



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

Данная скидка не предоставляется в праздничный период

- 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 1 сутки);
- 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 единовременное 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.

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

- более чем за 14 дней до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Золотой пляж» - возврат денежных предоплаты в полном объеме;
- от 14 до 7 дней до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Золотой пляж» - с удержанием неустойки 50% от стоимости Новогоднего тура;
- менее чем за 7 дней до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Золотой пляж» - с удержанием неустойки 100% от стоимости Новогоднего тура.

Изменения в объеме забронированных услуг по спец. обслуживанию (банкеты), а также предоставления дополнительных услуг (бани, мангальные зоны, беседки) подаются в письменной форме. Изменения допускается производить не позднее, чем за 12 часов до начала оказания услуг. При отмене дополнительных услуг (бани, мангальные зоны, беседки) менее, чем за 12 часов до начала оказания услуг клуб-отель «Золотой пляж» аннулирует заказ с удержанием неустойки 100% от стоимости 1 часа

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

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.