



Генеральный директор
ООО «Золотой пляж»
Губина А.О.

_____ утверждаю

**Положение о бронировании услуг
в клуб - отеле «Золотой пляж»**

1. Оформление заявки на бронирование

Бронирование услуг осуществляется на основании бронирования Клиентом по телефону, а также на основании заявки, полученной по факсу, e-mail или другим доступным способом связи.

2. Подтверждение бронирования

Менеджер отдела продаж/Администратор клуб – отеля «Золотой пляж» обязаны рассмотреть заявку и информировать клиента о забронированных услугах не позднее чем через 24 часа после получения письменной заявки.

Подтверждением бронирования является:

- для индивидуальных клиентов: подтверждение бронирования и счет на оплату;
- для корпоративных клиентов: заключение договора на обслуживание, счет на оплату и расшифровку к счету;
- для туристических агентств: подтверждение бронирования и счет на оплату.
-

3. Стоимость услуг

Стоимость услуг установлена в рублях, с учетом всех налогов.

Стоимость услуг по заказанному обслуживанию определяется в соответствии с ценами, указанными на момент оформления заявки клиентом.

4. Формы оплаты услуг

- оплата наличными;
- оплата по банковской карте в клубе-отеле;
- оплата безналичным расчетом;
- оплата извещением через любое отделение банков РФ.

5. Расчетный час в клубе-отеле

Время заезда после 18.00 по местному времени

Время выезда до 16.00 по местному времени

Выезд Гостя после расчетного часа возможен только после согласования с Администрацией клуба-отеля при наличии свободных номеров.

6. Гарантия бронирования

Бронирование является гарантированным, если Клиентом внесена предоплата в размере не менее 50% от стоимости забронированных услуг в течение 3-х банковских дней после выставления счета. В случае, если оплата по счету не поступила в указанный срок, Администрация оставляет за собой право аннулировать заявку на бронирование, известив об этом Клиента по электронной почте, факсу, телефону. Доплату за забронированные услуги гость производит в день заезда в клуб-отель.

7. Скидки и Привилегии для владельцев клубных «Golden Card»:

В клуб - отеле «Золотой пляж»:

- льготная стоимость парковки автомобиля на территории клуб-отеля «Золотой пляж»
- услуги проживания в гостиничном комплексе – скидка 10% (распространяется только на оплату гостиничного номера Владельца карты);
- услуги питания в ресторане «Golden Beach», BBQ- парке, клубе «Контакт», рыбном ресторане - скидка 10%;
- услуги оздоровления в центре традиционной китайской медицины «Золотой меридиан» - скидка 5 %;

В горнолыжном курорте «Солнечная долина»:

- услуги проката горнолыжного и сноуборд инвентаря – скидка 10%
- услуги канатной дороги – скидка 10%
- услуги питания в «ИНЕЙКАФЕ» - скидка 10%;

Подробная информация о действии Golden Card определена в Положении о действии «Golden Card» клуб-отеля «Золотой пляж».

8. Дополнительные скидки при бронировании

- Скидка на комплексное питание в ресторане для детей до 5 лет – 100%;
- Скидка на комплексное питание в ресторане для детей с 5 лет до 12 лет – 50%;
- Скидка при расчете по карте Райффайзен банка – 5% от суммы.
- Скидки от объема заказа услуг:
 - от 50 000 до 100 000 рублей предлагаются:
 - бесплатная баня или сауна на 2 часа;
 - бесплатный конференц-зал на 5 часов;
 - от 100 000 до 250 000 рублей предлагается скидка 5% на все услуги
 - от 250 000 рублей предлагается скидка 10% на все услуги
- Подарок для молодоженов при бронировании заездов «Свадьба» (при бронировании не менее 10-ти номеров) и проведении банкета в точках питания на территории клуба-отеля - бесплатный номер с завтраком (на 2 суток);
- Индивидуальные скидки для корпоративных клиентов в низкий сезон: март, апрель, май, сентябрь, октябрь и ноябрь

Скидки не распространяются на специальные предложения и акции и не суммируются.

9. Корпоративный заезд

Корпоративный заезд – это одновременное размещение группы человек в номерном фонде ООО «Золотой пляж». Количество человек в группе – не менее 12 человек. Количество номеров не менее 6-ти. Категории номеров и протяженность периода проживания не имеют значения.

10. Работа с туристическими агентствами

- Сотрудничество с туристическими агентствами производится на основании заключенного агентского договора;
- Бронирование гостиничных услуг производится на основании письменной заявки от туристического агентства и является гарантированным при внесении предоплаты не менее 50 % в течении 3-х банковских дней с момента выставления счета на оплату.
- До 5 числа месяца следующего за отчетным, агентство представляет на согласование отчет агента;
- Агентское вознаграждение представляется по условию агентского договора, составляет 10 % от стоимости проживания с завтраком согласно цен, утвержденных в прайс-листе;

- Программа поощрения агентств за прирост объемов продаж является регламентом Клуб-отеля «Золотой пляж» при определении агентского вознаграждения туристическим агентствам. ООО «Золотой пляж» оставляет за собой право изменять размер агентского вознаграждения в одностороннем порядке, по истечению одного года с момента заключения договора, а именно:

Шкала поощрения туристического агентства		
№	Общая стоимость объема продаж за один календарный год	Размер агентского вознаграждения, %
1	до 200000,00	10
2	От 200000,00 до 500000,00	13
3	От 500000,00 до 1000000,00	15
4	От 1000000,00 и более	20

- Учитываются только оплаченные и реализованные гостиничные услуги;
- Реализация дополнительных услуг агентскому вознаграждению не подлежит;
- Пересчет старых заявок, при получении повышенной комиссии, не производится;
- По итогу календарного года производится перерасчет оборота продаж туристическим агентством, и в соответствии со шкалой программы поощрения туристических агентств определяется размер агентского вознаграждения на следующий календарный год.

11. Аннуляция подтвержденного бронирования

При отмене заезда, досрочном выезде или аннуляции Гостем подтвержденного бронирования, клуб-отель «Золотой пляж» аннулирует заказ по письменному заявлению на условиях:

- более чем за 72 часа до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Золотой пляж» - возврат денежных предоплаты в полном объеме;
- от 72 до 48 часов до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Золотой пляж» - с удержанием неустойки 50% от стоимости 1-х суток проживания;
- менее чем за 48 часов до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Золотой пляж» - с удержанием неустойки 100% от стоимости 1-х суток проживания.

Изменения в объеме забронированных услуг по спец. обслуживанию (банкеты) подаются в письменной форме. Изменения допускается производить не позднее, чем за 12 часов до начала оказания услуг.

Возврат денежных средств за не предоставленные услуги осуществляется в течение 5 рабочих дней с даты поступления заявления об аннуляции тура.

12. Дополнительные услуги

Для Клиентов, не проживающих в клубе-отеле, бронирование дополнительных услуг (бани, сауны, мангальные зоны, аренда конференц-зала, пирса, банкеты и т.д.) бронирование допускается, только после внесения предоплаты в размере не менее 50%.

13. Замена категории номера

При бронировании клиенту подтверждается только категория номера (без указания конкретного номера). В исключительных случаях Администрация клуба-отеля «Золотой пляж» оставляет за собой право замены номера на равноценный по категории или более высокого класса, без изменения стоимости размещения.

14. Рассмотрение претензий от клиентов

В случае возникновения претензий со стороны Клиента в процессе предоставления услуги, Клиенту необходимо письменно оформить претензию и заверить ее у представителя клуба-отеля.

В течение 5 рабочих дней Администрацией клуб - отеля будет предоставлен обоснованный ответ по рассмотренной претензии.

Возврат денежных средств за не предоставленные услуги осуществляется в соответствии с п.11 Положения, на основании рассмотрения письменного заявления от Клиента.

15. Условия регистрации в отеле

Размещение в отеле осуществляется только при предъявлении документа удостоверяющего личность (паспорт, заграничный паспорт, свидетельство о рождении) на каждого гостя и заполнении анкеты гостя.