

ПРИКАЗ № 1

г. Санкт-Петербург

01.09.2026г.

С целью увеличения уровня обслуживания и стимулирования продаж, руководствуясь Гражданским кодексом Российской Федерации (далее-РФ), Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Программу лояльности в загородном отеле «Загородный клуб «Жемчужина» Индивидуального предпринимателя Венедиктовой О.А.
2. С приказом ознакомить ответственных сотрудников под роспись.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение: Программа лояльности в загородном отеле «Загородный клуб «Жемчужина»» на: 9 л.

Индивидуальный предприниматель



Венедиктова О.А.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ВЕНЕДИКТОВА О.А.
ИНН 781315999010, ОГРНИП 317784700049354

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ В ЗАГОРОДНОМ ОТЕЛЕ «ЗАГОРОДНЫЙ КЛУБ «ЖЕМЧУЖИНА»

1. Общие положения.

Настоящая программа разработана в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее-РФ), Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1

2. Описание программы.

Программа лояльности в отеле «ЗАГОРОДНЫЙ КЛУБ «ЖЕМЧУЖИНА» (далее — Программа) предлагается Индивидуальным предпринимателем Венедиктовой О.А. (далее в тексте — Управляющий) — лицом, которое управляет программой лояльности клиентов и предназначена для того, чтобы ее участники (далее — Участники) могли пользоваться различными привилегиями (описанными ниже) во время своего пребывания в отеле «Загородный клуб Жемчужина», а также у Партнеров Программы.

Программа лояльности регулируется общими условиями участия. Условия участия Программы доступны на сайте <https://pearlbase.ru> (далее-Сайт). Управляющий оставляет за собой право изменять их в любое время. Измененные условия участия Программы вступают в силу с даты их размещения на Сайте и считаются принятыми без оговорок любым гостем. Применимыми условиями участия Программы являются те, которые действуют в день навигации на Сайте.

3. Определения.

3.1. Гость — физическое лицо, зарегистрированное администрацией отеля в качестве проживающего Гостя.

3.2. Основной гость бронирования — физическое лицо, осуществившее бронирование номера, указанное в системе бронирования, как основное контактное лицо, и несущее ответственность за оплату.

3.3. Участник Программы — физическое лицо, которое приняло Общие условия участия в Программе.

3.4. Уровень (статус) — положение Участника, которое зависит от количества Баллов (Накоплений), заработанных Участником Программы за определенный период, исходя из которого определяются преимущества, получаемые участником.

3.5. Привилегии — это преимущества, предоставляемые Участнику в рамках участия в Программе, исходя из присвоенного уровня.

3.6. Статусная ночь — ночь в рамках проживания Участника в отеле, позволяющая накапливать Баллы.

3.7. Балл — накапливаемая участником единица лояльности.

3.8. Прямые бронирования — бронирование, осуществляемое Участником или Гостем непосредственно через официальный сайт или по контактными телефонам отеля, указанным на Сайте, либо при личном обращении в отель.

3.9. Открытый тариф — публичный тариф на услуги проживания, размещённый на официальном сайте отеля и доступный всем Гостям.

3.10. Партнер — компания, оказывающая услуги Участникам Программы.

4. Присоединение к Программе.

Участником Программы может стать любое совершеннолетнее физическое лицо, обладающее правоспособностью заключать договоры в соответствии с законодательством страны проживания Участника.

Участником Программы может являться только основной гость бронирования.

Статус Участника присваивается конкретному лицу, не может быть продан, сдан в аренду или переступлен.

Участие в Программе — бесплатное.

Для вступления в программу Гостю необходимо заполнить физическую анкету или онлайн-форму после выезда. Форма анкеты выдается сотрудником ресепшен, а онлайн-форма автоматически направляется на электронный адрес Гостя после выселения из отеля.

Для участия в Программе Гость обязан иметь действующий персональный адрес электронной почты. Два и более Гостя не могут использовать один и тот же адрес.

В случае изменения персонального адреса электронной почты или иных данных, указанных в анкете, Участник обязан уведомить отель.

Гость должен предоставить необходимые и обязательные данные, запрашиваемые в анкете во время вступления в программу, и согласиться с условиями Программы.

Гость направляет заполненную анкету на электронную почту: loyalty@pearlbase.ru.

Управляющий, после получения заполненной анкеты от Гостя, в течении 3 (трех) рабочих дней, проверяет ее, присваивает определенный Уровень Участника Программы и направляет письмо с привилегиями Участнику.

Участник, начиная с момента получения письма от отеля, содержащего сведения об уровне и привилегиях, вправе пользоваться преимуществами, соответствующими его уровню в Программе.

Участие подтверждается статусом Участника Программы, закрепленным в информационной системе Управляющего.

5. Порядок начисления баллов в Программе.

Баллы в Программе начисляются за статусные ночи, прожитые Участником в отеле, 1 (один) балл начисляется за 1 (одну) статусную ночь.

В качестве статусных ночей учитываются ночи проживания Участника, забронированные через любые каналы продаж, включая сторонние площадки партнёров бронирования (исключение: корпоративные, бартерные, бесплатные тарифы не учитываются).

Статусные ночи засчитываются, только если Участник лично проживает в отеле и является основным Гостем бронирования.

Началом расчета накопленных баллов является 01.01.2025 года, в расчет берутся все статусные ночи, прожитые Участником в отеле за указанный период.

6. Уровни Статуса Участника Программы.

В рамках Программы предусмотрено четыре уровня Статуса Участника.

В течении периода участия в Программе, Участник может получить более высокий уровень Статуса Участника при достижении требуемого количества баллов в соответствии с таблицей ниже:

№ п.п.	Уровни Статуса	Условие для получения Уровня	Привилегии
1	I уровень	1 балл	5% скидка на проживание на открытые тарифы.
2	II уровень	11 баллов	10 % скидка на проживание на открытые тарифы.

			Бесплатный проход на территорию загородного отеля.
3	III уровень	26 баллов	15 % скидка на проживание на открытые тарифы; 10 % скидка на все точки питания у компаний партнеров; Специальные акции; Улучшенный бонус на День Рождения; Бесплатный ранний заезд/поздний выезд из номера при наличии возможности; Бесплатный проход на территорию загородного отеля; Приветственный комплимент в номере; Повышение категории номера бесплатно при наличии возможности; Персональное сопровождение консьерж-сервиса; Проживание собак бесплатно; Дополнительные детские кровати бесплатно; Дополнительные парковочные места бесплатно при наличии свободных парковочных мест на территории отеля; Бронирование стола без оплаты в ресторанах-партнерах.
4	IV уровень	51 балл	20 % скидка на проживание на открытые тарифы; 10 % скидка на все точки питания у компаний партнеров; 10 % скидка на услуги СПА и бассейна у компаний партнеров; Специальные акции; Улучшенный бонус на День Рождения; Бесплатный ранний заезд/поздний выезд из номера при наличии возможности; Бесплатный проход на территорию загородного отеля; Приветственный комплимент в номере; Повышение категории номера бесплатно при наличии возможности; Персональное сопровождение консьерж-сервиса; Проживание собак бесплатно; Дополнительные детские кровати бесплатно; Дополнительные парковочные места бесплатно при наличии свободных парковочных мест на территории отеля; Доступ к «Эксклюзивным услугам»; Бронирование стола без оплаты в ресторанах-партнерах; Бронирование номера без оплаты.

Расшифровка Привилегий по каждому уровню дана в п. 7-7.15 Программы лояльности.

Повышение Уровня Статуса происходит, когда количество накопленных баллов достигает установленных в вышеуказанной таблице порогов. Управляющий уведомляет Участника о повышении Статуса по указанному контактному адресу электронной почты в анкете в течение 3 (трёх) рабочих дней.

7. Привилегии Участника Программы.

Воспользоваться Привилегиями Участника программы может только сам Участник в соответствии с его Статусом на период пребывания в отеле, кроме исключений указанных в п.7.1 и п.7.5.

Список Привилегий в зависимости от Статуса Участника указан в таблице в разделе 6 Программы.

Привилегии, за исключением скидки на проживание, доступны в период проживания и не зависят от способа бронирования Участником проживания в отеле.

7.1. Скидки Участника Программы.

Скидка на проживание предоставляется только при прямых бронированиях Загородного клуба Жемчужина, исключая платформы партнёров, и может составлять от 5% до 20% на открытые тарифы. Скидка на проживание не суммируется с акционными тарифами и специальными предложениями.

Участником Программы с использованием скидки может быть забронировано не более двух номеров в сутки при личном проживании в отеле. Чтобы воспользоваться скидкой на проживание, Участник должен осуществить бронирование с использованием личного электронного адреса, использованного при заполнении Анкеты.

Участник Программы может предоставить свою скидку на проживание супругу(супруге) если супруг (супруга) отдыхает без Участника Программы. Бронирование должно быть оформлено Участником Программы лично, а также сведения о супруге должны быть указаны при заполнении анкеты на Участника Программы.

Скидки на дополнительные услуги партнёров предоставляются исключительно Участнику программы, а также его супругу(е) и детям при личном проживании Участника.

7.2. Специальные акции.

Участник Программы имеет право на доступ к специальным акциям, которые не публикуются в открытом доступе. Информация о действующих предложениях направляется Участникам посредством электронной рассылки.

Перечень действующих акций также предоставляется по запросу Участника через консьерж-сервис.

7.3. Улучшенный бонус на День Рождения.

Участник Программы имеет возможность получения персонального бонуса ко Дню Рождения. Бонус направляется Участнику заранее на указанный при регистрации адрес электронной почты в виде промокода, бонуса или именного предложения. Бонус может включать: комплимент в номере при заезде, подарочный сертификат на услуги отеля или партнеров.

Бонус предоставляется при условии, что Участник имеет активный Статус на дату формирования бонуса. Управляющий определяет форму и размер бонуса самостоятельно. Бонус предоставляется при условии проживания в отеле в День Рождения Участника, а также за 7 (семь) дней до и 7 (семь) дней после Дня Рождения.

Указанная Привилегия может быть предоставлена в случае оформления бронирования не менее чем за сутки до заселения, так как может потребовать подготовки.

7.4. Бесплатный ранний заезд/поздний выезд.

Участник Программы имеет возможность бесплатного Раннего заезда (и/или) Позднего выезда в день заселения/выселения в отеле в соответствии с текущим Статусом (за исключением летнего периода).

Бесплатный ранний заезд предполагает заселение ранее стандартного расчётного часа заезда, установленного отелем, но не ранее 13 часов 00 минут.

Бесплатный поздний выезд предполагает выселение после стандартного расчётного часа выезда, установленного отелем, но не позднее 18 часов 00 минут в день выезда.

Данные привилегии предоставляются отелем при наличии свободных номеров.

7.5. Бесплатный проход на территорию загородного отеля.

Участник Программы имеет возможность бесплатного прохода на территорию отеля, когда они не являются проживающими на его территории. Данная привилегия предоставляется только Участнику Программы лично, а также следующим сопровождающим лицам: супругу(е) и детям. Для остальных лиц привилегия не доступна.

7.6. Приветственный комплимент в номере.

Участник Программы имеет возможность получения приветственного комплимента. Приветственный комплимент — это бесплатное дополнение к размещению, которое ожидает Участника в номере при заезде. Состав комплимента определяется Управляющим и может включать: напитки, сладости, фирменные сувениры или иные позиции. Состав комплимента может меняться в зависимости от сезона.

Управляющий вправе заменить отдельные позиции без уведомления при отсутствии возможности их предоставления.

Указанная Привилегия может быть предоставлена в случае оформления бронирования не менее чем за сутки до заселения, так как требует подготовки.

7.7. Повышение категории номера бесплатно.

Участник Программы имеет возможность бесплатного повышения категории номера. Данная привилегия предоставляется отелем в день заезда Участника программы при наличии свободных номеров различных категорий (за исключением летнего периода).

Если номер более высокой категории не доступен, отель имеет право предложить альтернативу: размещение в лучшем номере забронированной Участником категории — на более высоком этаже, с более красивым видом или в угловом номере.

7.8. Персональное сопровождение консьерж-сервиса.

Участник Программы имеет возможность персонального сопровождения службы Консьерж-сервиса — это привилегия, представляющая собой дополнительное персональное обслуживание, включающее, но не ограничиваясь: содействие в бронировании проживания, помощи в организации досуга, бронирование ресторанов, а также в решении иных запросов Участника в рамках правил отеля, а также помощь в решении бытовых и административных вопросов во время проживания на территории отеля.

Консьерж-сервис доступен по телефону, электронной почте и в мессенджерах в часы работы, указанные на Сайте.

7.9. Проживание собак бесплатно.

Участник Программы имеет возможность бесплатного проживания с животными, разрешенными к проживанию в отеле в соответствии с правилами, установленными в отеле, которые размещены на сайте отеля по адресу: <https://pearlbase.ru/accomodation/otdykh-s-pitomtsami/>

7.10. Дополнительные детские кроватки бесплатно.

Участник Программы имеет возможность бесплатного получения детской кровати с полным наполнением (подушка, матрас, одеяло, постельное бельё) при проживании.

7.11 Дополнительные парковочные места бесплатно.

Участник Программы имеет возможность бесплатного получения дополнительных парковочных мест, при их наличии на территории отеля.

7.12. Доступ к «Эксклюзивным услугам».

Участник Программы имеет возможность доступа к эксклюзивным услугам отеля и партнеров (закрытые мероприятия, дополнительные услуги для развлечения и досуга, бытовые принадлежности). Актуальный перечень услуг предоставляется консьерж-сервисом по запросу Участника в период проживания.

Указанная Привилегия может быть предоставлена при наличии возможности.

7.13. Бронирование номера без оплаты.

Участник Программы имеет возможность забронировать номер в рамках гарантированного бронирования без внесения предоплаты. Оплата проживания осуществляться по факту заселения в отель.

Исключения: в государственные праздничные дни и в периоды школьных каникул отель вправе требовать предоплату или устанавливать иные условия бронирования.

7.14. Бронирование стола без оплаты в ресторанах-партнерах.

Участник Программы имеет возможность забронировать стол в рамках гарантированного бронирования без внесения предоплаты.

Оплата потреблённых блюд, напитков и дополнительных услуг производится Участником непосредственно в ресторане-партнёре по факту оказания услуг по действующим ценам заведения.

Бронирование осуществляется через службу консьерж-сервиса Отеля.

8. Подтверждение и сохранение статуса.

Для сохранения Уровня Участнику необходимо проживать на территории отеля в качестве основного гостя бронирования не менее 1 (одного) раза за 365 (триста шестьдесят пять) дней.

В случае если Участник не приезжает более 365 (триста шестьдесят пять) дней – его Уровень Статуса снижается в начало предыдущего уровня (уровень ниже). При понижении уровня Управляющий предупреждает гостя за 60 (шестьдесят) дней до понижения, по указанному контактному адресу электронной почты.

Уровень Статуса не может упасть ниже I (первого).

При понижении Уровня, ниже III (третьего), привилегия персональное сопровождение консьерж-сервиса сохраняется.

Для возврата на прежний уровень необходимо набрать заново баллы, соответствующие потерянному Уровню Статуса.

Участник вправе в любой момент направить запрос на электронную почту loyalty@pearlbase.ru для получения информации о количестве накопленных баллов и своём текущем статусе в Программе.

9. Сообщения от программы.

С момента присоединения к Программе Участник может получать на указанный им адрес электронной почты информационные и рекламные сообщения, включая новости, акции, специальные предложения и преимущества.

Участник вправе в любое время отказаться от получения таких сообщений без прекращения участия в Программе. Для этого достаточно направить запрос на адрес:

10. Приостановление или прекращение участия в Программе.

Любое нарушение Участником настоящих Условий участия: неисполнение платежного обязательства (счет за проживание в отеле, счет-фактура или любое иное обязательство) в отношении товаров и услуг, предлагаемыми отелем, или его партнерами, либо мошенническое использование Статуса Участника, предоставление подложной информации и/или наносящие ущерб или заслуживающие порицания поступки Участника или любого сопровождающего его лица (в частности злонамеренное или оскорбительное поведение в отношении персонала отеля, клиентов или любых других лиц, имеющих отношение к услугам или товарам предоставляемым отелем), в том числе во время мероприятий, организованных в рамках Программы, могут явиться основанием, по усмотрению Управляющего, для временного приостановления участия в Программе или для аннуляции участия без предварительного уведомления.

10.1. Приостановление или аннулирования участия по инициативе Управляющего.

При наступлении обстоятельств, указанных в разделе 10 Программы, Управляющий вправе принять к Участнику следующие меры:

- временного приостановления участия Участника на срок, который устанавливается по решению Управляющего, что влечет приостановления действия привилегий, предоставляемых Участнику программой, а также накопления баллов в рамках программы.
- прекращение участия в программе, что влечет лишение статуса Участника Программы, лишение привилегий и не возможность участия в ней повторно.

10.2. Прекращение участия в программе Участником.

Участник может в любой момент принять решение о прекращении участия в Программе. Для этого достаточно отправить соответствующий запрос на почту службы поддержки: loyalty@pearlbase.ru.

11. Изменение условий программы.

Участники Программы соглашаются с тем, что условия Программы могут в любое время быть полностью или частично изменены Управляющим в одностороннем порядке. Об изменениях, которые могут существенно изменить права и обязанности Участников в рамках Программы, Участники будут оповещены до того, как изменения вступят в силу, через публикацию об изменениях на Сайте и/или электронным письмом на персональный адрес электронной почты.

Продолжая участвовать в Программе после даты вступления в силу изменений означает, что Участник с ними согласен и принимает их.

12. Принятие общих условий участия в программе, порядок разрешения споров и применимое право.

Присоединение к Программе означает безусловное принятие Участниками Общих условий участия в Программе. Указанные Общие условия участия в Программе имеют преимущественную силу перед любой предыдущей версией Общих условий участия.

После того как Участник обратится к Управляющему по адресу: loyalty@pearlbase.ru с целью дружественного урегулирования спорной ситуации, Управляющий предоставит ответ в течение 30 (тридцати) дней с даты обращения на почту Участника Программы. Условия участия в Программе регулируются законодательством Российской Федерации.