

«УТВЕРЖДАЮ»



Ректор ФГБОУ ВО «РГЭУ (РИНХ)»

А.У.Альбеков

2016г

**Регламент о реализации услуг размещения
в спортивно-оздоровительных лагерях ФГБОУ ВО «РГЭУ (РИНХ)»
«СОСНОВЫЙ БЕРЕГ» (п.Архыз) и «ИВУШКА» (с.Весело-Вознесенка)**

1. Общие положения

1.1 Настоящий регламент разработан в целях:

- повышения качества исполнения, определения сроков и последовательности действий при предоставлении услуги;
- установления персональной ответственности должностных лиц за соблюдением требований настоящего регламента по каждому действию или процедуре в составе услуги.

2. Терминология:

2.1. «Заявка на бронирование» (далее – Заявка) - ДОКУМЕНТ №1 - электронная форма предварительного заказа Услуг Размещения Покупателем (Приложение 1 к Регламенту). Этот Документ либо готовит сам Покупатель и присылает в Отдел Продаж и арендных отношений Управления социального и инфраструктурного обеспечения РГЭУ (РИНХ) (далее – ОПиАО) в виде электронного письма, либо готовит сотрудник ОПиАО (далее - Продавец)/сотрудник туристического агентства, с которыми оформлено соглашение о сотрудничестве (далее ТА), во время беседы (телефонного разговора) с Покупателем. В этом документе Покупатель (или Продавец со слов Покупателя) указывает (определяет) конкретный перечень необходимых Покупателю услуг (даты заезда, категория номера, дополнительные услуги, ориентировочную стоимость). Заявка на бронирование – это письменное изложение того, что хочет получить Покупатель, заявка не содержит каких-либо обязательств Продавца.

2.2. «Бронь» – ДОКУМЕНТ №2. Этот документ создаётся Продавцом после сопоставления Заявки на бронирование с наличием свободных мест. В Брони указываются:

- точные даты начала и окончания заезда,
- ФИО Покупателя,
- кол-во мест,
- тип размещения,
- телефон Покупателя.

Бронь может действовать от 1 до 5 дней, в зависимости от сезонности продаж.

2.3 «Договор» - документ №3, согласно которому Продавец обязуется по заданию Покупателя оказать услуги, а Покупатель обязуется оплатить эти услуги (Приложение 2).

Предметом договора являются условия пребывания Покупателя в СОЛ.

2.3.1 Если в спортивно-оздоровительный лагерь отправляется группа лиц, то при заполнении поля «Покупатель» в Договоре указываются данные только одного лица - Покупателя Услуг размещения (ТА), а остальная группа включается в список, являющийся отдельным

приложением к Договору (в п.п.3.1 Договора указывается количество человек и дается ссылка на Приложение к Договору).

2.4 Услуги размещения:

- деятельность по содержанию и обеспечению надлежащего уровня функционирования спортивно-оздоровительного лагеря;
- действия по бронированию, размещению и временному проживанию Покупателей в Спортивно-оздоровительных лагерях Университета;
- иные действия, связанные с размещением и временным проживанием Покупателей.

2.5 «Квитанция» - документ №4, подтверждающий факт оплаты Услуг размещения и являющийся бланком строгой отчетности (БСО) (Приложение 3).

2.5.1 Квитанция приравнивается к кассовому чеку и используется для осуществления наличных денежных расчетов с Покупателем без применения контрольно-кассовой техники непосредственно в СОЛ РГЭУ (РИНХ) директором или иным уполномоченным лицом.

2.6 «Платежный документ» - документ №5, на основании которого производятся расчеты между Продавцом и Покупателями - юридическими лицами (в том числе ТА, с которыми оформлено соглашение о сотрудничестве), а также расчеты с участием индивидуальных предпринимателей в безналичном порядке (ст. 846, 861 ГК РФ).

2.7 «Извещение» - документ № 6, подтверждающий факт оплаты (перевод денежных средств на счет Продавца) Покупателем – физическим лицом услуги размещения.

2.8 «Праздничные дни» - высокий сезон - период наибольшей востребованности услуг размещения, период наиболее высоких тарифов.

2.9 «Расчетный час»: время (местное) предоставления номера и время освобождения номера - 12 – 00.

2.10 «Ранний заезд» - заезд с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа.

2.10.1 При размещении Покупателя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере платы за половину суток.

2.10.2 Ранний заезд оформляется в договорном порядке при возможности произвести заселение в указанные в путевке номера.

2.11 «Акт о порче имущества» - документ № 7, предназначение которого состоит в необходимости документального фиксирования порчи имущества спортивно – оздоровительного лагеря для предъявления его другой стороне в целях получения компенсации за понесенные убытки и потери (Приложение № 4).

2.12 «Акт приема-передачи материальных ценностей» - документ № 8, который подтверждает факт передачи материальных ценностей, находящихся в номере, Покупателю, заселившемуся на основании Договора предоставления услуг размещения (Приложение №5).

3. Реализация услуг размещения

3.1 Стоимость услуг размещения в лагерь для студентов, сотрудников университета, иных физических и юридических лиц устанавливается Управлением бухгалтерского учета и планирования (далее - УБУиП), обосновывается Прейскурантом на основе плановых калькуляций до 20 января и утверждается ежегодным приказом Ректора университета.

3.2 Контроль за поступлением и расходованием средств осуществляется УБУиП.

3.3 Реализация услуг размещения производится ОПиАО на основании заявки на бронирование обучающихся, сотрудников Университета и сторонних лиц, изъявивших желание приобрести услуги размещения.

3.4 Основанием для заселения в лагерь является Договор.

3.4.1 Договора сотрудникам и студентам университета, а также иным лицам выдаются в ОПиАО.

3.4. Договор выдается на основании:

- копии паспорта: страницы с фото и пропиской;
- извещения об оплате услуг размещения.

Подробнее в кабинетах ОПиАО, по телефону: (863) 2698786, e-mail: sol-rinh@yandex.ru.

3.5 Заключенные Договора передаются по реестру в УБУиП на следующий день после оформления.

3.6 Основанием для заселения в лагерь для клиентов ТА, с которыми заключены соглашения о сотрудничестве, является Договор с Приложением со списком группы.

3.7 Услуги по размещению в СОЛ университета распределяются согласно очередности поданных заявлений, независимо от формы подачи.

3.8 Директор СОЛ РГЭУ (РИНХ) или иное уполномоченное лицо имеет право реализовывать услуги размещения физическим лицам непосредственно в СОЛ при наличии свободных номеров и письменном согласовании с ОПиАО.

4. Процедура оформления Брони.

4.1 Заявка на бронирование должна поступить от Покупателя Продавцу одним из способов:

- Покупатель заполняет форму заявки на сайте СОЛ и нажимает кнопку «Отправить».
- Покупатель отправляет письмо сотруднику ОПиАО по электронной почте: sol-rinh@yandex.ru.
- Покупатель звонит по телефону в ОПиАО: (863) 269 87 86;
- Покупатель приходит лично в один из офисов ТА, с которыми оформлено соглашение о сотрудничестве, где можно оформить заявку.

4.2 В Заявке должны быть перечислены услуги, права на которые желает приобрести Покупатель.

4.3 Продавец изучает заявку в течение не более 24 часов с момента получения, определяет возможность удовлетворения желаний Покупателя и после этого связывается с Покупателем (по телефону, лично, с помощью электронной почты или посредством ТА).

4.4 Если в результате общения Продавца и Покупателя возникает взаимное желание продать (у Продавца) и купить (у Покупателя) имеющийся у Продавца туристический продукт, то Продавец оформляет Бронь выбранной Покупателем путёвки.

4.5 Если в результате общения Продавца и Покупателя не возникло желание купить/продать имеющийся в наличии турпродукт, то Заявка на бронирование остаётся в виде Заявки. В будущем, при возникновении возможности удовлетворить Заявку, Продавец вновь связывается с Покупателем и повторяет процедуру согласования.

4.6 Бронь должна быть оплачена Покупателем в течение не более 5 календарных дней с момента подтверждения.

4.6.1 Если на момент заявки до начала заезда осталось менее 7 суток, то бронь должна быть оплачена в течение не более 24 часов с момента подтверждения.

4.7. Оплата производится на лицевой счет Продавца посредством банковского перевода.

4.8 Если в течение указанного периода деньги не поступают на лицевой счет Продавца, бронь аннулируется.

✓ 4.9 Желание Покупателя изменить даты заезда или комфортабельность проживания при наличии Брони или Путёвки является отказом Покупателя от заказанной путевки и требует оформления новой Брони. В случае желаниа Покупателя приобрести более дорогую путевку в рамках обозначенных дат заезда, это разрешается сделать при наличии свободной более дорогой путёвки.

4.10 При безналичных расчетах фактом оплаты признается зачисление всей суммы на лицевой счет Продавца.

4.11 В случае, если денежные средства в оплату Путевки не поступят на счет Продавца в указанный в Договоре срок, для Покупателя наступают последствия как за отказ от Путевки. В этом случае Продавец имеет право отказать в предоставлении Путевки и ответственность за то, что Покупатель не сможет воспользоваться приобретенными Путевками, несет Покупатель.

5. Условия аннуляции Брони и купленной Путевки

5.1 При отсутствии 100% предоплаты за путевку в СОЛ по истечении установленного срока брони или срока оплаты по счету данная бронь аннулируется, и путевка реализуется в порядке возникновения спроса.

5.2 Покупатель вправе отказаться от забронированной Путевки и от купленной (оплаченной) Путевки в любое время. При этом Договор расторгается.

5.3 Возврат денежных средств за оплаченную Путевку осуществляется только после предоставления в офис продаж следующих документов:

- Заявление на возврат денежных средств,
- Паспорт клиента + копия паспорта,
- Договор (оригинал),
- Платежный документ об оплате (оригинал).

6. Бронирование путевок структурными подразделениями, обучающимися и сотрудниками Университета

6.1 Сроки бронирования структурными подразделениями, обучающимися и сотрудниками Университета путевок в Спортивно – Оздоровительные лагеря РГЭУ (РИНХ) :

№	Наименование	Срок предоставления информации в ОПиАО	Форма предоставления	Ответственное лицо	Основание предоставления путевок
1	Оздоровительный отдых для обучающихся и сотрудников Университета	до <u>01 октября</u> при бронировании мест на Новогодние и Рождественские праздники; до <u>20 января</u> при бронировании мест на февраль – март; до <u>15 марта</u> при бронировании мест на май; в течение года - согласно Регламенту реализации путевок в СОЛ «РГЭУ (РИНХ)»	Заявка	Покупатель/сотрудник Университета	Оплата путевки до 01 ноября Оплата путевки до 10 февраля Оплата путевки до 01 апреля Оплата путевки

6.2 ОПиАО бронирует места, согласно предоставленной структурными подразделениями информации.

6.3 Внесение изменений допускается в связи с изменением утвержденного плана мероприятий РГЭУ (РИНХ) на текущий учебный год.

Регламент разработан

Начальник Управления СиИО

Н.Б.Никитина

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор –
проректор по учебной работе

Н.Г. Кузнецов

Проректор по персоналу и безопасности

В.И. Михалин

Главный бухгалтер

О.В.Ковалева

Начальник Управления ФКСиТ

Е.А.Денисов

Начальник правового управления

Е.А. Паршина