

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР (ОФЕРТА) НА ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ОТЕЛЕЙ «OLYMPICA» / «ALPEN VILLE» СРК «БАГАНАШИЛ»

Редакция от 10 августа 2026 года

Настоящий документ является публичной офертой Исполнителя о заключении договора возмездного оказания гостиничных и сопутствующих услуг. Гостиничное обслуживание относится к публичным договорам. Договор заключается путем акцепта настоящей оферты в порядке, предусмотренном разделом 3.

1. ТЕРМИНЫ И ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** «Исполнитель» — юридическое лицо ТОО “Деловое партнерство”, осуществляющий гостиничное обслуживание в отелях «Olympica» и/или «Alpen Ville» СРК «Баганашил».
- 1.2.** «Гость» — физическое лицо, непосредственно получающее услуги проживания. «Заказчик» — физическое или юридическое лицо, осуществляющее бронирование и/или оплату услуг в интересах Гостя. Если Заказчик и Гость совпадают, к нему применяются права и обязанности обеих категорий.
- 1.3.** «Отель» — соответствующий объект размещения «Olympica» или «Alpen Ville» на территории СРК «Баганашил».
- 1.4.** «Бронирование» — подтвержденное Исполнителем резервирование номера и/или иных услуг на определенный период и условиях.
- 1.5.** «Прейскурант» — действующие цены, тарифы и существенные коммерческие условия услуг, доведенные до сведения Заказчика до оплаты.
- 1.6.** «Правила проживания» — Приложение № 1 к настоящему Договору, регулирующее порядок пребывания, безопасность, пользование имуществом и иные организационные вопросы.
- 1.7.** Настоящий Договор применяется совместно с Правилами проживания, подтверждением бронирования и Прейскурантом. Индивидуально согласованные условия бронирования имеют приоритет перед общими условиями в части, в которой они прямо отличаются от них.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1.** Исполнитель обязуется предоставить Гостю номер для временного проживания и согласованные сопутствующие услуги, а Заказчик обязуется оплатить услуги на условиях настоящего Договора, подтвержденного бронирования и Прейскуранта.
- 2.2.** Конкретные характеристики услуги — Отель, категория номера, даты и время заезда/выезда, количество Гостей, питание, дополнительные места, включенные услуги, цена, условия отмены и иные существенные параметры — определяются подтверждением бронирования и/или документом об оплате.
- 2.3.** В стоимость проживания могут входить Wi-Fi, кабельное телевидение, сезонное посещение открытого бассейна и иные услуги в соответствии с выбранным тарифом. Состав включенных услуг доводится до сведения Заказчика до оплаты.
- 2.4.** Дополнительные услуги, не включенные в тариф проживания, оказываются за отдельную плату по Прейскуранту или по индивидуально согласованной цене.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И АКЦЕПТ

3.1. Оферта считается акцептованной при совершении Заказчиком первого действия, однозначно свидетельствующего о намерении получить услуги: подтверждение бронирования, внесение полной или частичной оплаты, предоставление данных для оформления брони, получение ключа/карты доступа, регистрация при заселении либо фактическое начало проживания.

3.2. Акцепт означает, что до совершения соответствующего действия Заказчику была предоставлена возможность ознакомиться с настоящим Договором, Правилами проживания, Прейскурантом и условиями выбранного тарифа.

3.3. Договор считается заключенным с момента акцепта и действует до полного исполнения сторонами обязательств, включая расчеты, возврат имущества и урегулирование обоснованных требований.

3.4. Сведения системы бронирования, электронная переписка, кассовый чек, банковский документ, электронное подтверждение, регистрационная запись и данные системы доступа могут использоваться как доказательства заключения и исполнения Договора в пределах, допускаемых законодательством.

4. БРОНИРОВАНИЕ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

4.1. Бронирование осуществляется по телефону, электронной почте, через официальный сайт Исполнителя, систему онлайн-бронирования, администратора, а также через сторонние платформы бронирования, используемые Исполнителем.

4.2. Бронь считается подтвержденной после направления Исполнителем подтверждения либо фиксации подтвержденного статуса в соответствующей системе. Условия бронирования через стороннюю платформу применяются с учетом условий такой платформы, доведенных до Заказчика до оплаты.

4.3. Заказчик обязан предоставить достоверные данные, необходимые для бронирования, и своевременно сообщить об изменении времени прибытия.

4.4. Если Гость не прибыл в согласованное время и не сообщил о задержке, последствия неявки определяются подтвержденным тарифом и условиями отмены, доведенными до Заказчика до оплаты. Исполнитель не вправе применять нераскрытые заранее штрафы или удержания.

4.5. При изменении или отмене бронирования Исполнитель направляет подтверждение по используемому каналу связи. Время обращения определяется по времени города Алматы.

5. ЗАСЕЛЕНИЕ, РЕГИСТРАЦИЯ И РЕЖИМ ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Стандартное время заезда и время выезда устанавливаются действующим Прейскурантом и/или иными условиями размещения, доведенными до сведения Заказчика до бронирования.

Если в подтверждении конкретного бронирования указано иное время заезда или выезда, для такого бронирования применяется время, указанное в подтверждении бронирования.**5.2.**

Заселение осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а для несовершеннолетних — документов и/или сведений, необходимых в соответствии с законодательством и Правилами проживания.

5.3. Ранний заезд и поздний выезд предоставляются при наличии возможности и оплачиваются в размере, заранее установленном Прейскурантом или согласованном с Заказчиком.

5.4. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров и после подтверждения Исполнителем.

5.5. Гости, не проживающие в Отеле, допускаются на территорию и в номер в порядке и часы, установленные Правилами проживания. При необходимости Исполнитель вправе потребовать регистрацию посетителя в целях безопасности и соблюдения пропускного режима.

6. ЦЕНА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

6.1. Цена услуг определяется Прейскурантом, выбранным тарифом, подтверждением бронирования или индивидуальным предложением Исполнителя.

6.2. Оплата производится в тенге наличными в кассу, банковской картой, безналичным переводом либо иным законным способом, принимаемым Исполнителем.

6.3. При безналичной оплате обязательство по оплате считается исполненным после поступления денежных средств Исполнителю, если иной момент не установлен законодательством или условиями платежного сервиса.

6.4. Дополнительные услуги оплачиваются до их оказания либо при выезде в соответствии с Прейскурантом и фактически оказанными услугами.

7. ОТМЕНА, ДОСРОЧНЫЙ ВЫЕЗД И ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Заказчик вправе отменить или изменить подтвержденное бронирование путем уведомления Исполнителя по телефону, электронной почте, через официальный сайт, систему бронирования, администратора либо иным согласованным сторонами способом. Моментом отмены считается время получения Исполнителем соответствующего уведомления.

7.2. Если иные условия не установлены выбранным тарифом и не доведены до сведения Заказчика до оплаты или иного акцепта бронирования, применяется стандартный порядок отмены, предусмотренный настоящим разделом.

7.3. Бесплатная отмена. При отмене бронирования не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до установленного времени заезда отмена производится без удержания стоимости проживания. Полученная Исполнителем предварительная оплата за неоказанные услуги подлежит возврату в полном объеме.

Для целей настоящего раздела под установленным временем заезда понимается стандартное время заезда, установленное действующим Прейскурантом, либо иное время заезда, прямо согласованное Исполнителем и указанное в подтверждении конкретного бронирования.

Сообщенное Заказчиком предполагаемое время фактического прибытия, отличающееся от установленного времени заезда, само по себе не изменяет срок бесплатной отмены, если изменение времени заезда прямо не подтверждено Исполнителем как условие соответствующего бронирования.

7.4. Поздняя отмена. При отмене бронирования менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до установленного времени заезда такое бронирование считается поздно отмененным.

При поздней отмене Исполнитель вправе удержать из предварительной оплаты сумму в размере стоимости первых суток забронированного проживания, но не более суммы, которая может быть обоснованно отнесена к фактически понесенным Исполнителем расходам и иным подлежащим оплате последствиям исполнения и прекращения соответствующего бронирования в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Если размер подлежащих учету расходов и стоимости фактически оказанных услуг составляет менее стоимости первых суток проживания, возврату Заказчику подлежит соответствующая разница.

7.5. Неявка. Неявкой считается неприбытие Гостя в дату заезда без предварительного уведомления Исполнителя об отмене бронирования или более позднем прибытии.

При неявке Исполнитель вправе удержать из внесенной предварительной оплаты сумму в размере стоимости первых суток забронированного проживания с учетом ограничений, предусмотренных пунктом 7.4 настоящего Договора.

7.6. Если Гость не прибыл в установленное время, но заблаговременно уведомил Исполнителя о задержке и Исполнитель подтвердил сохранение бронирования, бронирование не считается отмененным вследствие неявки.

Номер сохраняется за Гостем в течение согласованного сторонами периода, а соответствующий период резервирования учитывается при расчетах по Договору.

7.7. При неявке Гостя без уведомления Исполнитель вправе после окончания установленного периода ожидания аннулировать бронирование на последующий период и предоставить номер другому Гостю.

Исполнитель не вправе одновременно получить оплату от первоначального Заказчика за неоказанный последующий период проживания и повторно получить оплату за тот же период от другого Гостя, если такое удержание не имеет самостоятельного законного основания.

7.8. Досрочный выезд. После фактического заселения Гость вправе досрочно прекратить проживание, уведомив администратора Отеля.

При досрочном выезде производится перерасчет стоимости услуг. Оплате подлежат:

- стоимость фактически оказанного проживания и иных фактически оказанных услуг;
- фактически понесенные Исполнителем расходы, непосредственно связанные с исполнением соответствующего бронирования и его досрочным прекращением, в случаях и пределах, допускаемых законодательством Республики Казахстан.

Неиспользованная часть предварительной оплаты подлежит возврату Заказчику после соответствующего перерасчета.

7.9. Досрочный выезд сам по себе не является основанием для автоматического удержания стоимости всего оставшегося забронированного периода проживания.

Если при бронировании Заказчиком был выбран специальный тариф с особыми условиями досрочного прекращения проживания, применяются условия такого тарифа при условии, что они были ясно доведены до сведения Заказчика до оплаты и соответствуют законодательству Республики Казахстан.

7.10. Специальные и невозвратные тарифы.

Исполнитель вправе устанавливать специальные тарифы, предусматривающие иные сроки бесплатной отмены, размер предварительной оплаты и иные условия отмены и неявки.

Такие условия являются частью конкретного бронирования только при условии, что они были доведены до сведения Заказчика до оплаты или иного акцепта бронирования.

Обозначение тарифа как «невозвратного» или иным аналогичным образом само по себе не лишает Заказчика прав, которые не могут быть ограничены соглашением сторон в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7.11. Отмена по инициативе Исполнителя.

Если Исполнитель по причинам, зависящим от него, не может предоставить подтвержденный и оплаченный номер, Заказчику по согласованию предлагается:

- номер не ниже оплаченной категории без увеличения стоимости;
- иной вариант размещения с соответствующим перерасчетом;

- перенос бронирования на согласованный срок;
- либо возврат стоимости неоказанной услуги.

Если стоимость согласованной замены ниже первоначально оплаченной стоимости, разница возвращается Заказчику.

7.11.1. При полной невозможности оказания оплаченной услуги по причинам, за которые отвечает Исполнитель, стоимость неоказанной услуги возвращается Заказчику. Иные последствия определяются законодательством Республики Казахстан.

7.11.2. Объективная невозможность оказания услуг. При авариях коммунальных сетей, чрезвычайных ситуациях, действиях государственных органов, обстоятельствах непреодолимой силы и иных обстоятельствах, не зависящих от Исполнителя, вопрос о переносе бронирования, замене услуги и возврате денежных средств разрешается с учетом характера обстоятельств, стоимости фактически оказанных услуг, фактически понесенных расходов и требований законодательства Республики Казахстан.

7.12. **Порядок возврата.** Возврат денежных средств осуществляется на основании обращения Заказчика и сведений, необходимых для идентификации соответствующего платежа.

Возврат производится, как правило, тем же способом, которым была произведена оплата. При объективной невозможности возврата первоначальным способом стороны могут согласовать иной законный способ.

7.12.1. Исполнитель осуществляет необходимые с его стороны действия по возврату денежных средств в срок, предусмотренный законодательством Республики Казахстан. Срок фактического поступления денежных средств Заказчику может дополнительно зависеть от банка, платежной системы, оператора банковской карты или иной организации, участвующей в проведении платежа.

7.12.2. При частичном использовании оплаченного комплекса услуг сумма возврата определяется исходя из стоимости неоказанной части услуг за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесенных Исполнителем расходов, непосредственно связанных с исполнением соответствующего обязательства.

7.12.3. При возникновении спора о размере удерживаемой суммы Исполнитель должен иметь возможность обосновать ее характер и связь с конкретным бронированием. Не подлежат удержанию расходы, которые фактически не были понесены, не связаны непосредственно с исполнением соответствующего бронирования либо не могут быть обоснованы Исполнителем.

7.13. **Бронирование через сторонние платформы.** Если бронирование произведено через стороннюю платформу бронирования, технический порядок отмены и возврата может определяться правилами соответствующей платформы и условиями выбранного на ней тарифа, доведенными до Заказчика до оплаты.

7.14. Индивидуальные условия подтвержденного бронирования имеют приоритет перед стандартными условиями настоящего раздела в части срока бесплатной отмены и иных специальных параметров тарифа, если соответствующие условия были ясно доведены до сведения Заказчика до акцепта и не противоречат законодательству Республики Казахстан.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

8.1. Исполнитель обязан предоставить оплаченный номер и услуги в согласованный период, обеспечить надлежащее санитарное и техническое состояние, предоставлять необходимую и достоверную информацию об услугах и ценах.

- 8.2.** Исполнитель обязан принимать разумные меры по обеспечению безопасности, пожарной безопасности и исправности инфраструктуры в пределах своей ответственности.
- 8.3.** Исполнитель вправе требовать соблюдения Договора и Правил проживания, своевременной оплаты, бережного отношения к имуществу и прекращения действий, создающих угрозу безопасности или нарушающих права других лиц.
- 8.4.** При невозможности предоставить забронированный номер по причинам, зависящим от Исполнителя, Исполнитель предлагает номер не ниже согласованной категории либо иной вариант, согласованный с Заказчиком, с соответствующим перерасчетом.
- 8.5.** Исполнитель вправе обеспечить доступ работников в номер для уборки, ремонта, устранения аварии, проверки угрозы безопасности и иных объективно необходимых действий с соблюдением разумности и приватности Гостя; кроме экстренных случаев, Гость предварительно уведомляется.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ / ЗАКАЗЧИКА

- 9.1.** Гость вправе получить оплаченные услуги надлежащего качества, информацию об услугах и ценах, обращаться с требованиями и претензиями и пользоваться иными правами, установленными законодательством.
- 9.2.** Гость обязан соблюдать Правила проживания, пожарную безопасность, общественный порядок, режим тишины, правила пользования бассейном и иной инфраструктурой, а также законные требования работников Исполнителя.
- 9.3.** Заказчик обязан своевременно оплатить услуги и предоставить достоверные сведения, необходимые для бронирования и заселения.
- 9.4.** При выходе из номера Гость обязан принимать разумные меры для предотвращения аварий и ущерба: закрывать воду, выключать не требующие постоянной работы электроприборы, закрывать окна и дверь.
- 9.5.** Гость обязан сообщать администрации о неисправностях, авариях, повреждениях и иных обстоятельствах, способных причинить вред.

10. НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ И ПРИГЛАШЕННЫЕ ЛИЦА

- 10.1.** Размещение несовершеннолетних осуществляется с учетом требований законодательства и условий выбранного тарифа. Условия бесплатного размещения детей, питания и дополнительного места указываются в Прейскуранте.
- 10.2.** Законный представитель или сопровождающее совершеннолетнее лицо обязано обеспечивать надлежащий присмотр за ребенком вне услуг, прямо предусматривающих такой присмотр.
- 10.3.** Дети у бассейна, на игровых площадках и в иных потенциально опасных зонах находятся под постоянным контролем сопровождающего лица в соответствии с Правилами проживания.
- 10.4.** Гость отвечает за действия приглашенных им лиц в той мере, в которой такая ответственность предусмотрена законодательством и обусловлена его собственными действиями или обязанностями.

11. ИМУЩЕСТВО, ЛИЧНЫЕ ВЕЩИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА УЩЕРБ

- 11.1.** Гость обязан бережно относиться к номеру, мебели, оборудованию, текстилю, ключам/картам доступа и иному имуществу Исполнителя.

11.2. При причинении по вине Гостя реального ущерба Исполнитель вправе составить акт, произвести фото- или видеофиксацию и предъявить требование о возмещении документально или иным допустимым способом подтвержденного размера ущерба.

11.3. Размер ущерба определяется в соответствии с Приложением № 3 «Порядок определения и возмещения ущерба имуществу», исходя из фактически причиненного реального ущерба, стоимости ремонта, восстановления или замены имущества, а также иных непосредственно связанных и обоснованных расходов в случаях и пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан..

11.4. Исполнитель несет ответственность за вещи Гостя в случаях и пределах, установленных законодательством и условиями фактического принятия имущества на хранение. Формулировки об абсолютном освобождении Исполнителя от ответственности за документы и ценности не применяются в случаях, когда ответственность возлагается законом.

11.5. Найденные и оставленные вещи учитываются и хранятся/передаются в порядке, установленном законодательством и внутренней процедурой Исполнителя. Исполнитель не вправе автоматически передавать имущество на благотворительность только по истечении трех дней без надлежащего правового основания.

12. БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАПРЕТЫ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

12.1. В номерах и помещениях запрещаются действия и предметы, создающие пожарную, санитарную или иную угрозу, включая использование неразрешенных нагревательных приборов, хранение взрыво- и пожароопасных веществ, незаконного оружия и токсичных веществ.

12.2. Курение допускается только в специально отведенных местах. Размещение с животными допускается только в случаях и на условиях, прямо разрешенных Исполнителем или предусмотренных законодательством.

12.3. Исполнитель вправе ограничить доступ или прекратить обслуживание при грубом или повторном нарушении Правил, угрозе жизни и здоровью, насилию, противоправном поведении, существенном нарушении покоя других Гостей, неоплате услуг либо повреждении имущества — с соблюдением законодательства и соразмерности применяемой меры.

12.4. Факт употребления алкоголя сам по себе не является безусловным основанием для выселения, если алкоголь законно употребляется в разрешенном месте. Основанием для мер безопасности является состояние или поведение, создающее угрозу, нарушающее общественный порядок либо препятствующее безопасному пользованию услугами.

12.5. Штрафы за нарушение Правил применяются только при наличии законного и заранее согласованного основания. Настоящий Договор не устанавливает фиксированный штраф 10 000 тенге за любое нарушение.

13. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ, ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ И СВЯЗЬ

13.1. Исполнитель вправе собирать и обрабатывать персональные данные в объеме, необходимом для бронирования, заключения и исполнения Договора, расчетов, регистрации Гостей, обеспечения безопасности, исполнения требований законодательства и рассмотрения обращений.

13.2. В случаях, когда законодательство требует согласия субъекта персональных данных, такое согласие оформляется отдельно либо иным способом, позволяющим подтвердить его получение, с включением обязательных сведений, предусмотренных законодательством.

13.3. Видеонаблюдение может осуществляться в общих зонах в целях безопасности и защиты имущества. Видеонаблюдение не ведется в местах, где оно необоснованно нарушало бы частную жизнь, включая санузлы и иные аналогичные зоны.

13.4. Контактные данные, предоставленные Заказчиком, могут использоваться для сервисных сообщений о бронировании, оплате, изменениях услуги и иных сообщениях, необходимых для исполнения Договора. Рекламные рассылки осуществляются при наличии соответствующего законного основания.

14. ОБРАЩЕНИЯ, ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

14.1. Гость вправе направить обращение или претензию администратору, по электронной почте или иным официальным каналом Исполнителя.

14.2. Исполнитель рассматривает обращения в сроки и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан, и предоставляет информацию, необходимую для защиты прав потребителя.

14.3. Стороны стремятся урегулировать спор путем переговоров и претензионного взаимодействия. Неурегулированный спор разрешается в соответствии с правилами подсудности, установленными законодательством Республики Казахстан.

15. ФОРС-МАЖОР И ОБЪЕКТИВНАЯ НЕВОЗМОЖНОСТЬ ИСПОЛНЕНИЯ

15.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств в той мере, в которой оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, подтверждаемыми в установленном порядке.

15.2. При авариях городских коммуникаций, отключениях, чрезвычайных ситуациях и иных обстоятельствах, не зависящих от Исполнителя, последствия для расчетов и исполнения определяются характером обстоятельств, фактически оказанными услугами, фактически понесенными расходами и законодательством. Исполнитель не освобождается от ответственности за собственную вину.

16. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ОФЕРТЫ

16.1. Настоящая oferta действует с даты ее опубликования/введения в действие до замены новой редакцией.

16.2. Исполнитель вправе изменять offerту, Правила и Прейскурант на будущее. Изменения не применяются к уже оплаченным услугам в части, ухудшающей положение Заказчика, если иное не предусмотрено законодательством или прямо согласовано сторонами.

16.3. Актуальная редакция размещается на официальном сайте Исполнителя и/или в доступном месте на стойке регистрации до заключения Договора.

17. РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- Полное наименование: ТОО «ДЕЛОВОЕ ПАРТНЕРСТВО 2»
- БИН: 181240025109
- Юридический адрес: РК, г. Алматы, мкр-н Баганашыл, ул. Санаторная, 14Б
- Адрес оказания услуг: РК, г. Алматы, мкр-н Баганашыл, ул. Санаторная, 14Б
- Банковские реквизиты: ИИК KZ216010131000466041, БИК HSBKZZKX, Банк АО Народный банк Казахстана г. Алматы, КБЕ 17

- Телефон: +77273398450; электронная почта: info@baganashil.kz ; сайт: www.baganashil.kz

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1 — Правила проживания и пребывания в отелях «Olympica» / «Alpen Ville» СРК «Баганашил».

Приложение № 2 — Прейскурант гостиничных услуг.

Приложение № 3 — Порядок определения и возмещения ущерба имуществу.

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ
В ОТЕЛЯХ «OLYMPICA» / «ALPEN VILLE»
СРК «БАГАНАШИЛ»**

Редакция от 10 августа 2026 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пребывания (далее — «Правила») являются Приложением № 1 и неотъемлемой частью Публичного договора (оферты) на оказание гостиничных и сопутствующих услуг отелей «Olympica» / «Alpen Ville» СРК «Баганашил» (далее — «Договор»).

1.2. Правила регулируют преимущественно порядок пребывания Гостей, требования безопасности, поведения, пользования номером, территорией и инфраструктурой Отеля. Вопросы заключения Договора, бронирования, цены, оплаты, отмены, досрочного выезда и возврата денежных средств регулируются Договором, подтверждением бронирования, Прейскурантом и условиями соответствующего тарифа.

1.3. Термины «Исполнитель», «ОТЕЛЬ», «Гость», «Заказчик», «Бронирование» и «Прейскурант» используются в значениях, установленных Договором.

1.4. До бронирования, оплаты или заселения Заказчику/Гостю предоставляется возможность ознакомиться с Договором, настоящими Правилами, Прейскурантом и существенными условиями выбранного тарифа.

1.5. Отели работают круглосуточно. Стандартное время заезда, выезда и расчетный час определяются Прейскурантом, условиями тарифа и подтверждением бронирования. При расхождении применяется условие, доведенное до Заказчика при бронировании.

1.6. Оформление заселения производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и иных документов или сведений, необходимых в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ НОМЕРОМ

2.1. Гость вправе пользоваться предоставленным номером и включенными в тариф услугами в течение согласованного периода проживания.

2.2. Гость обязан использовать номер, мебель, оборудование, текстиль, ключи/карты доступа и иное имущество по назначению и бережно.

2.3. При выходе из номера Гость обязан принимать разумные меры для предотвращения аварий и ущерба: закрывать воду, выключать не требующие постоянной работы электроприборы, закрывать окна и дверь.

2.4. Гость обязан незамедлительно сообщать администрации о неисправностях, авариях, протечках, повреждении мебели, оборудования, освещения и иных обстоятельствах, способных причинить вред.

2.5. Самовольное перемещение крупной мебели, изменение интерьера, демонтаж оборудования, вынос имущества Отеля, полотенец, постельных принадлежностей, посуды и иных предметов за пределы предназначенной зоны не допускаются.

2.6. Доступ работников Отеля в номер допускается для уборки, смены белья, ремонта, устранения аварии, проверки объективной угрозы безопасности и иных необходимых действий. Кроме экстренных случаев, Гость предварительно уведомляется с соблюдением разумности и приватности.

2.7. По окончании согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер и вернуть ключ/карту доступа. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров и после подтверждения администрацией.

3. ПРИГЛАШЕННЫЕ ЛИЦА И ПОСЕТИТЕЛИ

3.1. Лица, не проживающие в Отеле, могут посещать территорию и Гостей в порядке и часы, установленные Отелем. В действующей организационной модели посещение допускается с 07:00 до 23:00 с регистрацией у администратора, если иной режим не установлен опубликованной информацией Отеля.

3.2. Пользование приглашенными лицами платными услугами и инфраструктурой осуществляется по Прейскуранту и условиям соответствующей услуги.

3.3. Пребывание приглашенного лица после установленного времени допускается только после согласования с администрацией и оформления и оплаты соответствующей услуги.

3.4. Передача приглашенным лицам ключа/карты доступа без согласования с администрацией не допускается.

3.5. Гость обязан обеспечить, чтобы приглашенные им лица соблюдали настоящие Правила. Ответственность Гостя за действия приглашенных лиц определяется Договором и законодательством Республики Казахстан.

4. НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ

4.1. Размещение несовершеннолетних осуществляется с учетом законодательства Республики Казахстан, Договора и условий выбранного тарифа.

4.2. Условия бесплатного размещения детей, питания и предоставления дополнительного места определяются Прейскурантом или условиями тарифа, доведенными до Заказчика до оплаты.

4.3. Законный представитель или сопровождающее совершеннолетнее лицо обязано обеспечивать надлежащий присмотр за ребенком вне услуг, прямо предусматривающих такой присмотр.

4.4. Дети на игровых площадках, у бассейна, в парковой зоне и иных потенциально опасных местах должны находиться под постоянным контролем сопровождающего совершеннолетнего лица.

4.5. Сопровождающее лицо обязано учитывать возраст, навыки плавания и состояние ребенка и не допускать поведения, создающего угрозу его жизни или здоровью.

5. ТИШИНА, ОБЩЕСТВЕННЫЙ ПОРЯДОК И ПОВЕДЕНИЕ

5.1. Гости обязаны соблюдать общественный порядок, уважительно относиться к другим Гостям, посетителям и работникам Отеля и не создавать необоснованных помех отдыху окружающих.

5.2. Запрещаются агрессивное поведение, угрозы, насилие, оскорбления, умышленное создание конфликтов, чрезмерный шум и иные действия, существенно нарушающие покой других Гостей.

5.3. Использование звукоусиливающей аппаратуры, колонок и иной техники допускается только при условии, что это не нарушает покой других лиц и не противоречит установленному режиму тишины.

5.4. При нарушении порядка администрация вправе потребовать прекратить нарушение. При существенном или повторном нарушении, угрозе жизни, здоровью, имуществу или общественному порядку применяются меры, предусмотренные разделом 12 Договора.

5.5. Фиксированный штраф за сам факт нарушения настоящих Правил не взимается. При причинении имущественного ущерба возмещается фактически причиненный реальный ущерб в установленном порядке.

6. КУРЕНИЕ, АЛКОГОЛЬ, ОПАСНЫЕ ПРЕДМЕТЫ И ЖИВОТНЫЕ

6.1. Курение табачных изделий, использование электронных систем потребления никотина, систем нагревания табака и аналогичных устройств допускается только в специально отведенных местах, если такие места предусмотрены. В номерах и иных помещениях Отеля курение запрещено.

6.2. Факт законного употребления алкогольной продукции сам по себе не является основанием для прекращения проживания. Не допускается состояние или поведение вследствие алкогольного, наркотического, токсического либо иного опьянения, которое создает угрозу жизни или здоровью, сопровождается агрессией, нарушением общественного порядка, повреждением имущества либо препятствует безопасному пользованию услугами.

6.3. В номерах и помещениях запрещается хранить или использовать взрывчатые, пожароопасные, токсичные вещества, незаконное оружие, пиротехнику и иные предметы, создающие угрозу безопасности, кроме случаев, прямо допускаемых законодательством.

6.4. Использование личных электронагревательных и иных мощных электроприборов запрещено Отелем по обоснованным требованиям пожарной и технической безопасности.

6.5. Размещение с животными не допускается.

7. ТЕРРИТОРИЯ КОМПЛЕКСА И ПАРКОВАЯ ЗОНА

7.1. На территории комплекса необходимо соблюдать чистоту, бережно относиться к зеленым насаждениям, элементам благоустройства и иному имуществу.

7.2. Запрещается разводить костры вне специально разрешенных мест, оставлять мусор, повреждать или срывать растения.

7.3. Использование велосипедов, самокатов, сигвеев, скутеров, электросамокатов и иной колесной техники может быть ограничено или запрещено в отдельных зонах по соображениям безопасности. Информация об ограничениях доводится до посетителей посредством указателей, информационных материалов или работников Отеля.

7.4. Гость обязан соблюдать установленные схемы движения, ограждения, предупреждающие знаки и законные требования работников, связанные с безопасностью территории.

8. ЛИЧНЫЕ ВЕЩИ, НАЙДЕННОЕ И ОСТАВЛЕННОЕ ИМУЩЕСТВО

8.1. Гость обязан принимать разумные меры к сохранности документов, денежных средств и иных ценных вещей.

8.2. Ответственность Отеля за имущество Гостя определяется Договором, обстоятельствами фактического принятия имущества на хранение и законодательством

Республики Казахстан. Настоящие Правила не устанавливают абсолютного освобождения Отеля от ответственности.

8.3. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения имущества Гость должен незамедлительно сообщить администрации для фиксации обстоятельств.

8.4. Если после окончания оплаченного срока Гость отсутствует, не освободил номер и с ним невозможно оперативно связаться, администрация вправе освободить номер с составлением акта и описи оставленного имущества, по возможности с фото- или видеофиксацией и участием не менее двух работников.

8.5. Оставленные вещи передаются на временное хранение. Отель принимает разумные меры для уведомления Гостя по имеющимся контактными данным.

8.6. По подтверждаемому распоряжению Гостя вещи могут быть переданы ему, уполномоченному лицу либо отправлены за счет Гостя. Срок хранения и дальнейшие действия с не востребованным имуществом определяются законодательством и внутренней процедурой Отеля; имущество не передается третьим лицам и не утилизируется исключительно из-за отсутствия ответа в течение нескольких дней.

9. ИМУЩЕСТВО ОТЕЛЯ И ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА

9.1. Гость обязан бережно относиться к имуществу Отеля и незамедлительно сообщать о его повреждении или утрате.

9.2. При причинении по вине Гостя реального ущерба Отель вправе составить акт, произвести фото- или видеофиксацию, получить объяснения и предъявить требование о возмещении подтвержденного размера ущерба.

9.3. Размер ущерба определяется в соответствии с Порядком определения и возмещения ущерба имуществу (Приложение № 3 к Договору) исходя из фактической стоимости ремонта, восстановления или замены имущества и иных непосредственно связанных и обоснованных расходов. 9.4. Естественный износ, скрытые дефекты, неисправности и повреждения, возникшие не по вине Гостя, возмещению Гостем не подлежат.

9.5. При отказе от добровольного возмещения спор разрешается в порядке, предусмотренном Договором и законодательством Республики Казахстан.

10. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАССЕЙНОМ

10.1. Пользование открытым бассейном осуществляется в сезон его работы и только если посещение включено в тариф либо оплачено отдельно.

10.2. Перед входом в воду необходимо принять душ. Посетители должны использовать купальный костюм и безопасную сменную обувь.

10.3. Дети у бассейна находятся под постоянным контролем сопровождающего совершеннолетнего лица. Для малолетних детей должны использоваться соответствующие возрасту средства безопасности; дети до 3 лет допускаются в воду только в специальных плавательных подгузниках.

10.4. Запрещается бегать и толкаться у чаши бассейна, прыгать в воду в неразрешенных местах, нырять и выполнять упражнения с задержкой дыхания, если это не предусмотрено организованным занятием под контролем специалиста.

10.5. Запрещается входить в воду во время уборки, обеззараживания или при наличии указания администрации о временном закрытии бассейна.

10.6. Запрещается проносить в зону бассейна стеклянную и иную бьющуюся тару, употреблять пищу и напитки в не предназначенных для этого местах.

10.7. Пользование бассейном не допускается при состоянии или поведении вследствие опьянения, объективно препятствующем безопасному пользованию бассейном или создающем угрозу самому посетителю либо окружающим. Работники оценивают внешние признаки и поведение только в целях безопасности и не устанавливают медицинскую степень опьянения.

10.8. Посетитель не должен пользоваться бассейном при известных ему инфекционных заболеваниях, открытых кровоточащих ранах или ином состоянии, при котором посещение бассейна может создавать реальную угрозу самому посетителю или окружающим.

10.9. При наличии обоснованных оснований полагать, что посетитель проносит запрещенные опасные предметы, работник вправе предложить добровольно предъявить содержимое ручной клади для визуального ознакомления без принудительного досмотра.

10.10. Ответственность за травмы и повреждения определяется с учетом причин происшествия и действий сторон. Настоящие Правила не исключают ответственность Отеля в случаях, предусмотренных законодательством.

11. ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ

11.1. Гость обязан ознакомиться с планом эвакуации, расположением выходов и выполнять требования пожарной безопасности.

11.2. Запрещается накрывать включенные светильники горючими материалами, хранить взрыво- и пожароопасные вещества и блокировать эвакуационные выходы.

11.3. При обнаружении пожара, задымления или иной чрезвычайной ситуации необходимо немедленно сообщить администрации и действовать согласно плану эвакуации и указаниям работников Отеля и экстренных служб.

11.4. При эвакуации запрещается возвращаться в опасную зону без разрешения ответственных лиц.

11.5. В случае сильного задымления путей эвакуации Гость должен по возможности оставаться в безопасном помещении, ограничить проникновение дыма, сообщить администрации или экстренным службам о своем местонахождении и следовать их указаниям.

11.6. Телефоны экстренных служб: пожарная служба — 101, полиция — 102. Актуальные внутренние и городские контакты администрации размещаются в номере и/или на стойке регистрации.

12. ИНЦИДЕНТЫ, НАРУШЕНИЯ И МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

12.1. О травме, конфликте, повреждении имущества, утрате вещей, аварии или ином существенном происшествии необходимо незамедлительно сообщить администрации.

12.2. Отель вправе фиксировать обстоятельства происшествия актом, объяснениями, фото- и видеоматериалами, данными систем доступа и видеонаблюдения и иными законно полученными доказательствами.

12.3. При нарушении Правил администрация вправе применить соразмерные меры: предупреждение, требование прекратить нарушение, временное ограничение конкретной услуги, а при наличии оснований по Договору и законодательству — прекращение обслуживания или проживания.

12.4. При непосредственной угрозе жизни, здоровью, имуществу или наличии признаков правонарушения Отель вправе вызвать медицинскую помощь, охрану, полицию или иные компетентные службы.

12.5. Применение мер безопасности не лишает Гостя права предъявлять требования и претензии в порядке, установленном Договором и законодательством.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящие Правила применяются совместно с Договором, Прейскурантом и подтверждением бронирования.

13.2. Вопросы бронирования, оплаты, раннего заезда, позднего выезда, отмены, неявки, досрочного выезда и возврата денежных средств регулируются прежде всего Договором, подтверждением бронирования и условиями тарифа и в настоящих Правилах не дублируются.

13.3. Обращения и претензии подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном разделом 14 Договора.

13.4. Изменения настоящих Правил осуществляются в порядке, установленном разделом 16 Договора, и применяются на будущее с учетом ограничений, предусмотренных Договором и законодательством.

13.5. Если отдельное положение Правил противоречит императивной норме законодательства Республики Казахстан, применяется соответствующая норма законодательства без прекращения действия остальных положений Правил.

13.6. Актуальная редакция Правил размещается на официальном сайте Исполнителя и/или в доступном месте на стойке регистрации до заключения Договора.

Прейскурант гостиничных услуг

ОТЕЛЬ “ALPENVILLE”

28 номеров, включая:

14 номеров класса «Стандарт»/7 блоков класса «Семейный»

8 номеров класса «Комфорт»

3 номера класса «Люкс двухкомнатный»

1 номер класса «Люкс трёхкомнатный»

2 номера класса «Мансарда»

Категория номера	Стоимость проживания на 1 человека за сутки, (тенге)		
	1-местное размещение с завтраком	2-местное размещение с завтраком	Доп. место, без завтрака
1-комнатный – СТАНДАРТ/Семейный	28 000	16 000	10 000 (3 номера)
1-комнатный - КОМФОРТ	33 000	18 000	10 000 (3 номера)
2-комнатный – ЛЮКС	39 000	23 000	10 000
3-комнатный – ЛЮКС	47 000	28 000	10 000
3-комнатные апартаменты с кухней – МАНСАРДА	105 000 (с завтраком на 6 персон)	80 000 (на 6 персон, без питания)	10 000

ОТЕЛЬ “OLYMPICA”

26 номеров, включая:

22 номера класса «Комфорт»,

4 номера класса «Люкс»

Категория номера	Стоимость проживания на 1 человека за сутки, (тенге)		
	1-местное размещение с завтраком	2-местное размещение с завтраком	Доп. место, без завтрака
1-комнатный - КОМФОРТ	31 000	17 000	
2-комнатный – ЛЮКС	38 000	22 000	10 000

Время заезда в отели 12:00, время выезда до 10:00 местного времени.

В стоимость проживания входят следующие дополнительные услуги:

Проживание детей до 6 лет (без предоставления кровати)

Кабельное телевидение

Интернет Wi-Fi,

Фитнес зал

Паркинг (открытый)

Открытый бассейн (в летний сезон)

Будильник

ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА ИМУЩЕСТВУ отелей «OLYMPICA» / «ALPEN VILLE»

СРК «БАГАНАШИЛ»

Редакция от 10 августа 2026 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок определения и возмещения ущерба имуществу (далее — «Порядок») является Приложением № 3 и неотъемлемой частью Публичного договора (оферты) на оказание гостиничных и сопутствующих услуг (далее — «Договор»).

1.2. Порядок применяется в случаях повреждения, уничтожения, утраты, поломки, разукomплектования, загрязнения сверх обычного характера, приведения в состояние, исключающее либо существенно затрудняющее дальнейшее использование по назначению, а также иного причинения реального ущерба имуществу Исполнителя.

1.3. Для целей настоящего Порядка под имуществом Исполнителя понимается любое принадлежащее Исполнителю либо находящееся в его законном владении или пользовании имущество, находящееся в номерах, зданиях, помещениях и на территории комплекса, включая мебель, оборудование, бытовую технику, электронику, сантехнику, текстиль, посуду, предметы интерьера, элементы отделки, двери, окна, замки, системы доступа, инженерное, сетевое и иное оборудование, инвентарь, элементы благоустройства и иное имущество независимо от включения конкретного предмета в какой-либо перечень или прейскурант.

1.4. Отсутствие конкретного имущества в перечнях, инвентаризационных ведомостях, информационных материалах или иных документах, предоставленных Гостю, само по себе не освобождает лицо, ответственное за причинение ущерба, от обязанности возместить такой ущерб при наличии предусмотренных законодательством оснований.

1.5. Настоящий Порядок не устанавливает штраф за факт повреждения имущества. Возмещению подлежит реальный ущерб в размере, определяемом в соответствии с настоящим Порядком, Договором и законодательством Республики Казахстан.

1.6. Естественный износ, нормальное ухудшение имущества при его использовании по назначению, скрытые дефекты, производственный брак, технические неисправности и повреждения, возникшие не вследствие действий или бездействия Гостя либо иных лиц, за действия которых он отвечает в соответствии с Договором и законодательством, возмещению Гостем не подлежат.

2. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ В ОТНОШЕНИИ ИМУЩЕСТВА

2.1. Гость обязан бережно относиться к имуществу Исполнителя, использовать его исключительно по назначению и соблюдать инструкции, правила эксплуатации и разумные требования работников Исполнителя.

2.2. При обнаружении неисправности, повреждения, аварийного состояния или иной ситуации, способной привести к увеличению ущерба, Гость обязан прекратить использование соответствующего имущества, если дальнейшее использование может увеличить ущерб, и незамедлительно уведомить администрацию.

2.3. Гость не вправе самостоятельно производить ремонт, разбирать оборудование, изменять конструкцию имущества или привлекать третьих лиц для ремонта имущества Исполнителя без согласования с администрацией.

2.4. При определении ответственности учитываются также действия приглашенных Гостем лиц и иных лиц, ответственность за которых может быть возложена на Гостя в соответствии с Договором и законодательством Республики Казахстан.

3. ФИКСАЦИЯ УЩЕРБА

3.1. При обнаружении признаков повреждения, утраты или уничтожения имущества Исполнитель вправе произвести осмотр и зафиксировать обстоятельства происшествия.

3.2. По результатам осмотра Исполнитель вправе составить акт о повреждении (утрате) имущества.

3.3. В акте по возможности указываются:

1. дата, время и место обнаружения ущерба;
2. наименование и описание имущества;
3. характер и степень повреждения;
4. обстоятельства обнаружения и известные обстоятельства возникновения повреждения;
5. сведения о Госте и иных лицах, имеющих отношение к происшествию;
6. сведения о фото- и/или видеофиксации;
7. возможность дальнейшего использования имущества;
8. предварительная возможность ремонта либо необходимость замены;
9. объяснения и замечания Гостя, если они представлены;
10. иные обстоятельства, имеющие значение для определения причин и размера ущерба.

3.4. Гостю предоставляется возможность ознакомиться с актом и изложить свои объяснения, замечания или возражения.

3.5. Отказ Гостя от подписания акта либо его отсутствие в момент обнаружения повреждения не препятствуют составлению акта и дальнейшему установлению обстоятельств причинения ущерба.

3.6. В подтверждение обстоятельств причинения и размера ущерба могут использоваться акт, фото- и видеоматериалы, записи систем видеонаблюдения и контроля доступа, документы о приобретении имущества, бухгалтерские и инвентаризационные документы, счета и калькуляции ремонтных организаций, коммерческие предложения, заключения специалистов, сведения о стоимости аналогичного имущества и иные допустимые доказательства.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ РАЗМЕРА УЩЕРБА

4.1. Размер ущерба определяется индивидуально в отношении каждого случая исходя из характера повреждения, возможности восстановления имущества и расходов, объективно необходимых для восстановления имущественного положения Исполнителя.

4.2. Если имущество может быть восстановлено до состояния, пригодного для дальнейшего использования по назначению, размер ущерба определяется преимущественно исходя из стоимости необходимого ремонта и непосредственно связанных с ним расходов.

4.3. В стоимость восстановления могут включаться обоснованные и непосредственно связанные с повреждением расходы на:

- диагностику;
- материалы и запасные части;

- ремонт и восстановительные работы;
- демонтаж и монтаж;
- транспортировку поврежденного имущества;
- выезд специалиста;
- настройку и программирование оборудования;
- восстановление систем доступа;
- профессиональную чистку, химчистку, дезинфекцию или иное специальное восстановление;
- иные необходимые работы, непосредственно обусловленные причиненным повреждением.

4.4. Если имущество утрачено, уничтожено, не подлежит восстановлению либо его восстановление технически невозможно или экономически нецелесообразно, размер ущерба определяется исходя из обоснованной стоимости приобретения имущества, аналогичного или сопоставимого по назначению, характеристикам, качеству и классу.

4.5. При определении стоимости замены учитываются состояние поврежденного имущества, срок его эксплуатации, степень фактического износа, возможность приобретения аналогичного имущества и иные объективные обстоятельства.

При этом учет износа не должен приводить к ситуации, при которой Исполнитель объективно лишается возможности восстановить поврежденное имущество либо приобрести функционально сопоставимую замену за определенную сумму возмещения.

4.6. Если повреждена часть имущества, оборудования, мебели, сантехнического изделия, инженерной системы либо иного объекта, Исполнитель вправе учитывать стоимость замены соответствующего элемента и необходимых работ.

Если отдельная замена поврежденной части технически невозможна, соответствующая часть снята с производства, не поставляется отдельно либо такая замена не обеспечивает восстановление функциональности, безопасности, совместимости или внешней целостности объекта, размер ущерба может определяться исходя из стоимости замены более крупного конструктивного элемента либо всего объекта при наличии объективного обоснования такой необходимости.

4.7. При повреждении предмета, входящего в комплект, гарнитур или иную совокупность имущества, учитывается возможность приобретения и использования отдельного аналогичного элемента.

Если приобретение отдельного элемента невозможно либо объективно не обеспечивает восстановление функциональной или визуальной целостности комплекта, размер ущерба может определяться с учетом расходов, необходимых для восстановления такой целостности, при наличии соответствующего обоснования.

4.8. Перечень имущества и способ определения ущерба

4.8.1. **Мебель и оборудование номера.** Размер ущерба: стоимость ремонта, если ремонт технически возможен и экономически обоснован; при невозможности или экономической нецелесообразности ремонта — обоснованная стоимость аналогичного или сопоставимого имущества с применением положений пунктов 4.1.- 4.7. настоящего Порядка.

4.8.2. **Текстиль и предметы мягкого инвентаря.** Размер ущерба: стоимость профессиональной очистки или восстановления, если это позволяет привести изделие в пригодное для дальнейшего гостиничного использования состояние; при утрате, уничтожении или невозможности восстановления — обоснованная стоимость аналогичного или сопоставимого изделия с учетом положений пунктов 4.1.- 4.7. настоящего Порядка.

4.8.3. Посуда и предметы комплектации. Размер ущерба: обоснованная стоимость аналогичного или сопоставимого предмета.

4.8.4. Сантехническое имущество. Размер ущерба: стоимость ремонта, запасных частей и необходимых работ; при невозможности ремонта — обоснованная стоимость аналогичного или сопоставимого оборудования и необходимых работ по его замене в части, непосредственно обусловленной причиненным повреждением.

4.8.5. Средства доступа, связи и сетевое оборудование. Размер ущерба: необходимые расходы на восстановление или замену соответствующего имущества.

При утрате ключа или иного средства доступа дополнительно могут учитываться обоснованные расходы на перепрограммирование, замену замка, цилиндра или иных элементов системы доступа, если такие действия объективно необходимы для обеспечения безопасности.

4.8.6. Декоративные предметы. Размер ущерба: стоимость ремонта или реставрации, если они возможны и обоснованы; при утрате, уничтожении или невозможности восстановления — обоснованная стоимость аналогичного либо сопоставимого имущества.

4.8.7. При повреждении отделки помещения, стен, пола, потолка, дверей и иных элементов интерьера учитывается стоимость восстановления поврежденного участка.

Если локальное восстановление технически невозможно либо приводит к очевидному несоответствию восстановленного участка остальной поверхности, могут учитываться необходимые расходы на восстановление технологически единого участка поверхности при наличии объективного обоснования

4.8.8. В отношении имущества, не указанного в настоящем разделе, размер ущерба определяется в соответствии с положениями пунктов 4.1.- 4.7. настоящего Порядка.

5. ДОКАЗЫВАНИЕ РАЗМЕРА УЩЕРБА

5.1. Для определения размера ущерба Исполнитель не обязан ограничиваться первоначальной стоимостью приобретения имущества, если она не отражает стоимость его ремонта или замены на дату причинения ущерба.

5.2. Стоимость ремонта или замены может определяться на основании одного или нескольких объективных источников, включая:

- счета и калькуляции поставщиков или сервисных организаций;
- коммерческие предложения;
- сведения производителей и официальных поставщиков;
- сведения о текущей стоимости аналогичных товаров;
- документы о фактически произведенном ремонте или приобретении;
- заключение специалиста или оценщика;
- иные объективные сведения.

5.3. При отсутствии на рынке идентичного имущества допускается использование стоимости имущества, наиболее близкого по назначению, техническим характеристикам, качеству и классу.

5.4. Исполнитель вправе определить предварительный размер ущерба до фактического проведения ремонта. После получения окончательных документов стоимость может быть уточнена.

5.5. Если фактическая стоимость восстановления оказалась ниже ранее определенной и уже оплаченной Гостем суммы, излишне полученная сумма подлежит возврату.

6. ПОРЯДОК ВОЗМЕЩЕНИЯ

- 6.1. После определения оснований и размера ущерба Исполнитель вправе предъявить ответственному лицу требование о его возмещении.
- 6.2. Требование может быть предъявлено непосредственно при выезде либо после выезда Гостя, если ущерб был обнаружен позднее или для определения его размера требовалось получение дополнительных документов, расчетов или заключений.
- 6.3. Обнаружение ущерба после выезда Гостя само по себе не лишает Исполнителя права предъявить требование о его возмещении при наличии доказательств, позволяющих связать ущерб с соответствующим периодом проживания и действиями ответственного лица.
- 6.4. По требованию Гостя Исполнитель предоставляет информацию, позволяющую установить основание предъявленного требования и способ определения его размера.
- 6.5. Возмещение может быть произведено наличными денежными средствами в кассу, банковской картой, безналичным переводом либо иным законным способом с оформлением документа, подтверждающего оплату.
- 6.6. Если ответственное лицо не согласно с фактом причинения ущерба либо его размером, это не прекращает право Исполнителя предъявлять и доказывать соответствующее требование в установленном законодательством порядке.
- 6.7. При недостижении соглашения спор разрешается в порядке, установленном Договором и законодательством Республики Казахстан.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящий Порядок распространяется на все имущество Исполнителя и имущество, находящееся в его законном владении или пользовании, независимо от наличия или отсутствия конкретного предмета в отдельном перечне.
- 7.2. Отсутствие фиксированной стоимости имущества в настоящем Приложении не препятствует определению и взысканию реального ущерба в порядке, предусмотренном настоящим Приложением.
- 7.3. Исполнитель вправе вести внутренние инвентаризационные перечни, ведомости стоимости имущества, документы о его приобретении, ремонте и состоянии. Такие внутренние документы могут использоваться наряду с иными доказательствами при определении размера ущерба, но сами по себе не заменяют установление фактического размера ущерба.
- 7.4. Настоящее Приложение не ограничивает право Исполнителя требовать возмещения иного документально подтвержденного реального ущерба, непосредственно причиненного виновными действиями или бездействием соответствующего лица, в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 7.5. Положения настоящего Приложения применяются совместно с Договором и Правилами проживания.
- 7.6. В части, не урегулированной настоящим Приложением, применяются Договор и законодательство Республики Казахстан.