УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКС
«ПРЕЗИДЕНТ-ОТЕЛЬ»
(ФГУП «Президент-Отель»)

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ФГУП «Президент-Отель»
_____ С.А. Сушков

Приказ № 228 от «31» августа 2026 г.

ПРАВИЛА
программы лояльности
ФГУП «Президент-Отель»

г. Москва, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛОССАРИЙ.....3
1. Общие положения.....4
2. Условия участия в Программе лояльности.....4
3. Условия предоставления виртуальной карты постоянного гостя и повышения ее статуса.....5
4. Преференции для участников Программы лояльности в зависимости от статуса виртуальной карты постоянного гостя.....6
5. Пользование виртуальной картой постоянного гостя.....7
6. Аннулирование участия в Программе лояльности.....7
7. Дополнительная информация.....7

Приложение №1 - Уровень скидок и привилегий для участников Программы лояльности.....9

Настоящие правила регулируют основные положения и принципы функционирования программы лояльности ФГУП «Президент-Отель» (далее – Программа лояльности).

ГЛОССАРИЙ

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Участник Программы лояльности — это клиент ФГУП «Президент-Отель» (далее – Предприятие), который официально присоединился к специальной программе Предприятия, с целью поощрения его лояльности и повторного использования услуг Предприятия.

Гости (потребители) – граждане, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги Предприятия исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также граждане, в пользу которых юридические лица заказывают или приобретают услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее – Договор).

Виртуальная карта постоянного гостя — это электронный аналог традиционной карты лояльности или членства, который хранится в цифровом формате на мобильном устройстве пользователя, например, в виде приложения, в кошельке на смартфоне и в личном кабинете.

Статус виртуальной карты — это информация о текущем состоянии карты постоянного гостя в программе лояльности.

Накопления на виртуальной карте лояльности – количество прожитых и оплаченных ночей.

Открытый тариф (Базовый) — тариф, установленный для проживания индивидуальных потребителей, который действует на момент бронирования номера. По тарифу «Базовый» цены указаны в рублях и включают завтрак, НДС (в соответствии с законодательством Российской Федерации), а также перечень услуг, утвержденный приказом ФГУП «Президент-Отель».

Гостиничные сутки/номер-ночь – основная единица измерения периода проживания в Гостинице. Начало гостиничных суток (время заезда) – 14 часов 00 минут (здесь и далее - по московскому времени), окончание гостиничных суток (время выезда) – 12 часов 00 минут.

Ранний заезд – осуществляется при наличии такой возможности в день заезда. Заселение осуществляется не ранее 11 часов 00 минут.

Поздний выезд – осуществляется при наличии такой возможности в день выезда. Выезд может быть осуществлен не позднее 15 часов 00 минут, либо не позднее 18 часов 00 минут.

Личный кабинет — это персональный аккаунт пользователя на сайте, который предоставляет доступ к различным функциям и информации, связанной с его профилем и взаимодействием с сервисом.

Сайт – официальные сайты Предприятия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», находящиеся по адресам:

www.president-hotel.ru, arbathotel.ru, loshotel.ru.

Специальные предложения – скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Предприятия путем корректировки стоимости услуг.

1. Общие положения

1.1 Цель Программы лояльности – это выстраивание с гостем долгосрочных отношений, формирование круга постоянных гостей, повышение лояльности, сбор и анализ данных о предпочтениях и поведении клиентов для улучшения качества обслуживания и укрепление имиджа Предприятия как клиенториентированного бренда.

1.2 . Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.3. Предприятие может по своему усмотрению с уведомлением или без уведомления, дополнить, изменить, удалить, приостановить или прекратить действие Программы лояльности полностью или частично, в том числе (но не ограничиваясь этим) любые правила, процедуры, условия, преимущества и вознаграждения.

1.4. Участие в Программе лояльности даёт право на скидки, специальные тарифы и индивидуальные предложения при бронировании гостиничных услуг.

1.5. Программа лояльности объединяет в себе гостиницы «Президент-Отель», «Арбат» и «Лось» (далее – Гостиничный комплекс). Объединение в одной программе лояльности означает, что гости указанных гостиниц будут накапливать прожитые ночи в рамках одной платформы и условий Программы лояльности.

2. Условия участия в Программе лояльности

2.1. Участником Программы лояльности может стать любой гость (физическое лицо, достигшее возраста 18 лет), который зарегистрируется в личном кабинете через модуль бронирования на официальных сайтах Гостиничного комплекса (www.president-hotel.ru, arbathotel.ru, loshotel.ru) и укажет номер телефона.

2.2. За участие в Программе лояльности плата не взимается.

2.3. Виртуальная карта постоянного гостя привязывается к номеру телефона.

2.4. Если гость проходит регистрацию впервые, то ему необходимо выбрать любой удобный способ регистрации: электронная почта, телефон, VK ID (ВКонтакте), Сбер ID, T-ID, Alfa ID. В дальнейшем, для получения привилегий на новое бронирование, необходимо осуществить вход в личный кабинет тем же способом, каким проходила регистрация. Если вход в личный кабинет будет осуществлен с помощью другого способа — сформируется новый профиль.

Объединение профилей в Программе лояльности возможно по запросу Гостя, направленному в техническую поддержку TravelLine. Если ранее указанные при регистрации номер телефона и адрес электронной почты принадлежат одному гостю, то можно объединить профили в личном кабинете самостоятельно.

2.5. Обязательным условием участия в Программе лояльности является указание номера телефона. Два и/или более участников Программы лояльности не могут пользоваться одним номером телефона, указанным при регистрации.

2.6. Участие в Программе лояльности подтверждается присвоением номера виртуальной карты постоянного гостя Гостиничного комплекса (далее – Карта), который указывается в автоматическом уведомлении гостю о получении Карты.

Карта не является средством платежа.

2.7. Действие Программы лояльности распространяется только на бронирования услуг, которые осуществляются через модуль бронирования на официальных сайтах Гостиничного комплекса и оплачиваются в кассу Предприятия наличными денежными средствами и/или банковской картой, посредством торгового или интернет-эквайринга.

2.8. Действие Программы лояльности распространяется только на индивидуальные бронирования услуг и **не применяется** к групповым бронированиям, превышающим **10 (Десять) номеров** в рамках одного бронирования.

3. Условия предоставления виртуальной карты постоянного гостя и повышение ее статуса

3.1. Программа лояльности предусматривает выдачу Карты в зависимости от количества прожитых и оплаченных ночей в Гостиничном комплексе. После накопления необходимого количества прожитых и оплаченных ночей, участнику Программы лояльности автоматически присваивается Карта нового статуса. Информация о статусе Карты отображается в личном кабинете участника Программы лояльности.

3.2. Карта статуса «Базовый присваивается гостю после его регистрации в личном кабинете на официальных сайтах Гостиничного комплекса при его желании стать участником Программы лояльности и выполнении условий, указанных в п. 2.1, 2.3, 2.4 настоящих Правил.

3.3. Статус Карты повышается до уровня «Серебряный» после накопления прожитых и оплаченных ночей в Гостиничном комплексе в количестве 10 (Десяти) ночей.

3.4. Статус Карты повышается до уровня «Золотой» после накопления прожитых и оплаченных ночей в Гостиничном комплексе в количестве 35 (Тридцати пяти) ночей.

3.5. Статус Карты повышается до уровня «Президент» после накопления прожитых и оплаченных ночей в Гостиничном комплексе

в количестве 60 (Шестидесяти) ночей.

3.6. Присвоенные статусы не ограничиваются сроком действия и не аннулируются по истечении какого-либо периода, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами.

4. Преференции для участников Программы лояльности в зависимости от статуса виртуальной карты постоянного гостя

4.1. Карта участника Программы лояльности предоставляет следующие скидки на гостиничные и дополнительные услуги, а также дополнительные привилегии:

4.1.1. Право на скидку на гостиничные услуги в размере, предусмотренном для соответствующего статуса Карты. Скидка предоставляется от открытого тарифа (Базовый) только при прямом бронировании через официальные сайты Гостиничного комплекса.

4.1.2. Право на скидку на услуги сауны и предоставление беседок в гостинице «Лось» от действующих тарифов (прейскурантов) (за исключением дополнительных платных услуг) в размере, предусмотренном для соответствующего статуса Карты.

4.1.3. Право на скидку на услуги прачечной от действующих тарифов (прейскурантов) (за исключением услуг химчистки) в размере, предусмотренном для соответствующего статуса Карты.

4.1.4. Право на скидку на услуги трансфера от действующих тарифов (прейскурантов) в размере, предусмотренном для соответствующего статуса Карты.

4.1.5. Право на парковочное место для 1 (Одного) автомобиля на весь срок проживания, предусмотренное для соответствующего статуса Карты.

4.1.6. Право на ранний заезд (не ранее 11:00 по московскому времени), предусмотренное для соответствующего статуса Карты.

4.1.7. Право на поздний выезд (не позднее 15:00 или не позднее 18:00 по московскому времени), предусмотренное для соответствующего статуса Карты.

4.1.8. Право на повышение категории номера до 1 ступени при наличии свободных номеров, предусмотренное для соответствующего статуса Карты.

4.1.9. Право на доступ к закрытым специальным предложениям, а именно: бесплатные билеты и скидки на мероприятия и посещения достопримечательностей от партнеров Предприятия, персонализированные акции на гостиничные услуги. Доступно для всех участников Программы лояльности.

4.1.10. Право на получение комплимента при заселении в номер, в соответствии с действующим уровнем виртуальной карты постоянного гостя и правилами предоставления комплиментов, установленными на Предприятии.

4.1.11. Каждый статус Карты предполагает свой уровень скидок и привилегий, которые указаны в Приложении №1.

4.2. Участник Программы лояльности вправе оплачивать проживание прибывших с ним гостей с учетом предоставляемой ему скидки при условии предварительного бронирования номеров для этих гостей через свой личный кабинет и оформления общего счета на участника Программы лояльности, совершившего бронирование.

4.3. Скидки по Карте не суммируются с иными действующими скидками, в том числе предоставляемыми в рамках акций и специальных предложений. Участник Программы лояльности вправе выбрать использование любой действующей скидки или акции.

5. Пользование виртуальной картой постоянного гостя

5.1. При регистрации в Программе лояльности через модуль бронирования на официальных сайтах Гостиничного комплекса гостю присваивается Карта с уникальным номером, на которую будут начисляться и храниться накопления в виде количества прожитых и оплаченных ночей.

5.2. Накопления ночей начисляются через 5 (пять) дней после выезда участника Программы лояльности в 00:00 по московскому времени. После того, как накопления достигнут необходимого количества ночей, участнику Программы лояльности автоматически присваивается новый статус Карты.

6. Аннулирование участия в Программе лояльности

6.1. В любой момент участник Программы лояльности вправе принять решение о прекращении участия в Программе лояльности, удалив свой личный кабинет в модуле бронирования на официальных сайтах Гостиничного комплекса. Процедура аннулирования участия в Программе лояльности подразумевает аннулирование Карты, в том числе, предоставленных по ней привилегий, а также удаление персональных данных участника Программы лояльности.

6.2. Предприятие имеет право временно приостановить использование Карты или аннулировать ее без возможности требования участником Программы лояльности компенсации, если он нарушает правила предоставления гостиничных услуг в гостинице или правила участия в Программе лояльности.

7. Дополнительная информация

7.1. Членство в Программе лояльности подразумевает безоговорочное принятие участниками всех условий, указанных в настоящих Правилах. Предприятие гарантирует конфиденциальность персональных данных, предоставленных участниками Программы лояльности при регистрации. Вся информация и детали, связанные с Программой лояльности, все дополнения, обновления и информация о специальных предложениях для участников доступны на официальных сайтах Гостиничного комплекса.

7.2. Спорные вопросы, связанные с участием в Программе лояльности и не предусмотренные настоящими Правилами, разрешаются в претензионном порядке.

7.3. В части вопросов, не урегулированных настоящими Правилами, Предприятие руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к правилам программы лояльности
ФГУП «Президент-Отель»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ФГУП «Президент-Отель»

_____ С.А. Сушков

Уровень скидок и привилегий для участников Программы лояльности

	Статус **«Базовый»**	Статус **«Серебряный»**	Статус **«Золотой»**	Статус **«Президент»**
Скидка на гостиничные услуги	10%	12%	15%	20%
Скидка на услуги саун и предоставления беседок в гостинице «Лось» *(за исключением дополнительных платных услуг)*	-	5%	10%	15%
Скидка на услуги прачечной *(за исключением химчистки)*	-	5%	10%	15%
Услуги трансфера *(от действующих тарифов)*	-	-	5%	10%
Парковочное место *(для 1 автомобиля)*	-	-	✓	✓
Право на ранний заезд *(не ранее 11:00 мск.)*	-	✓	✓	✓
Право на поздний выезд *(не позднее 15:00 мск.)*	-	✓	✓	✓
Право на поздний выезд *(не позднее 18:00 мск.)*	-	-	-	✓

	Статус **«Базовый»**	Статус **«Серебряный»**	Статус **«Золотой»**	Статус **«Президент»**
Повышение категории номера до 1 ступени *(при наличии свободных номеров)*	-	-	✓	✓
Комплимент при заезде *(в соответствии с правилами предоставления комплиментов)*	-	-	✓	✓
Доступ к закрытым специальным предложениям	✓	✓	✓	✓