

ПРАВИЛА БОНУСНОЙ ПРОГРАММЫ РУМФЛОУ

Дата вступления в силу: с момента публикации

ООО «Румфлоу» (далее – «Платформа», «Администрация») предлагает физическим лицам (далее по тексту настоящих Правил – «Пользователь») участвовать в бонусной программе на условиях, изложенных в настоящих Правилах.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Бонусная программа (далее – «Программа») является добровольной и бесплатной для Пользователей. Участие в Программе означает полное и безоговорочное согласие Пользователя с настоящими Правилами.

1.1.1. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения ООО «Румфлоу». Во всём, что не урегулировано настоящими Правилами, применяются положения Пользовательского соглашения и иных документов Платформы, размещённых на Сайте.

1.2. Программа действует на всей территории Российской Федерации в отношении всех бронирований, совершённых через сайт и/или приложение Платформы.

1.3. Бонусы являются условными единицами учёта в рамках Программы лояльности и используются исключительно для расчёта скидки при оплате бронирований на Платформе.

Соотношение 1 Бонус = скидка в размере 1 (одного) рубля применяется исключительно для целей расчёта размера предоставляемой скидки и не означает возникновения денежного обязательства Платформы перед Пользователем.

Бонусы не являются электронными денежными средствами, не подлежат обмену на денежные средства, не могут быть выведены на банковские счета, переданы третьим лицам либо использованы вне Платформы.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Бонус – внутренняя расчётная единица Платформы, которая используется для предоставления скидки при оплате бронирований. Соотношение: **1 Бонус соответствует скидке в 1 (один) рубль.**

Бронирование – оформление заказа на размещение в объекте жилья через Платформу с последующей оплатой услуг проживания.

Успешное бронирование – бронирование, по которому Пользователь фактически осуществил заезд и проживание на объекте размещения, а начисление бонусов производится исходя из суммы, фактически оплаченной и не возвращённой Пользователю по итогам проживания.

Новый Пользователь — физическое лицо, ранее не зарегистрированное на Платформе и не имеющее иных учётных записей.

Выезд – дата окончания бронирования, указанная в подтверждённом бронировании.

Личный кабинет – персональный раздел Пользователя на сайте или в приложении, доступный после авторизации.

Поддержка – служба поддержки Платформы, доступная по электронной почте, указанной в разделе 9.

3. УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ

3.1. Участниками Программы могут быть зарегистрированные Пользователи Платформы, соответствующие требованиям настоящих Правил.

3.2. Программа предназначена для физических лиц, использующих Платформу для бронирования жилья для личных нужд.

3.3. Пользователи, использующие Платформу в коммерческих целях, а также юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие бронирования в рамках предпринимательской деятельности, могут быть ограничены в участии в Программе либо исключены из неё по решению Администрации.

3.4. Начисление бонусов производится только один раз на **уникальный номер телефона и адрес электронной почты**. Бонусы за регистрацию на Платформе, заполнение профиля (добавление фотографии, подтверждение номера телефона и адреса электронной почты), а также за подписку на рассылку и (или) push-уведомления начисляются только один раз для одной учётной записи Пользователя. Повторная регистрация не является основанием для повторного получения указанных Бонусов.

4. ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БОНУСОВ

4.1. За действия на Платформе

Действие	Количество бонусов	Условия начисления
Регистрация на сайте/в приложении	100	Единоразово, при первой регистрации.
Заполнение профиля: добавление фото, верификация телефона, верификация email	50 за каждое из трёх действий (всего до 150)	Начисляются отдельно за каждое подтверждённое действие.
Написание отзыва после проживания	100 за каждый отзыв	Отзыв должен соответствовать правилам размещения отзывов на

Действие	Количество бонусов	Условия начисления
		Платформе. Максимальное количество не ограничено.
Подписка на рассылку и/или push-уведомления	100	Начисляются после подтверждения подписки (проставление галочки или клик по ссылке в письме).

4.2. За бронирования и оплаты

4.2.1. За каждое **успешное бронирование** в течение 7 (Семи) календарных дней Пользователь получает **1% от суммы, фактически оплаченной денежными средствами (без учёта использованных бонусов)**, но не более **1000 Бонусов** за одно бронирование.

4.2.2 Округление процента производится в меньшую сторону до целого числа.

4.2.3. Дополнительно за **первое бронирование** в истории Пользователя начисляется **100 Бонусов** (сверх 1%).

4.2.4. Начисление производится **после даты выезда** (фактического окончания срока проживания). Если бронирование было отменено или возвращены деньги, бонусы не начисляются. При частичном возврате бонусы пересчитываются пропорционально фактически оплаченной сумме.

4.2.5. Ограничений по количеству бронирований не установлено – бонусы начисляются за каждое успешное бронирование.

4.2.6. В случае удаления отзыва вследствие нарушения правил Платформы Администрация вправе аннулировать Бонусы, начисленные за такой отзыв.

4.2.7. В случае отмены платежа, возврата денежных средств банком либо выявления иных обстоятельств, свидетельствующих об отсутствии фактической оплаты бронирования, Администрация вправе аннулировать ранее начисленные Бонусы либо уменьшить бонусный баланс Пользователя на соответствующее количество Бонусов.

4.2.8. Администрация вправе корректировать бонусный баланс Пользователя в случае технических ошибок, программных сбоев, ошибочного начисления, ошибочного списания Бонусов либо иных обстоятельств, повлекших некорректное отображение или изменение бонусного баланса.

4.3. По усмотрению Платформы

4.3.1. **Компенсационные бонусы** – в случае возникновения проблем при бронировании или проживании, по обращению Пользователя в Поддержку, могут быть назначены компенсационные бонусы. Размер компенсационных Бонусов определяется Администрацией в соответствии с внутренними правилами и обстоятельствами конкретной ситуации.

4.3.2. Промо-акции и розыгрыши – Платформа может периодически проводить акции, в рамках которых условия начисления бонусов изменяются. Информация о таких акциях публикуется в приложении и на сайте Платформы. Условия конкретной акции действуют в период, указанный в её описании.

4.3.3. Бонусы на день рождения – в день рождения Пользователя (дата указывается в профиле) начисляется **500 Бонусов**. Данные бонусы активны в течение **30 календарных дней** с даты начисления. По истечении 30 дней они аннулируются, если не были использованы. Бонус на день рождения начисляется не чаще одного раза в календарный год. После сохранения даты рождения её изменение возможно только через службу поддержки Платформы.

4.4. Реферальная программа

4.4.1. Пользователь может приглашать других Пользователей с помощью реферальной ссылки, доступной в Личном кабинете.

4.4.2. Приглашённый (новый Пользователь, перешедший по ссылке и зарегистрировавшийся) получает дополнительные **300 Бонусов** на первое бронирование.

4.4.3. Пригласивший получает **300 Бонусов** после того, как приглашённый совершит первое Успешное бронирование.

4.4.4. Начисление происходит только после успешного завершения бронирования приглашённого. Если бронирование отменено или возвращены деньги, бонусы не начисляются.

4.4.5. Количество приглашённых не ограничено – бонусы начисляются за каждого нового уникального Пользователя.

4.4.6. Запрещается создавать несколько аккаунтов на один номер телефона или email. В случае обнаружения мультиаккаунтов с целью получения бонусов, все аккаунты могут быть исключены из программы, а накопленные бонусы аннулированы без возможности восстановления.

4.4.7. Администрация вправе использовать любые доступные технические и организационные средства для выявления недобросовестного участия в Программе, включая анализ регистрационных данных, контактной информации, истории использования Платформы и иных технических идентификаторов.

4.5 Специальные аукционные условия и приобретение бонусов

4.5.1. В рамках проведения отдельных маркетинговых и стимулирующих акций Платформа вправе устанавливать специальные условия участия в Программе лояльности, отличающиеся от стандартных условий настоящих Правил.

В период участия Пользователя в такой акции условия начисления, использования и приоритета списания Бонусов могут быть изменены в соответствии с правилами соответствующей акции.

4.5.2. В случае, если Пользователь участвует в акции, предусматривающей начисление специальных акционных Бонусов (в том числе, но не ограничиваясь, акцией с фиксированным объёмом начисления Бонусов), использование Бонусов, начисленных в

рамках стандартной Программы лояльности, может быть временно ограничено до момента:

- завершения срока действия соответствующей акции, и/или
- полного использования акционных Бонусов, в зависимости от того, какое событие наступит ранее.

4.5.3. При этом начисление Бонусов в рамках стандартной Программы лояльности осуществляется в полном объёме в соответствии с настоящими Правилами и не приостанавливается.

4.5.4. Порядок использования Бонусов в период действия акции определяется правилами соответствующей акции и имеет приоритет над общими правилами Программы лояльности.

5. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ (СПИСАНИЯ) БОНУСОВ

5.1. Пользователь может использовать накопленные Бонусы для оплаты части стоимости бронирования при оформлении нового заказа.

5.2. Ограничения при списании:

- Минимальная сумма для списания за одну операцию – **100 Бонусов**.
- Максимальная сумма списания – **20% от стоимости бронирования, но не более 1000 рублей** (в пересчёте на Бонусы). Округление 20% – в меньшую сторону до целого числа.
- Бонусы нельзя использовать для оплаты обеспечительного депозита (залога).

5.3. Списание производится одной суммой в рамках указанных ограничений. Неиспользованный остаток бонусов сохраняется на балансе для будущих бронирований. Частичное списание в рамках одной брони не допускается.

5.4. При оплате бонусами арендодатель получает полную стоимость бронирования; скидка предоставляется за счёт Платформы.

5.5. Бонусы можно совмещать с другими скидками и промокодами **только в случаях, прямо предусмотренных условиями конкретной акции**.

5.6. При отмене бронирования, оплаченного с использованием Бонусов, возврат Бонусов производится следующим образом:

- если отмена произошла до заезда и возврат денег полный – списанные Бонусы возвращаются на счёт Пользователя;
- если отмена с удержанием части стоимости – возврат Бонусов пропорционален возвращённой сумме, но не более списанной суммы.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ БОНУСОВ И ПОРЯДОК АННУЛИРОВАНИЯ

6.1. Каждый полученный Бонус в рамках системы лояльности имеет срок действия 12 месяцев с даты его начисления. По истечении этого срока Бонус автоматически аннулируется.

6.2. При списании бонусы используются в порядке очерёдности – сначала те, срок которых истекает раньше.

6.3. Бонусы, начисленные в рамках специальных акций, могут иметь сокращённый срок действия, указанный в условиях акции.

6.4. Администрация вправе направлять Пользователю уведомления о предстоящем истечении срока действия Бонусов посредством push-уведомлений, электронной почты либо иных доступных каналов связи.

6.5. Если Пользователь не совершал бронирований через свой Личный кабинет в течение 12 месяцев подряд, Администрация вправе аннулировать все накопленные Бонусы независимо от срока их начисления. За 30 и 7 календарных дней до аннулирования Бонусов Администрация вправе направлять Пользователю соответствующие уведомления через мобильное приложение при помощи push-уведомления (при наличии) и/или email.

6.6. При удалении учётной записи Пользователя участие в Программе прекращается автоматически. Все неиспользованные Бонусы аннулируются без права на восстановление или компенсацию.

7. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ПРАВИЛ ПРОГРАММЫ

7.1. Администрация оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке.

7.2. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции Правил на Сайте и/или в мобильном приложении, если иной срок не указан в опубликованной редакции.

7.3. Продолжение участия в Программе после вступления изменений в силу означает согласие Пользователя с новыми условиями. Если Пользователь не согласен с изменениями, он может отказаться от участия в Программе, направив заявление в Поддержку (в этом случае накопленные бонусы аннулируются без права на компенсацию).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Администрация не несёт ответственности за невозможность начисления или списания Бонусов по техническим причинам, если такие причины возникли не по вине Администрации.

8.2. Администрация оставляет за собой право исключать из программы и аннулировать Бонусы Пользователя в случае обнаружения нарушений настоящих Правил,

мошеннических действий, создания нескольких аккаунтов с одними контактными данными, а также при выявлении злоупотребления Программой либо нарушении Пользовательского соглашения.

8.3. Претензии, связанные с начислением, списанием, аннулированием Бонусов либо участием в Программе, направляются Пользователем в службу поддержки Платформы по контактному данным, указанным в настоящих Правилах.

Срок рассмотрения обращения составляет до 30 (Тридцати) календарных дней с даты его получения Администрацией.

9. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ООО «Румфлоу»

Юридический адрес: 125445, г. Москва, Ленинградское шоссе, д. 130, к. 1, помещ. 1/14/1.

Почтовый адрес: 125080, г. Москва, ул. Врубеля, д. 12, помещ. 1, этаж 7, ком. 12.

ИНН 7743453243, КПП 774301001, ОГРН 1247700466045.

Генеральный директор – Меняйлов Иван Денисович.

Контакты службы поддержки:

Электронная почта: help@roomflow.ru

Настоящие Правила вступают в силу с момента их публикации на сайте Платформы.