, трансферы, билеты в театры, музеи и т. п.);
  - при бронировании через сторонние сервисы («Островок», «Яндекс Путешествия», а также через иные агрегаторы или туристические и посреднические агентства);
  - при оплате Группового бронирования;
  - при проживании в Отеле в рамках специальных Акций, не предусматривающих оплату услуг по проживанию наличными или безналичными денежными средствами (бартер или бесплатное проживание в рамках Акции).
- 4.10. Бонусные баллы не начисляются при оплате проживания в Отелях, расположенных на территории г. Санкт-Петербурга, в период проведения Петербургского международного экономического форума (ПМЭФ). Оператором также могут быть определены иные периоды времени, в течение которых Бонусные баллы при оплате услуг проживания в Отелях не начисляются.
- 4.11. При использовании Бонусных баллов для получения скидки при совершении Участником оплаты проживания в Отеле и иных сопутствующих услуг на стоимость таких услуг Бонусные баллы не начисляются.
- 4.12. Бонусные баллы не начисляются в случае, когда Участник забронировал номер, но не зарегистрировался в Отеле («незаезд») или оформил возврат денежных средств за услугу проживания («отмена бронирования»). В случае незаезда и начисления штрафа за незаезд Бонусные баллы начисляются на сумму штрафа.



- 4.13. Бонусные баллы начисляются Оператором на Балльный счет в течение 3 (трех) календарных дней с момента осуществления оплаты и выезда из Отеля (в случае оплаты услуг размещения).
- 4.14. Участник сможет использовать накопленные Бонусные баллы с даты их начисления на Балльный счет при условии получения подтверждения возможности использования Бонусных баллов от Оператора.
- 4.15. Бонусные баллы могут быть списаны (аннулированы) по инициативе Оператора в случае, если они были зачислены на Балльный Счет Участника ошибочно, в результате противоправных действий Участника или третьих лиц и по иным основаниям, помимо предусмотренных Правилами Программы.
- 4.16. Срок действия Бонусных баллов, в течение которого Бонусные баллы могут быть использованы Участником, составляет 2 (два) года с момента их начисления на Балльный счет (срок действия). По истечении срока действия Бонусные баллы аннулируются без предварительного уведомления Участнике.
- 4.17. В случае, если Участник не согласен с количеством полученных Бонусных баллов за время проживания в Отеле Участник вправе направить письменный запрос Оператору по электронной почте: [members@dominarewards.ru](mailto:members@dominarewards.ru). В таком запросе Участник указывает номер Карты и номер бронирования.

## **5. Порядок начисления Статистических баллов**

- 5.1. Оператор Программы начисляет Статистические баллы за проживание Участника и оплату услуг в Отелях, входящих в портфолио Domina и Партнеров. Статистические баллы начисляются со дня Регистрации в Программе в размере 1 (один) Статистический баллы за каждый потраченный Участником рубль.
- 5.2. Статистические баллы за оплату услуг размещения и иных услуг Отеля начисляются Участнику при выполнении следующего комплекса действий:
- 5.2.1. Участник осуществляет Прямое бронирование в Отеле, входящем в портфолио Domina, на веб-сайте Отеля, по мобильному телефону, по электронной почте, на стойке службы приема и размещения;
- 5.2.2. Участник оплачивает услуги проживания в Отеле и иные сопутствующие услуги (питание, услуги спа-комплекса и фитнеса и т. д.), кроме прямо поименованных в пункте 4.9 настоящих Правил.
- 5.3. Статистические баллы могут быть начислены при оплате услуг размещения (размещения с питанием), а также иных услуг в Отелях Корпоративным гостем при условии полной оплаты таких услуг в Отеле наличными или безналичными денежными средствами со счета физического лица в момент заселения и/или выезда из Отеля. В таком случае Статистические баллы начисляются на Счет Корпоративного гостя.
- Во избежание сомнений, в случае оплаты услуг юридическим лицом за Корпоративного гостя Статистические баллы не начисляются.
- 5.4. Начисление Статистических баллов производится при любом способе оплаты услуг: наличными, банковской картой и другими способами с учетом положений пункта 5.3.
- 5.5. Количество Статистических баллов, которые Участники могут получить во время проживания в Отеле, входящем в портфолио Domina, не ограничено.
- 5.6. На Счет Участника начисляются Статистические баллы как при оплате проживания самого Участника, так и Статистические баллы за проживание и дополнительные услуги, оплаченные Участником Программы за Гостей, проживающих в номерах Отеля, при выполнении следующих условий:

- 5.6.1. Участник и Гость, проживание которого оплачивает Участник, проживают в одном Отеле в одно время (совпадает дата заезда и дата выезда);
- 5.6.2. Гость не является Участником Программы или Гость не предъявил Карту при бронировании для начисления Статистических баллов;
- 5.6.3. Оплата проживания осуществляется Участником на основании счета, выданного на имя такого Участника. В случае оплаты Гостем или третьим лицом Статистические баллы не начисляются.
- 5.6.4. Оплаченное Участником бронирование не является Групповым бронированием, как это определено настоящими Правилами.
- 5.7. Статистические баллы не начисляются в случае, когда Участник забронировал номер, но не зарегистрировался в Отеле («незаезд») или оформил возврат денежных средств за услугу проживания («отмена бронирования»). В случае незаезда и начисления штрафа за незаезд Статистические баллы начисляются на сумму штрафа.
- 5.8. Статистические баллы начисляются Оператором на Балльный счет в течение 3 (трех) календарных дней с момента осуществления оплаты и выезда из Отеля (в случае оплаты услуг размещения).
- 5.9. Статистические баллы могут быть списаны (аннулированы) по инициативе Оператора в случае, если они были зачислены на Балльный Счет Участника ошибочно, в результате противоправных действий Участника или третьих лиц и по иным основаниям, помимо предусмотренных Правилами Программы.
- 5.10. В случае, если Участник не согласен с количеством полученных Бонусных баллов за время проживания в Отеле Участник вправе направить письменный запрос Оператору по электронной почте: [members@dominarewards.ru](mailto:members@dominarewards.ru). В таком запросе Участник указывает номер Карты и номер бронирования.

## **6. Перевод Бонусных баллов**

- 6.1. Участники Программы вправе переводить накопленные Бонусные баллы друг другу с учетом ограничений, описанных в пунктах 6.2, 6.3 настоящих Правил.
- 6.2. Участник Программы вправе переводить другому Участнику не более 50 000 (пятидесяти тысяч) Бонусных баллов за календарный год. Участник Программы вправе получать в порядке перевода от других Участников не более 200 000 (двухсот тысяч) Бонусных баллов за календарный год.
- 6.3. Участник Программы может совершать не более 6 (шести) переводов на другие Учетные записи за календарный год.
- 6.4. Право на перевод и получение Бонусных баллов возникает у Участника Программы через 30 (тридцать) дней после Регистрации или с даты получения Участником Уровня «Серебро» либо более высокого уровня в Программе (в зависимости от того, что наступит ранее).
- 6.5. Перевод Бонусных баллов осуществляет Оператор по предварительному запросу Участника, направленному на электронную почту: [members@dominarewards.ru](mailto:members@dominarewards.ru). Такой запрос должен быть направлен с адреса электронной почты, указанного в Личном кабинете Участника. В запросе Участника на перевод Бонусных баллов должны быть указаны номер Карты такого Участника, номер Карты Участника, которому будут переведены Бонусные баллы, или иные сведения, позволяющие идентифицировать Участника (номер телефона, адрес электронной почты), а также количество Бонусных баллов, которые подлежат переводу.
- 6.6. После получения запроса на перевод Бонусных баллов Оператор запрашивает у Участника, на Счет которого переводятся Бонусные баллы, подтверждение перевода Бонусных баллов. В случае получения от такого Участника согласия Оператор осуществляет перевод Бонусных баллов и зачисление их на Балльный счет.

## **7. Использование Бонусных баллов**

- 7.1. Участники Программы могут использовать накопленные (приобретенные) Бонусные баллы для получения скидки на оплату проживания в Отеле и иных сопутствующих услуг в эквиваленте 1 (один) Бонусный балл к 1 (одному) рублю.
- 7.2. Бонусные баллы не могут быть использованы при приобретении подарочных сертификатов в Отелях.
- 7.3. Участник Программы может использовать Бонусные баллы для получения скидки при оплате следующих услуг Отеля:
- 7.3.1. услуги размещения (проживания) в Отеле. Бонусные баллы могут быть использованы Участником при получении скидки в размере до 99% (девяносто девяти процентов) стоимости услуг, предусмотренных Программой.
  - 7.3.2. услуги размещения и питания (размещение с завтраком, полупансион и др. в зависимости от выбранного Участником Программы тарифа); Бонусные баллы могут быть использованы Участником при получении скидки в размере до 99% (девяносто девяти процентов) стоимости услуг, предусмотренных Программой.
  - 7.3.3. услуг питания в барах и ресторанах Отеля. Бонусные баллы могут быть использованы Участником при получении скидки в размере до 99% (девяносто девяти процентов) стоимости услуг, предусмотренных Программой.
  - 7.3.4. Во избежание сомнений, перечень услуг является исчерпывающим (закрытым), использование Бонусных баллов для оплаты иных услуг, предоставляемых Отелем, не допускается.
- 7.4. Бонусные баллы могут быть использованы Участником Программы для получения скидки на услуги размещения (проживания) и услуги размещения и питания при бронировании соответствующей услуги в Личном кабинете Участника.
- 7.5. Бонусные баллы могут быть использованы Участником Программы для получения скидки на услуги в барах и ресторанах Отеля при:
- 7.5.1. предъявлении Карты при заказе услуг питания в барах и ресторанах Отеля при условии оплаты стоимости таких услуг в размере, превышающем величину предоставляемой скидки, (1) одновременно при получении услуги или (2) в момент выезда из Отеля (в случае проживания Участника Программы в Отеле в дату оказания услуг),
  - 7.5.2. предъявлении Карты и документа, удостоверяющего личность Участника Программы, при заказе услуг питания в барах и ресторанах Отеля, а также при единовременной оплате таких услуг (в случае, если Участника Программы не проживает в Отеле в дату оказания услуг).
- 7.6. Бонусные баллы могут быть использованы Участником при получении скидки в размере, предусмотренном пунктом 7.3 настоящих Правил. Получение скидки в меньшем или большем размере при Использовании баллов не допускаются. В случае, если сумма скидки, рассчитанная как процент от стоимости услуги, содержит дробную часть, она округляется в меньшую сторону до ближайшего целого значения в рублях.
- 7.7. Иные условия использования Бонусных баллов, помимо указанных в настоящих Правилах, могут быть также предусмотрены и доведены до Участника Программы в интерфейсе Личного кабинета.
- 7.8. При использовании Бонусных баллов для получения скидки на услуги Отеля с Бального счета Участника списывается количество использованных Бонусных баллов.
- 7.9. В случае отмены бронирования по инициативе Участника Бонусные баллы, использованные для получения скидки, аннулируются и на Бальном счете Участника не восстанавливаются. Иное

может быть предусмотрено договором на оказание услуг размещения между Отелем и Участником Программы или условиями оказания услуг Отеля.

7.10. Если по техническим причинам использование Бонусных баллов невозможно, Оператор оставляет за собой право отказать Участнику в проведении операции до устранения соответствующей неисправности.

7.11. Претензии относительно списания Бонусных баллов рассматриваются Оператором в случае, если они заявлены Участником в письменном виде на электронную почту Оператора ([members@dominarewards.ru](mailto:members@dominarewards.ru)).

## **8. Уровни Участника. Привилегии Участника**

8.1. Участники приобретают Уровни, указанные в Таблице 1 настоящих Правил, исходя из суммы оплаченных услуг по размещению в Отеле или иных услуг Отеля (Статистических баллов):

**Таблица 1**

«Классик»	«Серебро»	«Золото»	«Платина»
Присваивается при Регистрации Участника в Программе.	Присваивается при тратах (накоплении Статистических баллов) от 100 000 рублей в год.	Присваивается при тратах (накоплении Статистических баллов) от 300 000 рублей в год.	Присваивается при тратах (накоплении Статистических баллов) от 750 000 рублей в год.

8.2. Участник сохраняет достигнутый в текущем году Уровень в течение следующего года вне зависимости от выполнения условий для приобретения (подтверждения) такого Уровня.

8.3. Для сохранения Уровня в течение 3 (третьего) года с даты получения соответствующего Уровня в Программе Участнику в течение года необходимо оплатить услуги проживания в Отеле либо иные сопутствующие услуги на общую сумму, определенную для соответствующего Уровня в пункте 8.1.

8.4. Если Участник не выполняет условия для поддержания Уровня на 3 (третий) год, то Уровень Участника по истечении 3 (третьего) года автоматически будет снижен Оператором до более низкого. Во избежание сомнений, Оператором производится понижение на один Уровень за год.

8.5. В случае, если на протяжении 4 (четырех) лет Участник не приобретает услуги проживания в Отеле либо иные сопутствующие услуги, или не приобретает Статистические баллы у Оператора, его Уровень, а также накопленные Статистические баллы и Бонусные баллы будут аннулированы без возможности восстановления.

8.6. Объем Привилегий определяется исходя из Уровня Участника. Перечень Привилегий приведен в Таблице 2 настоящих Правил. Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять список Привилегий и их доступность для Участника с определенным Уровнем.

**Таблица 2**

Привилегии	Уровень Участника			
	«Классик»	«Серебро»	«Золото»	«Платина»
Приветственные баллы <sup>1</sup>	500	2 500	5 000	7 500

<sup>1</sup> Начисляются при достижении Участником определенного Уровня лояльности.

Привилегии	Уровень Участника			
	«Классик»	«Серебро»	«Золото»	«Платина»
Бонусная ставка	5 %	7 %	8 %	10 %
Гарантированная скидка <sup>2</sup>	5 %	5 %	10 %	10 %
Скидка на услуги бара и ресторана Отеля	-	5 %	10 %	15 %
Повышение комфортности номера <sup>3</sup>	-	+	-	-
Ранний заезд <sup>4</sup>	-	-	+	+
Поздний выезд <sup>5</sup>	-	-	+	+
Эксклюзивные услуги организации свободного времени "Domina Experience" <sup>6</sup>	-	-	+	+
Приветственный напиток	-	-	+	+
Гарантия наличия номера <sup>7</sup>	-	-	+	+
Дополнительный пакет «Премиум» <sup>8</sup>	-	-	+	+
Бесплатный трансфер при проживании в Отеле	-	-	+ <sup>9</sup>	+ <sup>10</sup>
Гарантированное повышение категории номера <sup>11</sup>	-	-	+	+

<sup>2</sup> Скидка распространяется на тарифы, включенные в Программу и забронированные напрямую через веб-сайт Отеля, по мобильному телефону, по электронной почте. Скидка не распространяется на тарифы агрегаторов. Скидка применима исключительно на этапе предварительного индивидуального бронирования и не распространяется на ранее созданное бронирование. Скидка не может быть объединена с иными акциями, предложениями или скидками, предоставляемыми Оператором.

<sup>3</sup> Включает предоставление Участнику номера с предпочитаемым видом, номера с особыми удобствами либо дополнительных удобств или сервисов в номере. Производится при наличии возможности.

<sup>4</sup> Заезд в 10:00. Производится при наличии возможности.

<sup>5</sup> Выезд в 16:00. Производится при наличии возможности.

<sup>6</sup> Предоставляются при бронировании номеров категории «Люкс» и выше.

<sup>7</sup> Участникам с соответствующим Статутом гарантируется возможность бронирования номера за 48 часов до предполагаемой даты заезда.

<sup>8</sup> Предоставляется при бронировании номеров категории «Люкс» и выше.

<sup>9</sup> Трансфер в черте города в одну сторону, предоставляется один раз в месяц.

<sup>10</sup> Трансфер в черте города в обе стороны, предоставляется один раз в месяц.

<sup>11</sup> Номер повышенной категории назначается на этапе бронирования.

Привилегии	Уровень Участника			
	«Классик»	«Серебро»	«Золото»	«Платина»

8.7. Привилегии, предусмотренные настоящими Правилами, предоставляются Участникам только при проживании в Отеле, за исключением использования Привилегий в виде предоставления скидки, начисления и списания Статистических баллов и Бонусных баллов при оплате услуг общественного питания, предоставляемых Отелом.

8.8. Привилегии, предусмотренные настоящими Правилами, предоставляются Участникам, являющимся Корпоративными гостями, за исключением Гарантированной скидки на оплату услуг размещения (размещения с питанием). В таком случае Гарантированная скидка не применяется, стоимость услуг размещения (размещения с питанием) определяется в соответствии с тарифами, установленными для Корпоративных гостей.

## 9. Личный кабинет Участника

- 9.1. Учетная запись Участника формируется с момента его Регистрации на сайте Оператора.
- 9.2. Личный кабинет позволяет Участнику:
  - 9.2.1. просматривать текущее состояние Балльного счета, Уровень в Программе, а также историю бронирований;
  - 9.2.2. осуществлять бронирование услуг проживания (услуг проживания и питания) в Отелях с одновременным использованием Бонусных баллов для получения скидки;
  - 9.2.3. вносить информацию о предпочтениях по проживанию, о любимых отелях и направлениях;
  - 9.2.4. вносить изменения в существующие заказы;
  - 9.2.5. получать доступ к индивидуальным предложениям и услугам, доступным исключительно для Участников Программы.

## 10. Ответственность

- 10.1. Каждый Участник несет ответственность за соблюдение Правил Программы.
- 10.2. Каждый Участник несет ответственность за конфиденциальность информации, необходимой для доступа к Учетной записи, и за поддержание безопасности этой информации.
- 10.3. В случае, если безопасность информации для доступа к Учетной записи будет нарушена Участником или третьей стороной, Оператор не несет ответственности за такой несанкционированный доступ, а также использование Бонусных баллов, Привилегий или иную деятельность по Учетной записи. Оператор не возмещает убытки, которые возникли или могли возникнуть в результате такого несанкционированного доступа.
- 10.4. В случае, если Участнику становится известно о несанкционированном использовании Бонусных баллов или Привилегий, он обязуется в письменном виде сообщить о таком факте Оператору по электронной почте ([members@dominarewards.ru](mailto:members@dominarewards.ru)) в течение 3 (трех) дней с момента её возникновения, а также предоставить всю необходимую информацию и содействие Оператору для возможности восстановления утраченных Бонусных баллов или Привилегий, которое может быть предоставлено по усмотрению Оператора.
- 10.5. Каждый Участник несет ответственность за уведомление Оператора о любых изменениях своей контактной информации.
- 10.6. Ни Оператор, ни Партнеры, участвующие в Программе, не несут ответственности за любые неисполнения обязанности по информированию Участника об изменениях в Программе, за любые

технические ошибки и сбои (нарушение работы оборудования или программного обеспечения, используемого Участником, невозможность доступа к веб-сайту Отеля и т. д.).

## **11. Применимое право. Разрешение споров**

11.1. Правила Программы регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации без учета каких-либо норм или положений коллизионного права, которые могли бы повлечь за собой применение законов любой другой страны.

## **12. Обработка Персональных данных. Уведомления и Реклама**

12.1. Персональные данные Участника, вступившего в Программу посредством Регистрации, обрабатываются в соответствии с Политикой конфиденциальности, опубликованной на сайте Оператора, и согласием Пользователя на обработку персональных данных.

12.2. Оператор оставляет за собой право в одностороннем порядке изменить данные Анкеты Участника на актуальные в случае наличия очевидных опечаток и (или) ошибок, в том числе при расхождении персональных данных при заполнении Участником нескольких Анкет, без дополнительного уведомления об этом. Под изменения могут попасть имя Участника, адрес электронной почты и другие данные.

12.3. Участники Программы имеют право получать доступ к своим Персональным данным, а также отправлять запросы на их исправление через Личный кабинет или на электронную почту Оператора: [members@dominarewards.ru](mailto:members@dominarewards.ru) или путем обращения на Горячую линию.

12.4. Регистрируясь в Программе, Участник дает согласие на получение от Оператора Информационных сообщений, которые передаются Участнику по одному или нескольким средствам (способам) связи, указанным им при Регистрации включая, но не ограничиваясь: посредством телефонного звонка (в том числе роботизированный обзвон), в SMS-сообщении, сообщении в мессенджерах, в письме по адресу электронной почты, PUSH-сообщении в Личном кабинете, по почтовому адресу или иными способами.