

Положение о бронировании услуг в клуб-отеле «Марафон»

1. Оформление заявки на бронирование

Бронирование услуг осуществляется на основании бронирования Клиентом по телефону, а также на основании заявки, полученной по e-mail, через модуль он-лайн бронирования, через соц.сети, каналы бронирования 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. 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.

4. 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.

5. Ценообразование клуб-отеля «Марфон», гарантия цены

Клуб-отель «Золотой пляж» применяет динамическую систему ценообразования в отношении стоимости проживания в номерах и апартаментах. Конечная цена на проживание выстраивается исходя из: дня недели (будние, выходные или праздничные дни), загрузки отеля, времени до заезда (возможны льготные тарифы на раннее бронирование).

Для индивидуальных клиентов: При подаче заявки на бронирование за клиентом фиксируется цена, озвученная на момент подачи заявки. Озвученная цена сохраняется в течение 3 дней до момента внесения предоплаты. Если в трёхдневный срок клиент не вносит предоплату в размере 50% по выставленному счёту, менеджер клуб-отеля «Золотой пляж» в праве снять бронь без сохранения гарантии цены, повторное бронирование возможно по ценам на момент бронирования.

Для корпоративных клиентов: Цена выставляется менеджером отдела продаж в соответствии с квотами на отдельные категории номеров по низкому, стандартному и высокому тарифу на даты заезда в соответствии с динамической системой ценообразования. Клуб-отель «Золотой пляж» не гарантирует предоставления минимальных тарифов на корпоративные заезды.

6. Способы оплаты услуг

1. Наличный расчёт непосредственно в отеле

2. Безналичный расчёт

2.1 Безналичный расчёт с помощью пластиковой карты непосредственно в отеле

2.2 Безналичный расчёт по счёту, высылаемому на электронный почтовый ящик (можно оплатить с помощью приложения Сбербанка)

2.3 Безналичный расчёт с помощью перехода по ссылке, высылаемой на электронный почтовый ящик

3. Оплата через модуль Сбербанка . Оплата происходит через ПАО СБЕРБАНК с использованием Банковских карт следующих платёжных систем:

· МИР 

· VISA International 

· Mastercard Worldwide 

· JCB 

Для оплаты (ввода реквизитов Вашей карты) Вы будете перенаправлены на платёжный шлюз ПАО СБЕРБАНК. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с

использованием протокола шифрования SSL. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard SecureCode, MIR Accept, J-Secure для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля. Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО СБЕРБАНК. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем МИР, Visa Int., MasterCard Europe Sprl, JCB

7. Длительность проживания

В высокий сезон, с июня по август, в выходные и праздничные дни клуб-отель «Марафон» для контроля загрузки отеля вправе выставлять квоты и ограничения на предварительное бронирование номеров и апартаментов на срок 1 сутки.

В рамках пакетных предложений по длительному проживанию в апартаментах, проживания по турам «Романтика», «Мама и малыш», «Горнолыжный», Медицинских туров и др. клуб-отель «Золотой пляж» предоставляет специальные цены на проживание в соответствии с опубликованными условиями туров. Внесение изменений в программу тура, в том числе изменение длительности проживания с сохранением тарифа не допускается. Для увеличения срока проживания допускается покупка 2х и более туров подряд, в соответствии с категориями номеров, участвующих в туре.

8. Расчетный час в клубе-отеле

Время заезда после 18.00 по местному времени

Время выезда до 14.00 по местному времени

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

В случае задержки выезда клиента из номера после расчетного часа, оплата производится в зависимости от расчетного времени следующим образом:

расчетное время с 14:00 до 21:00 – оплата 500 рублей в час;

расчетное время с 21:00 до 24:00 – оплата за 50% стоимости суток проживания;

расчетное время после 24:00 – оплата за полные сутки проживания.

В случае раннего заезда оплата взимается следующим образом:

расчетное время с 12:00 до 18:00 – оплата 200 рублей в час;

расчетное время с 06:00 до 12:00 – оплата за 50% стоимости суток проживания;

расчетное время с 24:00 до 06:00 – оплата за полные сутки проживания.

Заезд Гостя до расчетного часа возможен только при наличии свободных номеров.

12. 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, опубликованных на сайте в момент подачи заявки на бронирование;
- 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:

№	Общая стоимость объема продаж за один календарный год	Размер агентского вознаграждения, %
1	до 200 000,00	10
2	От 200 000,00 до 500 000,00	13
3	От 500 000,00 до 1 000 000,00	15
4	От 1 000 000,00 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.

13. Аннуляция подтвержденного бронирования

При отмене заезда 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 «Марафон» — возврат предоплаты в полном объеме;

— от 72 до 48 часов до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Марафон» — возврат предоплаты с удержанием неустойки 50% от стоимости 1-х суток проживания;

— менее чем за 48 часов до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Марафон» — с удержанием неустойки в размере 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 «Марафон» — возврат денежных предоплаты в полном объеме;

— от 14 до 7 дней до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Марафон» — с удержанием неустойки 50% от стоимости Новогоднего тура, включая услуги проживания и банкета;

— менее чем за 7 дней до расчетного часа даты заселения в клуб-отель «Марафон» — с удержанием неустойки 100% от стоимости Новогоднего тура, включая услуги проживания и банкета;

Изменения в объеме 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.

14. Дополнительные услуги

Для Клиентов, не проживающих в клубе-отеле, бронирование дополнительных услуг (бани, фитнес, бассейны) бронирование допускается только после внесения предоплаты в размере не менее 50%.

15. 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.

16. 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.

17. 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. При регистрации гостю необходимо внести залог за ключ-карту и пользование мини-баром.

18. Парковка

Для гостей, проживающих в клуб-отеле «Марафон» предоставляется 1 бесплатное парковочное место на весь период проживания. Бесплатное парковочное место предоставляется только при своевременном внесении предоплаты за проживание и указании марки и гос. номера транспортного средства при подтверждении бронирования.

Дополнительное парковочное место оплачивается в общем порядке на посту охраны на въезде на территорию клуб-отеля.