

Договор оказания гостиничных услуг

г. Алматы

«___» _____ 2021 года

Настоящий Договор является публичным в соответствии со статьей 387 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Публикация (размещение) текста настоящего Договора на сайте по адресу: www.grandville.kz является публичным предложением (офертой), адресованным неопределенному кругу лиц с целью заключить настоящий Договор в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Фактом принятия (акцепта) условий настоящего Контракта является подписание Приложения № 1 к настоящему Договору (Согласие - Акцепт) и оплаты услуг, предоставляемых в рамках настоящего Договора. Заключение настоящего Договора производится посредством принятия (Согласия - Акцепта) условий настоящего Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок согласно статье 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

1. Предмет договора

1.1. Товарищество с ограниченной ответственностью «РС Alakol Operation» в лице директора Байкул А.Ш., действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны и пользователь услуг, именуемый в дальнейшем «Заказчик/Гость», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1.2. По настоящему договору Исполнитель обязуется оказать комплекс услуг по обеспечению временного проживания Заказчика в отеле «Grand Ville Resort» (далее по тексту – Отель), расположенном по адресу: Алматинская область, Алакольский район, Ырғайтинский с/о, село Акши, кв.056, участок 309, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.3. Комплекс, указанный в п. 1.1 настоящего договора, кроме услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, также включает в себя следующие сопутствующие услуги:

- полный завтрак (шведский стол) в кафетерии «Grand Ville Resort» на следующий день после приезда Гостя;
- доступ к пляжу озера Алаколь;
- доступ к открытому бассейну;
- доступ к открытой детской площадке;
- доступ к детской комнате с предоставлением услуг аниматоров;
- доступ к вечерней музыкальной программе;
- доступ к кинотеатру;
- доступ к спортивной площадке.

1.4. В рамках гостиничных услуг Исполнителем могут быть оказаны дополнительные услуги, оплачиваемые за отдельную плату по прейскуранту цен.

1.5. Срок пребывания Заказчика в гостинице - [_____] суток с [_____] по [_____].

1.6. Предельный срок пребывания в гостинице - [_____].

1.6. Категория номера, предоставляемого Заказчику для проживания - [_____].

1.7. Расчетным часом в гостинице считается 12 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда в Отель – 14.00 дня, время выезда – 12.00 дня.

2. Обязательства сторон

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Предоставить Заказчику услуги, предусмотренные настоящим договором, в строгом соответствии с условиями настоящего договора и Правилами предоставления гостиничных услуг в РК, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 21 апреля 2008 года № 366.

2.1.2. Предоставить Заказчику полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах, в т. ч. о категории гостиницы, правилах заезда, проживания в гостинице, видах и категориях номеров, порядке и сроках освобождения номеров, условиях питания, дополнительных услугах, стоимости услуг гостиницы и т. д.

2.1.2. Сохранять конфиденциальность и не разглашать третьим лицам условия Договора, а также любую другую информацию о Заказчике, ставшую известной в связи с исполнением Договора.

2.2. Исполнитель вправе:

2.2.1. в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего договора, если Заказчик нарушает условия договора, при этом Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы;

2.2.2. осуществлять рассылку рекламного материала Заказчику по реквизитам, указанным в настоящем Договоре, а Заказчик соглашается на получение рассылки рекламного материала от Исполнителя;

2.2.3. удерживать полную стоимость путевки при отказе Заказчиком от дальнейшего проживания и/или пребывания в Отеле, в связи с ухудшением погодных условий во время такого проживания и/или пребывания.

2.2.4. при наступлении обстоятельств, предусмотренных п. 6.6. настоящего Договора, Исполнитель возвращает оплаченную Заказчиком сумму в полном размере, по реквизитам, указанным Заказчиком.

2.2.5. Исполнитель имеет право отказать в размещении лицам:

- не предоставившим документов, удостоверяющих их личность;
- не предоставившим документы об оплате услуг Исполнителя;
- не согласными с условиями предоставления размещения/ проживания в Отеле;
- нарушающим общественный порядок и/или Правила проживания в Отеле (Приложение №3 к настоящему Договору), являющимися неотъемлемой частью настоящего Договора;
- находящимся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, под воздействием психотропных веществ.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. Соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания в Отеле и правила противопожарной безопасности.

2.3.2. Принять и оплатить услуги в полном объеме.

2.3.3. своевременно предоставить Исполнителю все документы, необходимые для оформления бронирования;

2.3.4. своевременно и в полном объеме производить оплату за использование дополнительных услуг, предоставляемых Отелем и/или на территории Отеля;

2.3.5. в случае ухудшения здоровья и/или общего самочувствия Заказчика, а также членов его семьи, в том числе малолетних детей, Заказчик самостоятельно несет ответственность за их здоровье и лечение. При этом, Заказчик вправе покинуть территорию Отеля в любое удобное для него время, без предъявления требований к Отелю о возврате денежных средств за оплаченные и неиспользованные дни отдыха (путевки).

2.3.6. оплачивать комиссию банков второго уровня при возврате денежных средств Заказчику Исполнителем, в случаях отмены бронирования Заказчиком по любым обстоятельствам.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. В любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

2.4.2. Пользоваться услугами, предоставляемыми на территории Отеля, при условии соблюдения установленного режима работы и правил посещения, указанных на соответствующих информационных стендах и прочих официальных носителях (вывесках, буклетах).

2.4.3. Обращаться в Администрацию Отеля по вопросам качества оказываемых услуг.

3. Бронирование номеров и процедура отмены бронирования

3.1. Заявка на бронирование направляется Заказчиком в отдел продаж Исполнителя по электронной почте: sales@grandville.kz, а также по телефонам отдела продаж, согласно формы, указанной в Приложении №2 к настоящему Договору и являющейся неотъемлемой частью Договора.

3.2. Бронирование гостиничных номеров возможно при соблюдении следующих условий:

- бронирование, изменение сроков проживания, отмена брони производится Исполнителем на основании письменных заявок на бронирование/изменение/отмену брони от Заказчика (далее по тексту – Заявка).

- при раннем бронировании, т.е. **до 01 мая текущего года**, оплачивается 100% (сто процентная) предоплата путём внесения в кассу Исполнителя по месту нахождения отдела продаж либо безналичным способом, по согласованию Сторон.

- при обычном бронировании, т.е. **после 01 мая текущего года**, оплачивается 50% (пятьдесят процентов) предоплаты от общей суммы путевки путём внесения в кассу Исполнителя по месту нахождения отдела продаж либо безналичным способом, по согласованию Сторон. Оставшуюся сумму к оплате, Заказчик вправе внести за 10 (десять) календарных дней до даты заселения/заезда в Отель путём внесения в кассу Исполнителя по месту нахождения отдела продаж либо безналичным способом, по согласованию Сторон.

3.3. Заявка на бронирование номера (-ов) в Отеле должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. Заказчика/гостей;
- Дата и время заезда и выезда гостя (группы гостей);
- Тип бронируемого номера;
- Способ оплаты и должна быть заполнена в строгом соответствии с формой Заявки, указанной в Приложении №2 к настоящему Договору.

3.4. Исполнитель при наличии свободных номеров подтверждает и гарантирует бронирование путем направления Заказчику соответствующего сообщения по электронной почте на адрес, указанный в Заявке на бронирование номера и/или посредством телефонной связи. В случае отсутствия свободных номеров соответствующей категории, Исполнитель вправе предложить Заказчику имеющиеся в наличии другие типы номеров или отказать в бронировании.

3.5. Бронирование номера, подтвержденное отделом продаж Исполнителя, сохраняется за Заказчиком до 12:00 часов следующих за днем заезда Заказчика суток. При заезде Заказчика с 14:00 часов дня заезда и до 12:00 часов следующего дня, оплате подлежат полные сутки.

3.6. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет либо в кассу Заказчика или на карту Заказчика:

- при внесении предоплаты в размере 50% (пятьдесят процентов) от общей стоимости путевки каждого бронируемого номера выбранной категории;
- при предоставлении Заказчиком/Гостем оригинала письма компании с гарантиями оплаты (если оплата производится компанией);
- любые другие случаи бронирования Заказчиком услуг Исполнителя считаются негарантированными.

Гарантированное бронирование означает представление Заказчиком Исполнителю своих гарантий (бесспорного безотзывного обязательства) оплачивать услуги проживания, а также другие услуги Отеля.

3.7. Заказчик оставляет за собой право отказать в бронировании номеров, отменить ранее подтвержденное бронирование, а также вернуть денежные средства по оплаченным путевкам в период обстоятельств непреодолимой силы, в случае объявления чрезвычайного положения в Республике Казахстан, в период высокой загруженности Отеля, включая, но не ограничиваясь следующим: во время приема Президента Республики Казахстан, Елбасы Республики Казахстан и членов их семей, имеющих особый статус по законодательству Республики Казахстан; во время ограничений по передвижению в городе Алматы и в Алматинской области; во время проведения в Отеле конференций, форумов и других значимых мероприятий. В таком случае Исполнитель обязуется вернуть Заказчику оплаченную сумму в полном размере, за вычетом комиссии банков второго уровня за перевод.

3.8. В случаях, предусмотренных пунктом **6.6.** настоящего Договора, Исполнитель вправе применить специальные правила и условия бронирования номеров/отмены бронирования. При этом Исполнитель информирует Заказчика о специальных условиях при получении Заявки, а также в письме подтверждения бронирования.

3.9. При бронировании номеров для группы лиц, условия, а также стоимость предоставления гостиничных услуг Исполнителем могут быть изменены для каждой группы лиц отдельно. Для целей настоящего Договора считается, что группой является количество Гостей, проживающих в 10 (десяти) и более гостиничных номерах в сутки.

3.10. Заказчик вправе:

3.10.1. единожды изменить период проживания не менее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты заезда в Отель, без оплаты комиссий.

3.10.2. изменить категорию номера, при наличии свободных номеров на бесплатной основе.

3.10.3. изменить количество гостей в путевке, согласно правилам заселения, при условии если выбранная Заказчиком категория номера предусматривает наличие дополнительного места. Оплата за дополнительное место производится в отделе продаж и/или по месту нахождения Отеля.

3.10.4. переоформить путевку на другого человека за 14 (четырнадцать) календарных дней до заселения, без оплаты комиссий. Переоформление путевки осуществляется при соблюдении следующих условий:

- 1) сохраняется тип номера и количество Гостей по правилам заселения в Отель;
- 2) основной Заказчик, с которым был подписан договор направляет Исполнителю заявление по шаблону (**Приложение №5**);
- 3) после подписания договора на оказание гостиничных услуг между Исполнителем и новым Заказчиком на тех же условиях, по которым выписывалась предыдущая путевка.

3.11. Заказчик при подписании настоящего Договора соглашается со следующим:

- в случае отмены бронирования **менее чем за 15** (пятнадцать) календарных дней до даты заселения в Отель, Исполнитель удерживает 10% (десять процентов) от общей стоимости путевки;
- в случае изменения периода проживания путем уменьшения количества дней пребывания в Отеле, менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты

заселения в Отель, Исполнитель удерживает с Заказчика 15 000 (Пятнадцать тысяч) тенге, а также комиссию банка второго уровня за перевод денежных средств по реквизитам Заказчика.

- возврат денежных средств после заселения в Отель не осуществляется.

3.12. В любых случаях отмены и/или изменения бронирования, при возврате денежных средств Заказчику, Исполнитель удерживает с Заказчика комиссию банков второго уровня за перевод денежных средств из общей суммы, подлежащей возврату Заказчику.

4. Стоимость услуг и порядок расчетов

4.1. Стоимость гостиничных услуг составляет [сумма цифрами и прописью] тенге.

4.2. Услуги оплачиваются Заказчиком в момент заключения настоящего договора.

4.3. Оплата производится **наличными денежными средствами Исполнителю либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя:**

- наличными денежными средствами, кредитной или дебетной картой, при этом оплата осуществляется по месту нахождения Отдела продаж Исполнителя до даты заезда в Отель и при фактическом бронировании оплата производится в день заезда в Отель, у стойки Reception;

- путем банковского перевода минимум за 2 (два) банковских дня до даты заезда в Отель. При осуществлении оплаты путем банковского перевода, все типы комиссий, подлежащие уплате в связи с данным платежом, оплачиваются непосредственно Заказчиком.

4.4. Моментом оплаты считается **момент поступления денежных средств на расчетный счет и/или в кассу Исполнителя.**

4.5. Дополнительные услуги (СПА центра, ресторана, бара, прачечной и химчистки, трансфер, услуги няни и т.д.) оказываются Исполнителем Заказчику в соответствии с прейскурантом цен и оплачиваются Заказчиком отдельно. Исполнитель вправе предоставлять иные условия оплаты и предоставления дополнительных услуг, на основании проводимых АКЦИЙ и/или иных предложений Исполнителя.

4.6. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом – с 14.00 дня в день заселения до 12.00 часов дня следующего дня.

4.7. Во время регистрации по месту нахождения Отеля, Заказчик должен предоставить гарантию оплаты услуг Исполнителю в виде депозита наличными денежными средствами, или деталей индивидуальной кредитной/дебетной карты, за исключением случаев, когда оплата была внесена предварительно.

4.8 В случае заселения Заказчика/Гостя в Отеле в день приезда до официального времени регистрации, т.е. до 14:00 часов - дополнительно взимаются 50% от тарифа на забронированный номер с учетом НДС, в качестве платы за ранний заезд (с 06:00 до 14:00). При заезде Заказчика/Гостя до 6:00 утра, рекомендуется совершать предбронирование номера с предыдущих суток, при этом дополнительно взимается 100% от тарифа стоимости забронированного номера.

4.9. В случае задержки выезда Заказчика/Гостя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с Заказчика в следующем порядке: дополнительно взимаются 50% от тарифа на забронированный номер с учетом НДС, в качестве платы за поздний выезд (с 12:00 часов до 18:00). При выезде после 18:00, дополнительно взимается 100% от тарифа стоимости забронированного номера.

4.10. В случае изменения стоимости номеров, в связи с повышением налогов или иных платежей, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Исполнитель обязуется уведомить об этом Заказчика не менее, чем за 5 (пять) банковских дней до даты заезда в Отель.

5. Порядок предоставления услуг

5.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям настоящего договора и требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

5.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

5.3. Порядок проживания в гостинице устанавливается Исполнителем.

5.4. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

6. Ответственность сторон

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему договору, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

6.2. Заказчик несет ответственность за несоблюдение норм пожарной безопасности, порчи имущества и иных правонарушений в Отеле во время проживания, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан и Правилами проживания в Отеле (Приложение №3 к настоящему Договору).

6.3. За просрочку оплаты услуг Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере 0,1% от стоимости услуг за каждый день просрочки, но не более 10% от общей стоимости путевки.

6.4. Заказчик самостоятельно отвечает за сохранность путёвки и/или гарантийного бронирования до прибытия и регистрации в Отеле.

6.5. Отель не несет ответственность за отсутствие у Заказчика документов, удостоверяющих их личность и/или подтверждающих родственные отношения с детьми для их сопровождения на территории Республики Казахстан.

6.6. Исполнитель не несёт ответственность в случае отсрочки/переноса даты бронирования, даты открытия сезона, а также даты начала работы Отеля при любых обстоятельствах, напрямую зависящих от решения государственных и негосударственных органов Республики Казахстан, связанных с карантинными ограничениями в условиях мировой пандемии; не несёт ответственности в случае нарушения и/или переноса и/или отмены расписания культурно-развлекательной и экскурсионной программы, в случаях наступления неблагоприятных гидрометеорологических условий, в том числе тумана, шторма, объявления штормового предупреждения, повышения или понижение уровней воды до отметок, не позволяющих безопасное пребывание на воде. А также, за отмену, задержку или изменение сроков проживания, произошедшие по причинам, находящимся вне сферы контроля Исполнителя, таким как: стихийное бедствие, эпидемия, карантин, угроза военных действий, переворотов, беспорядков экономического характера, забастовок, террористических актов, действий государственных органов, изменений законодательства.

6.7. Не заселение Заказчика в номер Отеля в дату, указанную в путёвке - считается отказом Заказчика от исполнения настоящего Договора (срок от одного дня и менее) и влечёт за собой обязательную выплату неустойки соразмерно стоимости за проживание 1 (одного) дня, согласно стоимости типа-номера, который был забронирован Заказчиком.

6.8. Если Заказчик по собственной инициативе желает продлить проживание в Отеле, то он должен за 1 (один) день до окончания проживания, обратиться к администрации Отеля. При наличии свободных номеров, Исполнитель удовлетворяет данный запрос и взимает оплату за дополнительные дни проживания в Отеле.

6.9. Незнание Заказчика законодательных актов Республики Казахстан, а также Правил проживания в Отеле не освобождает его от ответственности за их нарушение.

5.10. Исполнитель не несет ответственности за здоровье и/или общее состояние Заказчика/Гостей и не возвращает денежные средства за оплаченные, но не использованные дни отдыха, в случае наступления болезни Заказчика.

6.10. Заказчик/Гость самостоятельно несет ответственность за жизнь, здоровье и безопасность своих несовершеннолетних детей на территории Отеля, в том числе в местах повышенной опасности. К местам повышенной опасности относятся: озеро, пирс, бассейн, балкон, терраса. Сотрудники Исполнителя/работники Отеля за детей Заказчика ответственности не несут.

7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. В рамках Договора под обстоятельствами непреодолимой силы означает любое обстоятельство или обстоятельства, которые Сторона, заявляющая об их наступлении, неспособна, несмотря на все обоснованные усилия, предотвратить или преодолеть, и которые включают в себя **ухудшение погодных условий** (дождливая погода, град, снег, понижение температуры воздуха, воды и т.д.), военные действия, терроризм, восстания, гражданские беспорядки, стихийные бедствия, забастовки, принятие органом государственной власти или государственного управления решения, повлекшего за собой невозможность исполнения настоящего Договора.

7.2. Если обстоятельства непреодолимой силы препятствует выполнению одной из Сторон любого из своих обязательств по Договору, такая Сторона освобождается от выполнения этого обязательства на период действия такого обстоятельства, при условии, что такая Сторона в течение 3 (трех) рабочих дней направила другой Стороне письменное уведомление о существовании обстоятельства. При этом, каждая Сторона будет предпринимать все необходимые и адекватные действия для сведения к минимуму убытков или ущерба для другой Стороны и для восстановления своей способности выполнять обязательства по Договору. Если возникшие обстоятельства длятся более 3 (трех) месяцев, любая из Сторон имеет право расторгнуть Договор, направив письменное уведомление другой Стороне.

7.3. Отель в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы имеет право по согласованию с Заказчиком заменить заказанный тип номера на равноценный или более высокой категории без изменения в классе обслуживания.

8. Применимое право и разрешение споров

8.1. Отношения Сторон регулируются в соответствии с условиями Договора, а все, что не предусмотрено Договором, регулируется в соответствии с законодательством и применимым правом в Республике Казахстан.

8.1. Все разногласия и спорные вопросы, возникающие между Сторонами в ходе исполнения Договора, должны разрешаться путем переговоров. В случае невозможности для Сторон прийти к соглашению в течение 15 календарных дней после возникновения спора, заинтересованная Сторона вправе обратиться в суд по месту регистрации ТОО «PC Alakol Operation». Язык судопроизводства – русский.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

9.2. Настоящий договор составлен в двух аутентичных экземплярах - по одному для каждой из Сторон.

9.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

9.4. Подписывая Приложение №1, Приложение №2, Приложение №3 к настоящему Договору на рецепции Исполнителя, Заказчик заявляет, что ознакомился/ознакомилась с условиями Договора, Правилами проживания в Отеле и согласен/согласна их выполнять.

9. Персональные данные

10.1. Настоящим Заказчик дает согласие на передачу Исполнителю персональные данные свои и ребенка Заказчика, в рамках оказания услуг по Договору. Заказчик осведомлен, что персональные данные – это любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации субъекту персональных данных, в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, паспортные данные и другая персональная информация.

10.2. Заказчик подтверждает свое полное согласие на обработку персональных данных.

10.3. Исполнитель обязуется использовать персональные данные только для исполнения обязательств в рамках настоящего Договора.

11. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель ТОО «PC Alakol Operation» Республика Казахстан, 040200, Алматинская область, Алакольский район, г.Ушарал, улица Кунаева, зд.30 БИН: 170740013604 ИИК: KZ498851022036TCSJV00 (KZT) В ЦФ АО «ДБ «КЗИ Банк», г. Алматы БИК KZIVKZKA	Заказчик/Гость ФИО _____ ИИН _____ Адрес: _____ Тел.: _____
Подпись м.п. _____ /Байкул А.Ш.	Подпись _____

**Приложение №1
к Договору оказания гостиничных услуг**

**ЗАЯВЛЕНИЕ – АКЦЕПТ
(для заполнения при онлайн подписании, на сайте посредством ЭЦП ключей)**

на заключение Договора возмездного оказания услуг Персональные данные

Клиента/Получателя:

Фамилия _____ Имя _____

Отчество _____

Дата рождения: ____ / ____ / ____

Данные удостоверения личности/паспорта:

ИИН

_____ № _____ выдан _____ дата _____

—

_____ дата: ____ / ____ / ____ г

.

Адрес регистрации:

г. _____ ул. _____ дом _____ кв. _____

E-mail: _____ @ _____

Дом. тел.: _____ Моб. тел.

+7 _____

Я ознакомлен(а) и согласен(на) с условиями Договора оказания гостиничных услуг, указанного на сайте www.grandville.kz. В соответствии со ст.ст.395, 396 ГК РК Заказчик принимает все условия Договора оказания гостиничных услуг (далее - Договор), которые определены в оферте и опубликованы на сайте в сети Интернет по адресу: www.grandville.kz. (далее — Договор). Заказчиком является лицо, фамилия, имя, отчество, а также данные удостоверения личности/паспорта, которые указаны в настоящем Заявлении - Акцепте. Заказчик признает и подтверждает, что настоящее Заявление - Акцепт к Договору является акцептом (принятием) условий Договора. Заказчиком полностью принимаются условия Договора, без каких-либо изъятий и изменений. Клиент ознакомлен с Договором и приложениями к нему и подтверждает свое согласие со всеми разделами Договора и настоящего Заявления-Акцепта.

ФИО и подпись Заказчика: _____ / _____ / _____

Заполняется в случае если плательщик приобретает путевку в пользу третьего лица:

Плательщик по Договору:

Данные удостоверения личности/паспорта: ИИН _____ № _____ выдан:

_____ дата _____

_____ « ____ » _____ года

Дата составления Договора « ____ » _____ 20__ года

Приложение №2
к Договору оказания гостиничных услуг

№ _____
исходящий № заявки
«__» _____ 2021 г.
(дата заявки)



Заявка на бронирование гостиничного номера в отеле «Grand Ville Resort»

ФИО гостя	Категория номера	Дата заезда	Дата выезда	Количество гостей (дети, взрослые)	Возраст детей

Дополнительные пожелания: _____

Оставленная Вами заявка на бронирование гостиничного номера в обязательном порядке должна быть гарантирована путем 100% оплаты, до даты заезда Отель.

Оплата принимается следующими способами:

- **Способ оплаты №1:** оплата в банке на расчётный счёт Исполнителя по Договору.
- **Способ оплаты №2:** внесение оплаты в кассу отдела продаж Исполнителя в течении 24 часов (наличным способом или платежной картой).
- **Способ оплаты №3:** через мобильное приложение kaspi.kz.

В случае готовности произвести оплату просим Вас:

- Верно заполнить **бланк заявки.**
- Прикрепить к данному письму: **копию удостоверения личности с обеих сторон** (на кого будет оформлен номер и заключен Договор).
- Заполнить договор и отправить подписанную скан версию или подписать с помощью ключа ЭЦП на сайте _____.
- Все вышеперечисленные **документы выслать на sales@grandville.kz.**

После получения перечисленных документов, отдел продаж Исполнителя направит на указанный e-mail адрес Заказчика письмо с подтверждением брони.

В случае, если Вы оставляли заявку на бронирование, но не отправили вышеперечисленные документы, Ваша бронь не подтверждается и менеджер отдела продаж не несет какой-либо ответственности за гарантию брони.

Контактный телефон _____

Подпись _____

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Общие положения

Настоящие правила устанавливают основные требования, предъявляемые к посещению пляжей, поведению на воде и на территории Отеля " GRAND VILLE Resort". Целью настоящих Правил является обеспечение порядка на территории и безопасности отдыхающих. Граждане на пляже и в других местах массового отдыха обязаны соблюдать и поддерживать чистоту, порядок и этические нормы.

Внимание!

Территория отеля является частной собственностью. Администрация вправе устанавливать правила поведения на территории отеля, не противоречащие действующему законодательству Республики Казахстан. Обязательным условием является ношение индикационного браслета отеля GV, на весь период размещения. В случае отказа, Отель имеет право отказать в заселении без возврата денежных средств.

Отдыхающие несут ответственность, в т.ч. материальную за нарушение: общественного порядка, внутреннего распорядка отеля "GRAND VILLE Resort", санитарной и пожарной безопасности, причинение вреда окружающей среде, умышленное нанесение вреда здоровью и имуществу отдыхающих, порчу или утерю имущества отеля "GRAND VILLE Resort".

Отдыхающие, нарушающие правила пребывания, обязаны по требованию администрации покинуть территорию базы отдыха!

1. ПРАВИЛА ЗАСЕЛЕНИЯ И ВЫЕЗДА:

1.1. При заезде на отдых гость должен иметь при себе паспорт либо другой документ удостоверяющий личность и документ на ребенка/детей, подтверждающий возраст (свидетельство о рождении) и/или нотариально заверенная доверенность в случае сопровождения детей другими лицами.

1.2. Администрация имеет право отказать в заселении в отель, в случае если количество гостей превышает, количество гостей, указанных в путевке, включая детей.

1.3. Полная оплата за весь период проживания производится в отделе продаж.

1.4. Стандартное время заселения в день заезда: с 14:00

1.5. Стандартное время выселения в день отъезда: до 12:00

1.6. При заселении в отель Вы получаете регистрационную карту, которую необходимо заполнить до момента получения ключа от номера.

1.7. За проживание одного ребенка до 5 лет в отеле в номере родителей без предоставления места, плата не взимается.

1.8. За предоставленное дополнительное место оплата производится согласно установленного прейскуранта.

1.9. Внеплановая замена белья, моющих средств, туалетных принадлежностей и влажная уборка производятся согласно установленного прейскуранта.

1.10. При выезде сдавать ключи от номера Администрации, штраф за утерю ключа 5000 тенге.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ "GRAND VILLE Resort" ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ:

2.1. Администрация оставляет за собой право отказать в пользовании услугами и нахождении на территории любому гостю, нарушившему настоящие Правила и иные обязательные правила, установленные на территории отеля, объяснив причину и без возврата стоимости оплаченных услуг.

2.2. Администрация оставляет за собой право предоставлять и передавать уполномоченным законодательством РК лицам информацию о лицах, неоднократно нарушающих Правила, установленные на территории отеля.

2.3. Администрация имеет право наложить на гостей/посетителей штраф за нарушение норм противопожарной безопасности, курение в неположенных местах и несоблюдение законных требований администрации.

2.4. Администрация обязана в полном объеме и своевременно предоставить гостям и посетителям оплаченные услуги.

2.5. Администрация обязана обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам, качество и безопасность предоставляемых услуг.

2.6. Администрация обязана своевременно реагировать на требования гостей и посетителей об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах и на других объектах отеля.

2.7. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится 1 раз в три дня. Влажная уборка проводится 1 раз в день по графику.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТДЫХАЮЩИХ И ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ "GRAND VILLE Resort":

3.1. Права:

3.1.1. Пользоваться услугами, предоставляемыми на территории отеля, при условии соблюдения установленных Правил, в дни и часы работы отеля, согласно режиму работы, указанному на соответствующих информационных стендах и прочих официальных носителях (вывесках, буклетах).

3.1.2. Получать исчерпывающую информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг.

3.1.3. Обращаться в Администрацию по вопросам качества оказываемых услуг.

3.1.4. Находясь и оплачивая услуги на территории отеля, отдыхающий/гость подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами в соответствии со ст.389 ГК РК.

3.2. Обязанности:

3.2.1. Оплачивать платные услуги в точках оплат отеля.

3.2.2. Посещение отеля лицами, не достигшими 18 лет, допускается только в сопровождении взрослых. Руководителям групп, имеющих в своем составе лиц, не достигших 18 лет, обязательно должны иметь при себе нотариально заверенную доверенность на их сопровождение.

3.2.3. Уходя из номера тщательно закрывать двери и окна во избежание случаев хищения, проверять закрытие кранов водоснабжения, выключать электроприборы.

3.2.4. Соблюдать тишину и порядок после 23:00 и до 9:00.

3.2.5. В случае порчи имущества, оплатить штраф, согласно утвержденному прайсу.

4. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩЕНО!

- 4.1. Привозить домашних животных (кошек, собак и др.);
- 4.2. Пользоваться открытым огнем и пиротехникой в не отведенных для этого местах;
- 4.3. Строго запрещено употреблять семена подсолнечника и рыбу (в любом виде) на территории Отеля.
- 4.4. Строго запрещено распитие спиртных напитков на территории Отеля, за исключением номеров, террас номеров и пляжа.
- 4.5. Строго запрещено приносить свое спиртное в ресторан, в бассейны, а также в другие зоны питания и обслуживания.
- 4.6. Запрещено, выносить еду и напитки с фуршетного стола, на завтраке.
- 4.7. Сквернословить, мешать отдыху окружающих;
- 4.8. Мусорить;
- 4.9. Изменять настройку ресивера, разъединять штекеры антенных шнуров, портить имущество и выводить из строя оборудование;
- 4.10. Бросать в унитазы резиновые изделия и предметы гигиены, во избежание образования засоров.
- 4.11. Курить в помещениях и номере отеля, за исключением специально отведенных мест.
- 4.12. Передавать посторонним лицам ключи от номера (электронные браслеты).
- 4.13. Переставлять и выносить имущество отеля с мест их установки.
- 4.14. Нарушать общепринятые нормы поведения, в т.ч. находиться на территории отеля под действием наркотических средств.
- 4.15. Проявлять агрессивные действия, угрожающие безопасности здоровья или имуществу других лиц.
- 4.16. Причинять ущерб имуществу отеля.
- 4.17. Размещать в номере гостей после 23:00 без оплаты и регистрации их пребывания в отеле.
- 4.18. Размещать в номерах домашних животных и других представителей фауны.
- 4.19. Разводить костры на территории отеля, загрязнять окружающую среду, зеркало бассейна, территорию пляжа и прибрежные воды.
- 4.20. Проносить на территорию бассейна продукты питания.
- 4.21. Ввозить/вносить/ использовать свои продукты питания, спиртные и прочие напитки (исключение – детское питание).
- 4.22. Оставлять детей без присмотра, особенно вблизи открытого водоема, бассейна, SPA центра.
- 4.23. В целях соблюдения пожарной безопасности на территорию отеля запрещено приносить и хранить оружие, легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, отравляющие, едкие, ядовитые и наркотические вещества и иные опасные предметы, использовать пиротехнику.
- 4.24. Выносить мебель (столы, стулья), полотенца и тапочки из номеров на улицу.
- 4.25. Использовать полотенца и постельное белье не по прямому назначению (чистка обуви, окраска волос, мытье полов и пр.)
- 4.26. Осуществлять самостоятельный ремонт приборов и электрооборудования строго запрещен.
- 4.27. Администрация отеля не несёт ответственности за оставленные без присмотра вещи, а также за утрату денег, ценных бумаг, дорогостоящей аппаратуры, других ценных вещей отдыхающих.

- 4.28. Находиться в служебных помещениях без разрешения Администрации.
- 4.29. Находиться в нетрезвом состоянии, распивать спиртные напитки и употреблять еду в неположенных местах.
- 4.30. Распространять различного рода товары и листовки, проводить рекламные акции без согласования с Администрацией.
- 4.31. Выбрасывать мусор, окурки и отходы на территории отеля и в номерах. Для сбора мусора следует использовать урны и пепельницы.
- 4.32. Входить в ресторан в купальных костюмах.
- 4.33. Пользоваться бассейном с распушенными волосами и без принятия душа.
- 4.34. Посещать бассейн в нетрезвом состоянии.
- 4.35. Пользоваться моющими средствами в бассейне.
- 4.36. Справлять в бассейне естественные нужды.
- 4.37. Курить, сквернословить, мешать отдыху окружающих.
- 4.38. Купаться в верхней одежде, нижнем белье и обнаженными.
- 4.39. Распивать спиртные напитки, принимать пищу, грызть семечки.
- 4.40. Заносить на территорию бассейна стеклянную тару и бьющиеся предметы.
- 4.41. Проводить опасные для окружающих игры.
- 4.42. Нырять в бассейн по несколько человек одновременно.
- 4.43. Оставлять без присмотра детей. Пользоваться бассейном после 21:00.
- 4.44. В целях обеспечения безопасности посетителей – посетители с острыми инфекционными и кожными заболеваниями к бассейну не допускаются.

5. ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ:

Предупреждаем Вас о наличии на территории отеля мест повышенной опасности: озеро, пирс, бассейн, балкон, терраса и пр.

Все предоставляемые развлечения на открытом воздухе, с использованием техники и оборудования, возможны для детей только в сопровождении взрослых.

Просим родителей, во избежание несчастных случаев и травматизма, предельно внимательно следить за детьми.

Отдыхающие несут полную ответственность за своих детей!!!

5.1. Правила передвижения на моторных транспортных средствах на территории отеля:

5.1.1. Запрещается ездить, не держась за руль.

5.1.2. Запрещается перевозить груз, выступающий за габариты транспортного средства.

5.1.3. Буксировать вышеуказанные транспортные средства.

5.1.4. Запрещается управлять скутером, мопедом, квадроциклом, сигвеем в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического или иного), под воздействием лекарственных препаратов, ухудшающих реакцию и внимание, в болезненном или утомленном состоянии, ставящим под угрозу безопасность движения, жизнь и здоровье окружающих.

5.1.5. Скорость передвижения любых транспортных средств на территории отеля не должна превышать 5 км.в час.

5.2. Правила катания на безмоторных транспортных средствах – велосипедах, роликах, скейтах, бордах и др.

5.2.1. Запрещается двигаться вне территории отеля и на территории парковки автомобилей.

5.2.2. Рекомендуются использовать индивидуальные средства защиты (налокотники, наколенники, шлем).

5.3. Правила поведения в бассейне:

5.3.1. Дети, не умеющие плавать, допускаются к бассейну только с родителями.

5.3.2. Запрещено находиться в бассейне без купальных костюмов (дети до 3 лет должны быть в специальных подгузниках)

5.3.3. Родители несут ответственность за соблюдение детьми правил посещения бассейна и за безопасность своих детей.

5.3.4. Родители должны постоянно находиться с детьми и не оставлять их без присмотра.

5.3.5. Родители обязаны обеспечить соблюдение детьми всех санитарно-гигиенических требований, установленных для посещения бассейна.

5.3.6. Запрещено проносить на территорию бассейна продукты питания, посуду и иной столовый инвентарь.

6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ПЛЯЖЕ И ДРУГИХ МЕСТАХ МАССОВОГО ОТДЫХА:

6.1. На территории пляжа и других местах массового отдыха запрещено:

6.2. Оставлять детей без присмотра.

6.3. Купаться в состоянии алкогольного опьянения.

6.4. Купаться в местах, где выставлены указатели с предупреждающими знаками.

6.5. Заплывать за буйки, обозначающие границы плавания.

6.6. Подплывать к моторным лодкам, весельным лодкам и другим плавсредствам, прыгать с них в воду.

6.7. Приближаться на водных мотоциклах, весельных лодках и на других плавсредствах ближе 30 метров к купающимся в зоне акватории пляжа.

6.8. Засорять и загрязнять водоем и пляжную зону.

6.9. Разжигать и курить кальян в номере и на террасе.

6.10. Создавать неудобства другим отдыхающим на пляже, а также допускать некорректное поведение в воде.

6.11. Нарушать общественный порядок, в т.ч. включать аудиосистемы без учета предельно допустимых норм уровня звука, установленных законодательством РК.

6.12. Приводить с собой собак и других животных (купать животных в местах купания отдыхающих).

6.13. Въезжать на территорию пляжа на автомобилях мотоциклах, квадроциклах и других моторных транспортных средствах.

6.14. Мыть транспортные средства, велосипеды, стирать и полоскать белье.

6.15. Подавать сигналы ложной тревоги.

7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ:

7.1. Каждый гость отеля несет материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный другим отдыхающим.

7.2. Каждый гость несет материальную ответственность за имущество и оборудование отеля в случае его повреждения, утраты. Размер ущерба рассчитывается по рыночной стоимости и оплачивается на месте в полном объеме наличными денежными средствами. За испорченные бытовую технику, оборудование номера и санузла, утерянные ключи, предметы мягкого инвентаря, предметы сервировки стола, а также разбитую посуду взимается дополнительная оплата.

7.3. Администрация отеля не несет ответственность за утерю багажа и личных вещей отдыхающих, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных случаев (за исключением оказания первой медицинской помощи). Администрация не несет ответственности за случаи краж личного имущества в месте пребывания.

7.4. За оставленные в салоне автомобиля ценные вещи администрация отеля и сотрудники автостоянки ответственности не несут.

7.5. Администрация отеля несет ответственность за вред, причиненный жизни и здоровью гостя/посетителя вследствие недостатков при оказании услуг.

7.6. Администрация отеля не несет ответственности за несчастные случаи и травмы, полученные вследствие несоблюдения правил поведения на территории отеля и общих правил техники безопасности.

7.7. Пользуясь услугами отеля, посетитель/гость подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, не имеет медицинских противопоказаний для пользования услугами отеля и пользуется данными услугами на свой риск.

По вопросам дополнительной информации об услугах отеля "GRAND VILLE Resort", пожалуйста, обращайтесь на ресепшн по телефону:

100

ГОСТИ, ГРУБО НАРУШИВШИЕ НАСТОЯЩИЕ ПРАВИЛА, БУДУТ ЗАНЕСЕНЫ В СПИСОК НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ГОСТЕЙ, ВПОСЛЕДСТВИИ ЧЕГО, АДМИНИСТРАЦИЯ ОТЕЛЯ ИМЕЕТ ПРАВО ОТКАЗЫВАТЬ В ДАЛЬНЕЙШЕМ ОКАЗАНИИ УСЛУГ КОГДА-ЛИБО.

Приложение №4
к Договору оказания гостиничных услуг

Директору «ТОО РС Alakol Operation»
Г-же Байкул А. Ш.

От _____

Заявление на изменение периода проживания в отеле «Grand Ville resort»

Прошу Вас изменить период проживания по заявке № _____

с дат: _____

(даты, ранее указанные в заявке)

на даты: _____

(даты, по которым будет осуществляться проживание)

(сумма)

В связи с: _____

Дата _____

Подпись _____

Приложение №5
к Договору оказания гостиничных услуг

Директору «ТОО PC Alakol Operation»
Г-же Байкул А. Ш.

От _____

Заявление на переоформление путевки отеля «Grand Ville resort»

Прошу Вас переоформить путевку с _____
(ФИО на кого была оформлена путевка)

На _____
(ФИО на кого будет переоформлена путевка)

В связи с _____
(указать причину)

Дата _____

Подпись _____