



# DÉCOUVREZ LE MONDE DE

Louvre Hotels  
GROUP



**A**vec plus de 45 ans d'expérience, Louvre Hotels Group est un opérateur hôtelier, franchiseur et développeur mondial ; N° 2 en France et en Europe et n° 2 en Inde. Aujourd'hui, nous avons plus de 1 600 hôtels dans notre portfolio et une stratégie de développement ambitieuse.

Avec la puissance et le soutien de notre actionnaire, Jin Jiang International, N° 1 en Chine et N° 2 mondial, nous avons le même objectif : **Devenir le leader mondial de l'hôtellerie.**

Louvre Hotels Group opère et accompagne 11 marques puissantes dans le monde (60 pays), de 1 à 5 étoiles. Nos experts travaillent au service des hôteliers et de leurs propriétaires en fournissant une **plateforme de contribution centrale efficace** :

- Forte distribution
- Expertise du service client
- Ventes centrales dynamiques
- Excellence de tarification
- Expérience en marketing
- Excellence opérationnelle

Louvre Hotels Group s'engage à **construire l'avenir de l'hôtellerie** et à offrir à nos investisseurs et à nos clients des solutions innovantes, comme notre nouvelle marque Tulip Residences pour les séjours prolongés, le label visionnaire « Smart » et le nouveau concept HoSho. Avec toute mon équipe, nous nous engageons à faire de vous un acteur majeur et durable de l'hôtellerie.

**L'esprit d'entreprendre et l'agilité** sont dans notre ADN et nous devons, plus que jamais, nous y appuyer pour accompagner nos investisseurs dans cette période de reprise et construire des partenariats sur le long terme.

**Pierre-Frédéric Roulot**

CEO Louvre Hotels Group

CEO Jin Jiang Europe

# INFORMATIONS ET CHIFFRES CLÉS

---

# Louvre Hotels Group filiale de Jin Jiang International



**3**

réservations/seconde via notre CRS

**2<sup>ème</sup>**

groupe hôtelier au monde

Plus de **50**

marques

**120**

pays

Plus de **10,000**

hôtels

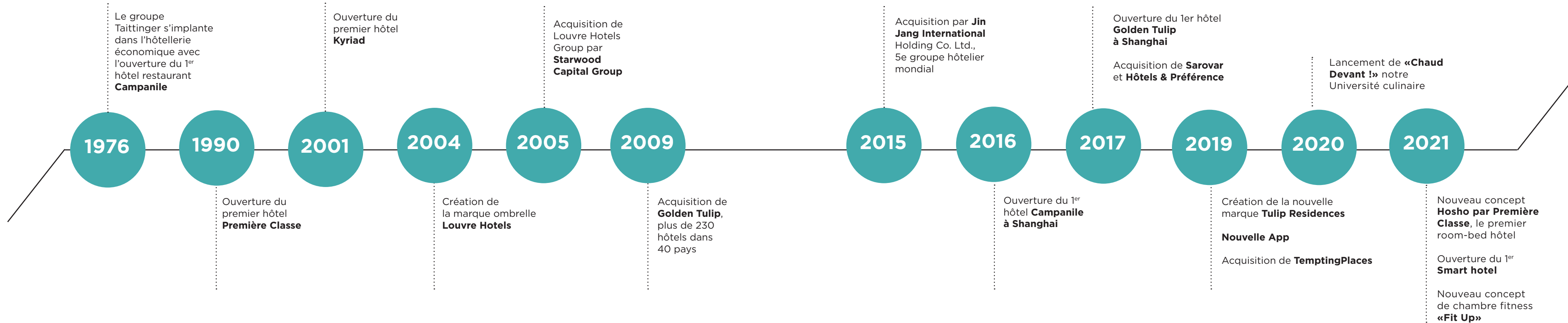
**1 million**

chambres

**130,000,000**

adhérents actifs au programme de fidélité

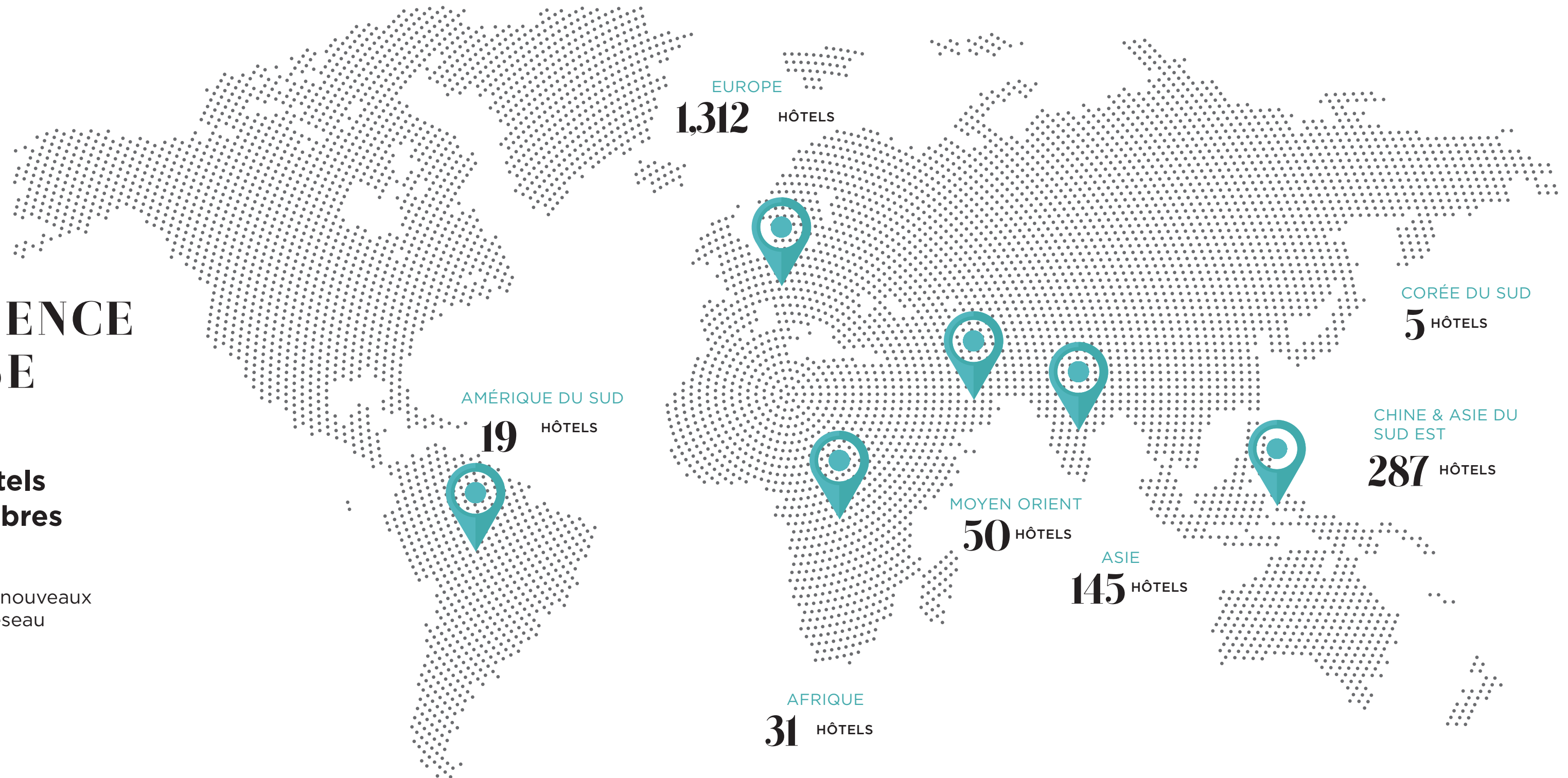
# PLUS DE 45 ANS DE SAVOIR-FAIRE HÔTELIER



# UNE PRÉSENCE EN HAUSSE

Plus de 1,680 hôtels  
et 146,500 chambres  
dans 60 pays

En moyenne, plus de 170 nouveaux  
hôtels rejoignent notre réseau  
chaque année



# 2020 & 2021 EN RÉSUMÉ

Nouveau concept de chambre fitness "Fit up" avec Decathlon et l'application de coaching Trainme



Nouvelle marque Tulip Residences



Nouveau design de la chambre Campanile

# 2020 & 2021 EN RÉSUMÉ

Nouveau concept **Hosho** par **Première Classe**, le premier room-bed hôtel



Lancement de «**Chaud Devant !**» notre Université culinaire à Rungis, le plus grand marché frais du monde



Ouverture du premier hôtel **Smart**



# NOS MARQUES



HAUT  
DE GAMME

MILIEU  
DE GAMME

ENTRÉE  
DE  
GAMME

# ROYAL TULIP

## UNE COLLECTION D'HÔTELS HAUT DE GAMME D'EXCEPTION

**Des séjours inspirants ancrés dans  
l'extraordinaire.**

Une expérience dans un hôtel Royal Tulip vous permet de profiter d'établissements exceptionnels dans des lieux extraordinaires. Avec une qualité supérieure, ils offrent des installations élégantes et raffinées, des services hautement personnalisés, des infrastructures ultras modernes et un niveau de confort de luxe.

Rare. Impeccable. Exigeant. Rien dans un hôtel Royal Tulip n'est juste ordinaire. Chacun d'eux est une porte vers un nouvel univers de découverte et d'enrichissement personnel où chaque contact ouvre la possibilité de créer un souvenir vraiment inoubliable.



Nairobi - Kenya



## HÔTELS

22

## EMPLACEMENTS CIBLES

Locations extraordinaires  
Centres-villes et quartiers d'affaires



## INSTALLATIONS

- Espace de bien-être et de sport
- Salles de séminaires
- Espaces de co-working



## POSITONNEMENT DE MARQUE

Avec une nouvelle approche de l'hospitalité haut de gamme, nous pensons que nos clients devraient pouvoir profiter du cadre enchanteur d'un hôtel 5 étoiles tout en restant vraiment eux-mêmes.

Inspirés par la partie royale de notre nom, nous avons développé une expérience plus grande que nature qui vous permet d'embrasser votre extravagance intérieure.

Pour vous libérer des contraintes, notre service est invisible quand c'est nécessaire et visible quand ça compte vraiment.

Ainsi, même après quelques jours chez Royal Tulip, vous vous sentirez enthousiasmé par la suite.

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

Upper upscale



**GOLDEN TULIP** 

PLAYTIME. ANYTIME.

## PREMIUM, ESPIÈGLE, LOCAL

**Des hôtels avec un regard amusé sur la vie, le travail et les voyages, enrichi par la culture locale.**

Golden Tulip offre aux voyageurs d'aujourd'hui une expérience inédite au travers d'une approche décomplexée du voyage d'affaires.

Inspirée par l'attitude spontanée et ouverte de notre culture hollandaise d'origine, chaque jour nous réinventons les codes de l'hospitalité haut-de-gamme avec un esprit chic, espiègle et créatif.

Chez Golden Tulip, on vit toujours quelque chose de spécial, voire de surprenant qui donne envie d'être partagé avec ses amis ou entre clients de l'hôtel, membres du staff, et clients de passage.

Une philosophie parfaitement résumée en 2 mots : PLAYTIME. ANYTIME.





## HÔTELS

160

### EMPLACEMENTS CIBLES

Quartiers d'affaires et à proximité des transports

Centres-villes

Destinations de loisirs

### POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

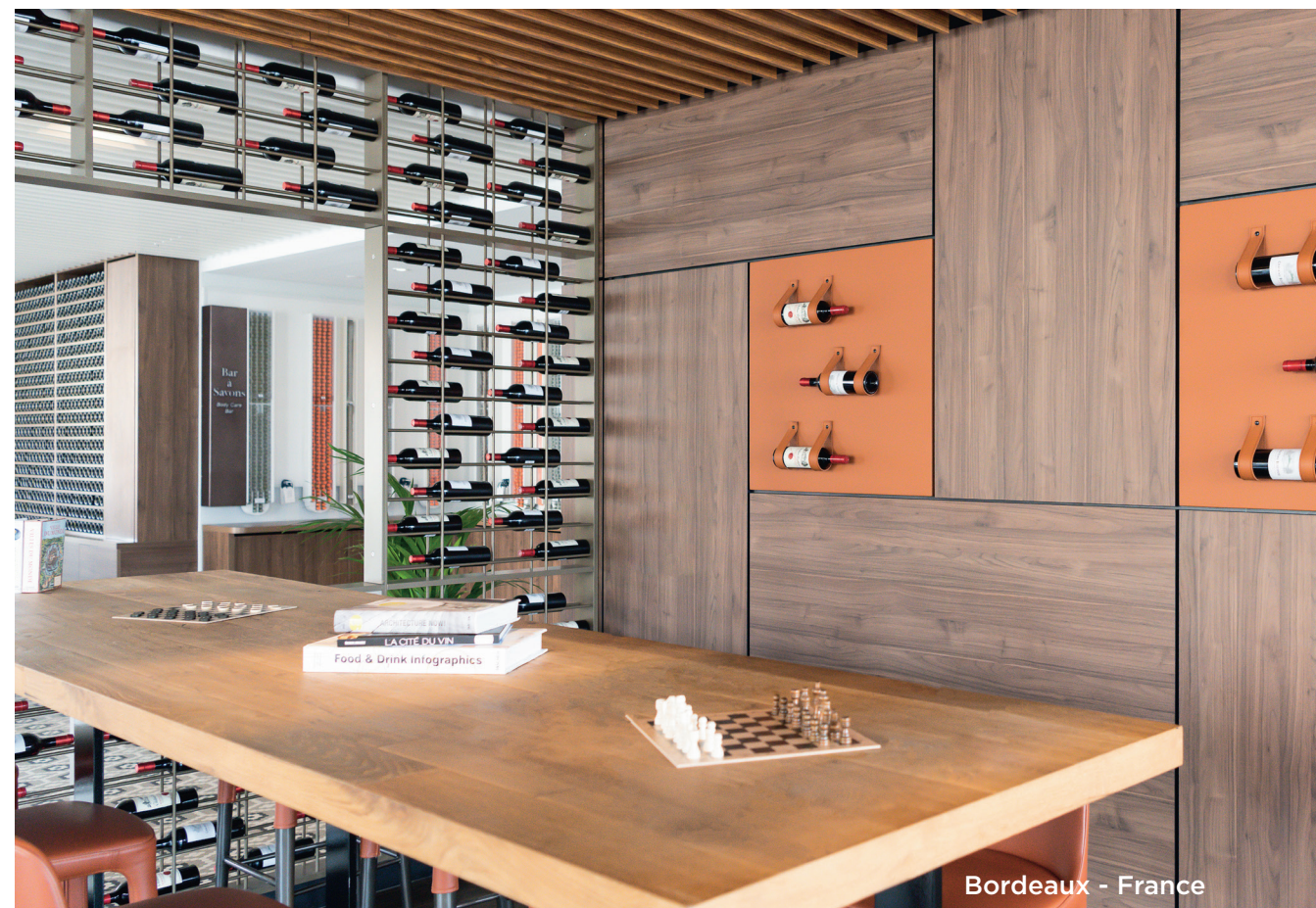
Haut de gamme

### PROPOSITION DE VALEUR POUR L'INVESTISSEUR

- Le concept offre la flexibilité de s'adapter à la culture locale, tout en conservant des normes d'accueil internationales. (marqueurs, concepts F&B attrayants, design flexible inspiré par la culture locale ainsi que des modèles de design de style hollandais prêts à l'emploi.)
- Le concept est rentable (beaucoup plus abordable que les grands acteurs) et peut être facilement adapté aux besoins locaux.
- La marque a été fondée dans les années 1960 et a connu un développement constant et s'est étendue à travers le monde.



Paris  
Charles de Gaulle Airport - France



Bordeaux - France



Varsovie - Pologne



Barcelone - Espagne



## CHAMBRES

Normes internationales 4\*  
 Nombre : plus de 100  
 Taille minimum : 24 m<sup>2</sup>

## INSTALLATIONS

- Espace de bien-être et de sport
- Espaces de co-working
- Salles de séminaires



## ÉLÉMENTS POUR UN SÉJOUR INOUBLIABLE

- Tandems
- Bar à Savon
- Food Truck
- Jeu local impactant
- Savon à bulles

## EXPÉRIENCE DANS LES PARTIES COMMUNES

- Un lobby animé : un espace ouvert et multifonctionnel
- Un bar impressionnant
- 3 concepts de restauration pour tous les goûts : un salon de café confortable, un restaurant gastronomique abordable ou une brasserie contemporaine

# Campanile

Créateurs de bons moments.

## LA MAISON DES BONNS MOMENTS

### Hôtels midscale+ où les hôtes peuvent vivre et partager des moments conviviaux.

Plus qu'un hôtel, Campanile est un véritable lieu de vie, où l'on se sent comme à la maison et où la convivialité règne tout au long du séjour.

Au travers son nouveau concept « d'hôtel à vivre », la marque fait de chaque occasion une opportunité de créer de bons moments. Dès l'accueil, la bonne humeur se fait ressentir grâce à l'enthousiasme des équipes, aux espaces ouverts, chaleureux et multifonctionnels, à la restauration simplement bonne, ou encore aux nombreux événements organisés tout au long de l'année.

Que l'on soit client d'un soir, régulier ou voisin, il y a toujours une bonne raison de se retrouver chez Campanile pour partager de bons moments !



Paris Suresnes - France



## HÔTELS

401

## EMPLACEMENTS CIBLES

Centres-villes  
Quartiers d'affaires et à proximité des transports

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

Midscale+

## PROPOSITION DE VALEUR POUR L'INVESTISSEUR

- Marque standardisée avec une identité forte à travers un design spécifique (choix parmi 3 designs différents), des standards opérationnels solides, et une expérience distinctive promouvant la convivialité à la française
- Chiffre d'affaires supplémentaire F&B, grâce à son positionnement privilégiant le partage de bons moments dans les espaces communs, pour les voyageurs et les voisins.
- Fort développement international







## ÉLÉMENTS POUR UN SÉJOUR INOUBLIABLE

- Un personnel chaleureux et enthousiaste
- Des parties communes accueillantes, ouvertes et multifonctionnelles
- Restauration généreuse et de qualité
- Une touche de nature

## INSTALLATIONS

- Espace de Co-working
- Bar lounge ouvert avec bar central iconique
- Restaurant
- Salles de séminaire



## CHAMBRES

Nombre : 80 à 120  
 Taille minimum : 19 m<sup>2</sup>  
 Nouveau bâtiment : ≥ 22 m<sup>2</sup>



## UN NOUVEAU CONCEPT DE LIEU DE VIE CONVIVIAL ET ORIGINAL

---

**Des espaces de coliving et de coworking conçus par des designers talentueux. De véritables refuges urbains beaux, modernes et chaleureux où l'on peut se retrouver, travailler et se reposer.**

### **Nouvelle expérience urbaine**

En proposant des immeubles hybrides avec une offre de services diversifiée, nous apportons une expérience sociale nouvelle, tournée vers plus de services.

### **Notre ambition,**

proposer un nouveau concept répondant aux exigences des voyageurs d'aujourd'hui





## RÉSIDENCES

2

## EMPLACEMENTS CIBLES

Centres-villes, aéroports, quartiers d'affaires et à proximité des transports

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

Midscale / Upscale

## DANS LES PARTIES COMMUNES

Le Tulip Café est un lieu cosy et chaleureux. Il concentre l'intégralité des services qui permettent l'accueil de la clientèle, le service en continu de boissons et de collations, associé à une petite boutique de produits régionaux et de dépannage.





## ÉLÉMENTS POUR UN SÉJOUR INOUBLIABLE

- Lounge et restaurant modernes
- Buffets petits déjeuners
- Brunch du dimanche
- Bar avec une sélection de vins et champagnes
- Cocktails originaux
- Boutique de produits régionaux et essentiels

## INSTALLATIONS

- Espace de bien-être et de sport
- Salles de séminaires
- Espaces de co-working

## CHAMBRES

Nombre : 70 à 140

Taille minimum :

- Studio 22 m<sup>2</sup>
- Studio deluxe 26 m<sup>2</sup>
- Appartements 35 m<sup>2</sup>

# Kyriad

LES SENS DU VOYAGE

## RETROUVER LE PLAISIR DE VOYAGER

**Le seul hôtel midscale dont les attentions particulières permettent aux clients de goûter au plaisir de voyager**

Grâce à un accueil chaleureux de la part de nos hôteliers, à des décors uniques à chaque hôtel, et à des petites attentions sur le thème du voyage, nos clients sont sûrs de vivre un séjour relaxant et inspirant.

Ils peuvent ainsi se détendre dans nos chambres confortables, avant de s'endormir profondément grâce à des oreillers à mémoire de forme. Pour bien commencer la journée, nos clients peuvent se régaler grâce à un buffet petit-déjeuner complet ou goûter à notre délicieux yahourt glacé aux toppings du monde.

En début de soirée, ils peuvent trouver de l'inspiration pour leur prochain voyage dans notre bibliothèque voyageur, goûter à de nouvelles saveurs à notre bar à bières international, ou dîner dans nos restaurants dans lesquels ils découvriront des saveurs locales.





Shanghai - Chine



## K HÔTELS

390

### EMPLACEMENTS CIBLES

Centres-villes

Quartiers d'affaires et à proximité des transports

### POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

Midscale

### PROPOSITION DE VALEUR POUR L'INVESTISSEUR

- Des racines françaises au développement international ultra-rapide, notamment en Chine
- Un concept flexible et facilement convertible pour un hôtel existant
- Une offre complète (services, marqueurs, design si besoin)
- Normes opérationnelles solides
- Forte notoriété

Shanghai - Chine



# K

## ÉLÉMENTS POUR UN SÉJOUR INOUBLIABLE

- Oreillers à mémoire de forme
- Yaourts glacés avec des toppings du monde entier
- Marqueurs sur le thème du voyage dans le design du lobby
- Plateau de courtoisie avec spécialité locale
- Bar à bières international

## INSTALLATIONS

Zone de petit-déjeuner (peut également servir de restaurant)

Souhaitable :

- Restaurant
- Bar à bières international
- Lounge
- Salles de séminaires

# K

## CHAMBRES

Nombre : 70 à 100

Taille minimum : Nouvelle construction  $\geq 18 \text{ m}^2$   
(chambre et salle de bains)



**Kyriad** ***DIRECT***

## L'ASSURANCE DU CONFORT À PRIX ABORDABLE

---

**Hôtels locaux avec des standards de qualité internationaux, toujours à prix abordable**

Kyriad Direct est destiné à ceux qui veulent passer un séjour confortable avec des basiques irréprochables (une bonne nuit de sommeil, la propreté et un bon wifi) sans se ruiner, ceux qui veulent à la fois contrôler leur budget et éviter les mauvaises surprises.

Kyriad Direct offre des standards de qualité internationaux, l'assurance du confort et le juste rapport qualité/prix.







**K**

## HÔTELS

100 d'ici fin 2021

## EMPLACEMENTS CIBLES

Zones urbaines et périurbaines  
Quartier d'affaires et à proximité des transports

## PROPOSITION DE VALEUR POUR L'INVESTISSEUR

- Une marque flexible, pour une conversion rapide dans un marché local 2 étoiles résilient
- Concept facile à déployer
- Le meilleur choix sur le segment 2 étoiles
- Investissement limité requis pour rejoindre le réseau, frais de franchiseur réduits
- Une distribution puissante grâce à Louvre Hotels Group

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

Budget



### ÉLÉMENTS POUR UN SÉJOUR INOUBLIABLE

- Une sélection de produits essentiels à la réception
- Un petit-déjeuner facile à emporter, avec une boisson chaude, un jus de fruits, et une viennoiserie.
- Les « engagements maison » comme élément décoratif dans le lobby

### INSTALLATIONS

- Salle de bains privée
- Literie confortable
- WiFi
- TV écran plat
- Espace de rangement
- Distributeurs de snacks
- Petit-déjeuner sur place ou à emporter



### CHAMBRES

Nombre : 25 à 60  
Taille minimum : 11 m<sup>2</sup>  
(chambre et salle de bains)

K



## L'ESSENTIEL POUR UNE BONNE NUIT

---

### La garantie d'une bonne nuit de sommeil au prix le moins cher du marché

Première Classe s'adresse aux clients qui ne souhaitent faire de compromis ni sur leur nuit ni sur leur budget.

La marque promet l'essentiel mais ne néglige pas pour autant les attentes et la satisfaction de sa clientèle.  
C'est le choix du consommateur avisé, du client malin à la recherche du bon plan mais qui ne transige pas sur l'essentiel.





## HÔTELS

250

### EMPLACEMENTS CIBLES

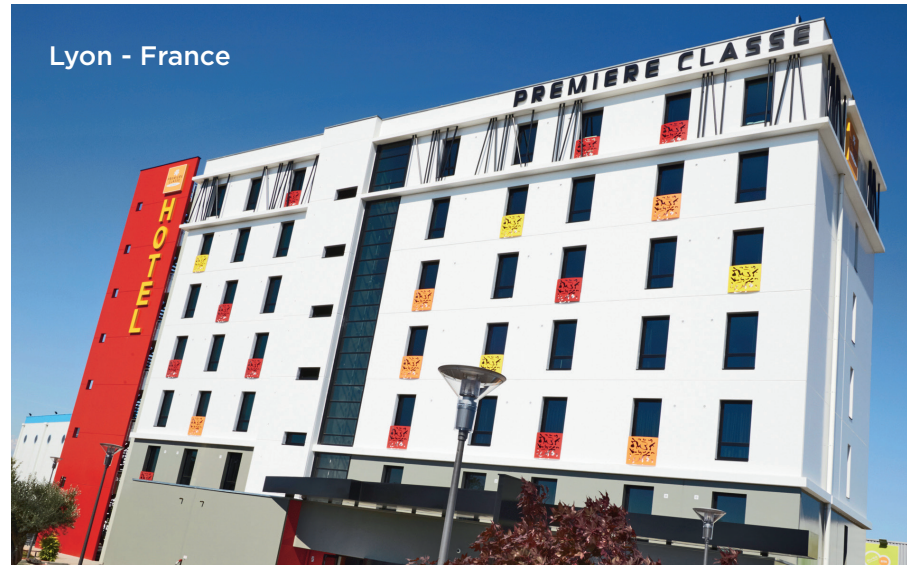
Zones urbaines et périurbaines  
Quartiers d'affaires et à proximité des transports

### POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

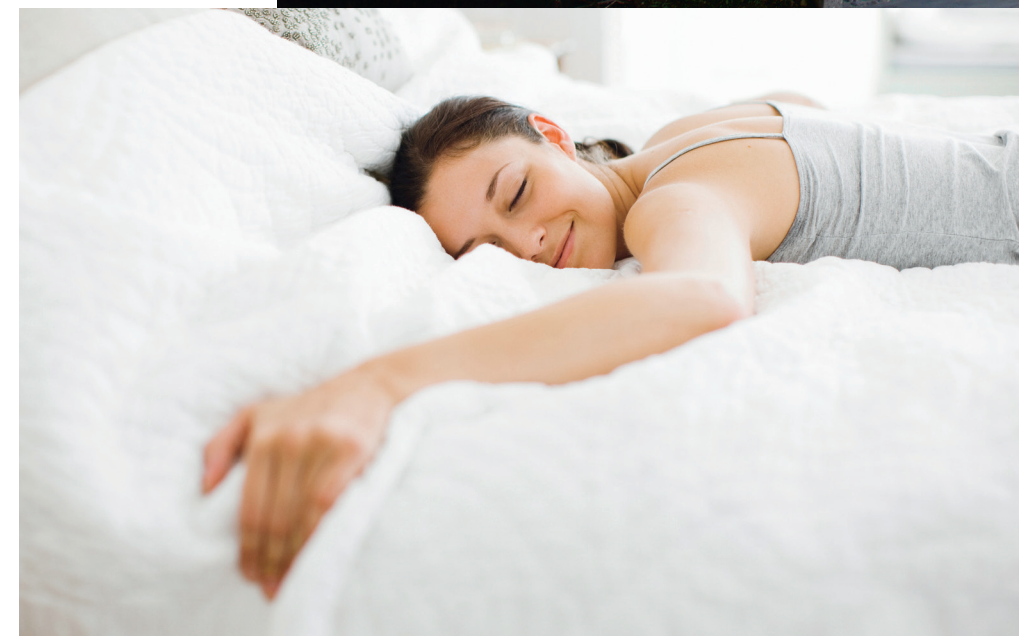
Budget

### PROPOSITION DE VALEUR POUR L'INVESTISSEUR

- Une marque historique avec une bonne notoriété de marque (62% sur marché mature)
- Solution clé en main car standardisée (SOP, design)
- Investissement modéré
- Faibles coûts opérationnels
- Résultat d'exploitation optimisé
- Contribution centrale élevée de Louvre Hotels Group



Le Havre - France





## CHAMBRES

Nombre : plus de 60  
Taille minimum : 14 m<sup>2</sup>  
Salle de bains privée  
dans la chambre  
Chambres jusqu'à 3 personnes



## INSTALLATIONS

- Buffet petit-déjeuner
- Wifi gratuit
- Distributeurs automatiques



## MON LIT EN VILLE

**Pour les localisations ultra-urbaines, HOSHO par Première Classe est un «room-bed» hôtel, un concept innovant qui révolutionne la vision d'une chambre d'hôtel**

«Bedroom» signifie chambre, le lit n'étant qu'un élément présent dans la chambre. En inversant ces deux mots, le lit devient la chambre, un espace à part entière, un lieu de vie.

Le «room-bed» hôtel est notre nouvelle catégorie d'hébergement révolutionnaire composée de «room-beds» (chambres-lits).

Pour toujours offrir à nos clients le prix le plus bas, ils peuvent désormais réserver juste un lit, notre «lit-tout-en-un» unique, au lieu d'une chambre classique.





## HÔTELS

1

## EMPLACEMENTS CIBLES

Villes/centres villes >400 000 habitants  
Proximité immédiate d'aéroport et métros

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

Super-budget : 20 €/nuit

## PROPOSITION DE VALEUR POUR L'INVESTISSEUR

- Un concept disruptif
- Une jeune marque économique en accord avec les nouvelles attentes des clients
- Faibles coûts de construction et d'opérations.
- Un segment économique très résilient





## CHAMBRES

- Nombre : minimum 35, 230 lits
- Jusqu'à 8 «lit-tout-en-un» dans la chambre
- Taille minimum pour 6 lits : 28 m<sup>2</sup> incluant la salle de bains
- Taille du lit : hauteur 2,40 m; longueur 2,45 m
- Climatisation
- Pas de TV

## INSTALLATIONS

- Minimum 100 m<sup>2</sup>
- Réception 24 h/24
- Climatisation
- Distributeurs automatiques
- Espace de petit-déjeuner
- «Bar» à laverie
- Casiers sécurisés
- Espace de coworking
- WiFi gratuit
- Design standardisé Hosho



# SMART INSIDE, LE MEILLEUR DE L'INNOVATION DANS NOS HÔTELS

---



## EXPÉRIENCE AUGMENTÉE GRÂCE AUX TECHNOLOGIES

### Le meilleur de l'innovation d'aujourd'hui pour l'hôtellerie de demain

En collaboration avec le Global Innovation Center de Jin Jiang et un réseau de partenaires technologiques internationaux, ce label comprend :

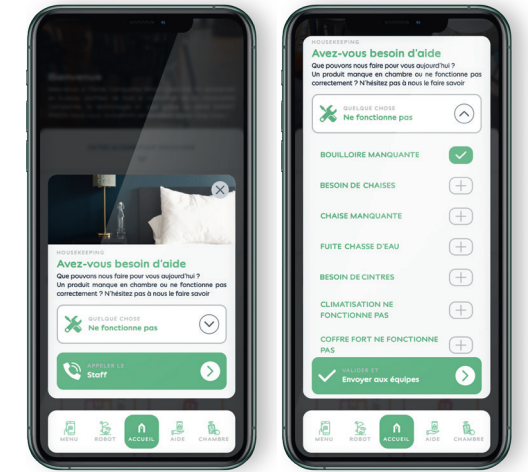
- Des technologies à la pointe pour enrichir l'expérience client
- Des solutions digitales pour faciliter les tâches opérationnelles des équipes
- Des initiatives responsables





## PROPOSITION DE VALEUR POUR L'INVESTISSEUR

- **Acquisition** : Attirer de nouveaux clients et se différencier des concurrents
- **Satisfaction** : Améliorer l'expérience client pour augmenter la satisfaction client
- **Fidélité** : Inciter les clients à revenir vers le label certifié SMART INSIDE



## HÔTELS

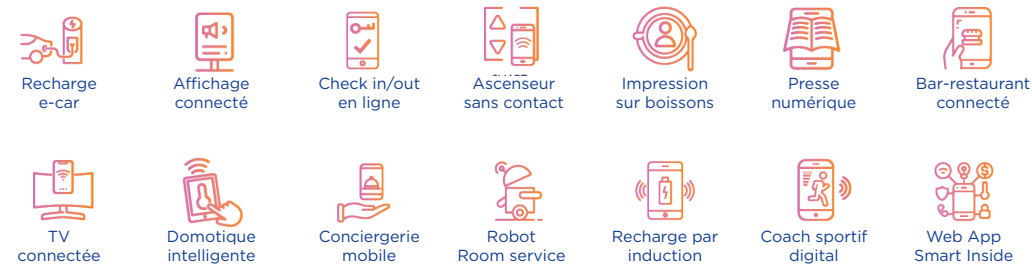
2 à Shanghai  
1 en Europe (Lyon, France)

## MARQUES

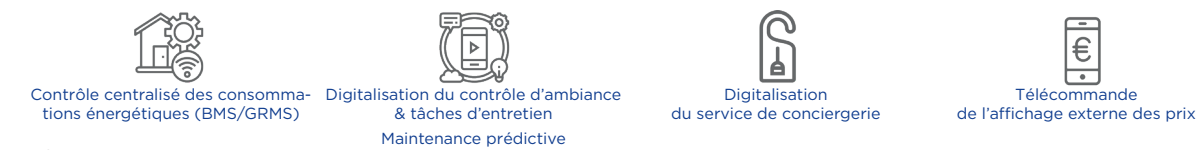
Compatible avec toutes nos marques

## LES ÉLÉMENTS SIGNATURE DU LABEL SMART INSIDE

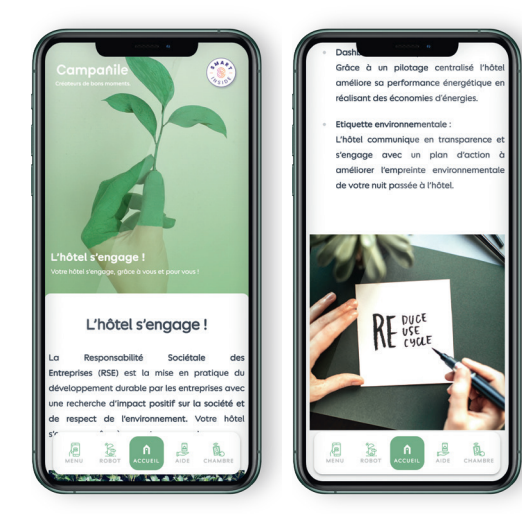
Clients



Équipe



RSE



**UNE PLATEFORME  
DE SERVICES  
PUISSANTE POUR  
STIMULER VOS  
PERFORMANCES**

---

# TOP LINE BOOSTER

## DISTRIBUTION

- **E-distribution** : Connecter votre hôtel aux plus puissants partenaires digitaux, mondiaux et régionaux
- **Bureaux de réservation centrale** : Transformer les appels en réservations
- **Distribution Set-up** : Améliorer la visibilité de votre hôtel sur de nouveaux canaux performants



## E-COMMERCE

### 4 sites de marques et 1 application

- **Augmenter vos revenus** via nos «propres» canaux pour minimiser les coûts de distribution
- **Améliorer le contenu** et mettre en avant la marque avant le séjour
- **Communiquer** au travers de l'application
- Utiliser les données pour mieux comprendre le client et fournir **des services sur mesure**

## COMMERCIAL

### Une plateforme de ventes puissante pour

- **Voyageurs d'affaires et corporate** : une équipe d'experts pour inclure les hôtels dans la politique de voyages des grandes entreprises
- **Voyageurs loisirs** : négociation avec des professionnels du tourisme du monde entier
- **Réunions et événements** : pour vous assurer de trouver la destination la plus appropriée

**ProAccess, un site innovant** pour les réservations de groupes loisir 100% dématérialisées



## REVENU MANAGEMENT

Une équipe d'experts (Revenue Management, Business Analytics, Strategic Pricing) dédiée à l'**optimisation des performances topline**

# EXPÉRIENCE CLIENT

## EXPÉRIENCE CLIENT

Des programmes relationnels clients pour **optimiser les revenus**

- La gestion d'une base de données de 80 millions de clients
- Une importante activation CRM et un programme de fidélité



## SERVICE CLIENTS

- **Un programme de clients mystères** pour aider les hôtels à garantir le respect des standards de marques
- Fournir des **procédures normalisées** pour aider les hôtels à traiter les plaintes des clients
- Définir les **normes et la politique de service client** pour les marques
- Coordonner les directives, les outils et les tableaux de bord pour **booster la gestion des avis clients en ligne**
- **Gérer les réclamations** et demandes des clients



# EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE



## GLOBAL STANDARDS & OPERATIONS

Une **plateforme unique** pour faciliter le déploiement des standards opérationnels au sein du réseau

- Procédures d'utilisation normalisées
- Un solide programme de procédures opérationnelles (liées à l'expérience client)
- Production de tout le **matériel de formation**
- **Sécurité alimentaire et environnement :**  
Lignes directrices pour assurer l'hygiène et la sécurité

## FORMATION DU PERSONNEL

Notre université d'entreprise «U» aide les talents à se développer avec un catalogue de formations sur mesure

## ACHATS

Une plateforme d'achats internationale pour simplifier les achats d'hôtels et vous aider à **minimiser les coûts**

# DESIGN & ARCHITECTURE

## UNE ÉQUIPE INTERNATIONALE DE DESIGNERS ET D'INGÉNIEURS

Pour vous aider à réaliser vos projets

- Définir et développer de nouveaux concepts
- Créer des books design pour faciliter le déploiement des concepts
- Fournir une assistance pour les projets de rénovation
- Aider à la gestion de projets de construction, d'équipement et de planification
- Supervision de la gestion de projet
- Gestion des risques et conformité légale

Pour vous fournir les dernières normes pour réduire votre empreinte environnementale

- Performance énergétique et maintenance
- Nouvelles technologies de construction



# DÉVELOPPEMENT

---



**“Les marques modernes et innovantes de Louvre Hotels Group, les partenariats sur mesure et l’excellence opérationnelle sont le mélange parfait pour faire de votre hôtel un hôtel à succès.”**

**L**es marques de Louvre Hotels Group bénéficient d’un solide héritage et d’une longue expérience dans la distribution et l’exploitation d’hôtels en Asie, en Europe, au Moyen-Orient et en Amérique latine.

En tant que l’un des grands propriétaires d’immobilier hôtelier en Europe, nous pensons comme vous, c’est-à-dire en tant que propriétaire/ investisseur, tout en restant, dans notre ADN, un acteur de l’hospitalité guidé par la satisfaction de ses clients.

Notre nouvelle stratégie ambitieuse de développement international invitera à bord d’un voyage passionnant nos marques, nos investisseurs et nos clients. Une période très excitante nous attend !

L’engagement de Jin Jiang International à soutenir notre plan d’expansion est sans égal et nous positionne à l’avant-garde pour capitaliser sur de nouvelles opportunités.

Nous sommes un partenaire sur le long terme et nous nous réjouissons de construire, avec vous, une relation sur mesure.

**Max Cergneux**  
Chief Development Officer  
Louvre Hotels Group

# CONTACTS

---

## **LOUVRE HOTELS GROUP**

Tour Voltaire  
1 place des Degrés 92800 Puteaux / La Défense  
France  
Tél. : +33(0)1 42 91 46 00  
[www.louvre-hotels.com](http://www.louvre-hotels.com)

## **DÉVELOPPEMENT**

[development@louvre-hotels.com](mailto:development@louvre-hotels.com)

## **GROUP DESK**

[directioncommerciale@louvre-hotels.com](mailto:directioncommerciale@louvre-hotels.com)