**ДОГОВОР**

**по реализации путевок по внутренним направлениям РК**

г. Алматы « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025г.

ИП «Усенко И.А.», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Усенко И.А., действующего на основании Устава, с одной стороны и ты с другой стороны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ИИН именуемое в дальнейшем «Заказчик», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **Предмет Договора**

1.1. Исполнитель обязуется на условиях и в сроки, установленные настоящим Договором, реализовать Заказчику туристский продукт на оказание услуг гостиничного обслуживания по предварительным заявкам Заказчика в гостиничном комплексе «Alateniz HV», расположенным на побережье озера Алаколь, с.Акши, Жетысуйского района, а Заказчик принять и оплатить указанный туристский продукт. Конкретные характеристики туристского продукта указываются в туристской путевке, которая является неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.2. Сопроводительные документы по туру передаются Заказчику в офисе исполнителя или на электронный адрес Заказчика. Риск неполучения или уклонения от получения сопроводительной документации по туру несет Заказчик.

1.3. Сроки выполнения услуг: с по

1. **Права и обязанности Сторон**
	1. Исполнитель обязан:

- После получения оплаты от Заказчика стоимости тура оформить и передать Заказчику документ, подтверждающий такую оплату и пакет документов, устанавливающих право Заказчика на получение услуг, входящих в состав тура и подтверждающих факт их оказания – туристская путевка.

-Предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об услугах, предоставляемых гостиничным комплексом.

- В случае изменения условий тура, стоимости тура, незамедлительно информировать Заказчика о вышеуказанных обстоятельствах путем рассылки по e-mail, изменение стоимость тура не распространяется на 100% оплаченные Заказчиком заявки.

- Оказать услуги в полном объеме и в сроки, указанные в Договоре;

- Информировать Заказчика о необходимости при заселении в гостиничный комплекс оформить у администратора «Анкету гостя», и оставить возвратный денежный депозит за 1 (один) номер наличными в кассу гостиницы, в размере **25 000 (двадцать пять тысяч) тенге**

* 1. Заказчик обязан:

- Выбрать и ознакомиться с программой туристической путевки, подтвердить личной подписью согласие на участие в туре;

- В случае приобретения туристической путевки для третьих лиц ознакомить их с условиями Договора и предоставить им всю полученную от Исполнителя информацию по туру. Условия настоящего Договора распространяются на всех туристов, упомянутых в сопроводительных документах тура; Заказчик представляет интересы всех туристов, указанных в турпутёвке и несет ответственность перед Исполнителем за своевременную полную оплату турпутёвки, а также в случае отказа туристов от поездки.

- Ознакомиться и соблюдать «Правила проживания», «Правила противопожарной безопасности» в ГК «Alateniz» и «Правила поведения на воде» на сайте [www.alateniz-alakol.kz](http://www.alateniz-alakol.kz) .

- В случае изменений в туре по срокам, количестве человек, Заказчик должен своевременно известить об этом Исполнителя.

 - В установленные сроки предоставить Исполнителю все необходимые документы для оформления путевки. Предоставить Исполнителю точную информацию о своем адресе и телефоне, контактных лицах необходимую для оперативной связи;

-Оплатить забронированные услуги в надлежащем объеме и в предусмотренные сроки;

 - Соблюдать правила поведения и законы Республики Казахстан, правила личной безопасности, не совершать правонарушения.

 - Нести ответственность в случае причинения вреда третьим лицам и чужому имуществу во время тура.

 - Не загрязнять окружающую среду, бережно относиться к имуществу гостиничного комплекса, переданное во временное пользование.

- Заказчик обязан своевременно прибыть в указанные в путевке места сбора перед отправкой и возвращением, имея при себе все необходимые и достаточные для осуществления поездки документы.

- В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора, Договор подлежит расторжению, при этом Заказчик обязан компенсировать Исполнителю фактически понесенные им расходы, произведенные в целях исполнения Договора. Размеры компенсации обычно зависят от количества календарных дней со дня получения Исполнителем извещения Заказчика о расторжения Договора до даты начала тура.Cумма компенсации расходов Исполнителя может быть им удержана при осуществлении взаиморасчетов с Заказчиком по расторгаемому Договору. см.п.2.3

* 1. Исполнитель имеет право:

 - Расторгнуть настоящий Договор с Заказчиком, если последний не оплатил полную стоимость тура в установленный срок.

**Применить к Заказчику, отказавшегося от тура, штрафные санкции в следующем порядке:**

* **Туристическая путевка по «Акции» и «Раннему бронированию» не возвратные - 100% штраф от стоимости турпутёвки;**
* **При отказе более чем за 30 суток до даты заезда, удерживаются фактически понесенные расходы со стороны Компании в размере 5000 тенге.**
* **От 29 до 11 дней до заезда – удерживается 25% от стоимости проживания;**
* **От 10 до 4 дней до заезда – удерживается 50% от стоимости проживания;**
* **От 3 дней до заезда – удерживается 100% от стоимости проживания;**
* **Если Заказчик отказывается от услуг Исполнителя, непосредственно в период проживания, оплата за проживание не возвращается – 100% штраф от стоимости турпутёвки.**
	1. Дни опоздания не восстанавливаются и возврат денег за путевку не производится.
	2. Заказчик имеет право:

- Получить необходимую информацию о туре (маршруте, условиях проживания и обслуживания в отеле, экскурсиях, трансфере, стоимости услуг), а также своевременное уведомление о произошедших изменениях.

- Получить возмещение стоимости не предоставленных услуг или части компенсации в случае невыполнения программы по вине Исполнителя.

- Приобрести у Исполнителя дополнительные услуги за отдельную плату.

- Расторгнуть настоящий Договор в любое время, уплатив Исполнителю все фактически понесенные затраты за оказанные услуги, выполненные до получения письменного извещения об отказе Заказчика от исполнения настоящего Договора (по условиям п.2.3 настоящего Договора).

1. **Порядок расчетов**
	1. Общая сумма Договора составляет : тенге
	2. Затуристскую путевку по **«Акции» и «Раннему бронированию»** Заказчик должен произвести 100% оплату в течении 3-х рабочих дней, после выставления счета Исполнителя.
	3. **При срочном бронировании** гостиничного комплекса, Заказчик должен произвести оплату услуги в течении одного рабочего дня.
	4. Оплата Заказчиком Исполнителю суммы Договора осуществляется путем наличного расчета в кассу или на расчетный счет Исполнителя, в течение трех рабочих дней после выставления счета и подписания Договора. Если подтверждение брони Заказчиком было осуществлено по предоплате, оставшаяся сумма должна быть оплачена не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Оплатой считается фактическое поступление денег Исполнителю. Все банковские расходы, связанные с перечислением платежа по настоящему договору, возлагаются на Заказчика. Не поступление средств на счет Исполнителя в указанный период будет рассматриваться как аннуляция заявки, если не были письменно согласованы иные сроки оплаты.
	5. В случае невозможности исполнения настоящего Договора, возникшей по вине Заказчика, применяются штрафные санкции, предусмотренные см. п.2.3 настоящего Договора.
	6. В случае, когда невозможность исполнения настоящего Договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, достаточным подтверждением является свидетельство, выданное компетентным органом, наступления данных обстоятельств и продолжительности их действия.
	7. Дополнительные услуги Заказчик оплачивает самостоятельно в кассу гостиничного комплекса, если иное не оговорено в Договоре.
2. **Ответственность Сторон**

4.1. В случае нарушения сроков оплаты по настоящему договору, Исполнитель имеет право расторгнуть настоящий договор со всеми негативными последствиями для Заказчика и ответственностью, предусмотренной условиями настоящего Договора.

* 1. Меры ответственности Сторон, не предусмотренные в настоящем Договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории Республики Казахстан.
	2. Исполнитель не несет ответственности за сохранность документов Заказчика, багажа или личных вещей.
	3. Опоздание Заказчика и/или иных участников тура, к установленному Исполнителем месту сбора перед началом тура со всеми необходимыми документами приравнивается к отказу от услуг. Исполнитель не несет ответственности за отмену или изменение времени вылета/отправления самолетов, поездов и автобусных рейсов.
	4. Исполнитель не несет ответственность в случаях:

- Если Заказчик совершил противоправное деяние на территории РК.

- При утере багажа на автобусных и железнодорожных маршрутах, согласно закона «О транспорте в Республике Казахстан» и других нормативно-правовых актов РК.

- Если ущерб здоровью и имуществу понесен Заказчиком по его собственной вине или небрежности.

4.5. Заказчик несет личную ответственность за переданное во временное пользование имущество гостиничного комплекса «Alateniz HV», а также за соблюдение «Правил проживания», «Правил противопожарной безопасности» с которыми самостоятельно ознакомился на сайте www.alateniz-alakol.kz.

1. **Срок действия договора.**

5.1. Срок действия настоящего Договора считается с момента подписания и действует до конца срока путевки.

5.2. По истечению срока действия настоящий Договор считается прекращенным.

5.3. Прекращение настоящего Договора не влечет прекращение обязательств Сторон по Договору, возникших до даты его прекращения. Прекращение настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за его нарушения, если таковые имели место при исполнении настоящего Договора.

1. **Порядок разрешения споров и разногласий.**
	1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут по возможности разрешаться путем мирных переговоров между Сторонами.
	2. Обо всех замечаниях, претензиях, касающихся гостиничного обслуживания, необходимо на местах составлять соответствующий протокол в двух экземплярах, под которым ставит свою подпись Заказчик и Администратор гостиничного комплекса. Заказчик может в течение 3 дней предоставить претензию Администратору гостиничного комплекса. По истечению этого срока претензии не принимаются.
	3. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров Стороны после реализации предусмотренной законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий передаются на рассмотрение в судебные органы в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан для окончательного разрешения спорных вопросов.
2. **Форс-мажор**
	1. Ни одна из Сторон не может быть привлечена к ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнения настоящего Договора, если такое его нарушение вызвано обстоятельствами форс-мажора.
	2. Стороны согласились признавать обстоятельствами форс-мажора события и действия, имеющие длящийся характер более 30 (тридцати) дней, находящиеся вне их влияния и контроля, в том числе стихийные бедствия, беспорядки, военные действия любого характера, издание нормативных правовых актов и действий государственных органов РК, при условии, если они непосредственно влияют на обязательства по настоящему Договору.
	3. В течение 10 (десяти) календарных дней с момента наступления форс-мажорных обязательств, Сторона, у которой имеются препятствия в выполнении обязательств по настоящему Договору по причинам форс-мажора, должна письменно уведомить другую Сторону о наступлении форс-мажорных обстоятельств. Если Сторона не сделала такого уведомления, как установлено настоящей статьей, то она теряет право ссылаться на обстоятельства форс-мажора, за исключением случаев, когда для такой Стороны в результате форс-мажора стало невозможным послать уведомление другой Стороне.
	4. В течение 5 (пяти) календарных дней после прекращения обстоятельств форс-мажора, вовлеченная в него Сторона должна письменно уведомить другую Сторону о прекращении обстоятельств форс-мажора и обязана возобновить исполнение своих обязательств по настоящему Договору.
3. **Заключительные положения**
	1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Приложения к настоящему Договору составляют его неотъемлемую часть.
	2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую юридическую силу. У каждой из Сторон находится один экземпляр настоящего Договора.
	3. Внесение оплаты или предоплаты за проживание в гостиничном комплексе, вы автоматически заключаете договор и соглашаетесь с правилами проживание. (См. приложение №1)
	4. **Если вы вносите предоплату, то автоматически соглашаетесь с правилами гостиничного комплекса «Alateniz HV»**

**9. Юридические адреса и реквизиты сторон:**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ : ЗАКАЗЧИК:**

 Компания: ИП "УСЕНКО И.А."

Адрес: Казахстан, Жетысуйская обл.,

Ыргайтынский с/о, село Акши,

учетный квартал 056, участок №348

БИН (ИИН): 671029401251

Банк: АО "Kaspi Bank"

КБе: 19

БИК: CASPKZKA

Номер счёта: KZ64722S000016790651

Директор Турист

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Усенко И. А. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №1

Правила проживания и правила противопожарной безопасности

 в гостиничном комплексе «Alateniz HV»

Уважаемый гость!

Общие правила:

* 1. 📌Настоящие правила распространяются на всех отдыхающих, находящихся на территории гостиничного комплекса «Alateniz HV». Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих Гостей. Для того чтобы пребывание в гостиничном комплексе было удобным и комфортным, Гостям оказывается широкий спектр дополнительных услуг. Если Гость приступил к оформлению и оплате Путевки, то это означает, что Гость полностью ознакомлен и согласен

 с «Правилами проживания и правилами противопожарной безопасности» в гостиничном комплексе «Alateniz HV».

 Порядок регистрации Гостя в день прибытия:
📌 Регистрация и заселение Гостей производится строго по удостоверению личности или паспортам. 📌 Гость обязан заполнить регистрационную «Анкету гостя» с обязательным заполнением всех имеющихся в ней пунктов.
📌 При заселении Гостю необходимо оставить за каждый номер, ***наличный*** «Возвратный денежный депозит » в размере **25 000 (двадцать пять тысяч) тенге**

Расчетное время для заселения гостей:
Время заезда после 11:00 часов по времени г.Нур-Султан.
Время выезда до 09:00 часов по времени г.Нур-Султан.

***Завтрак в день выселения. Не включен, и не переносится в случае опоздания в день заселения.***

📌 Продление проживания в гостиничном комплексе возможно при наличии свободных номеров. В гостиничном комплексе нет почасовой оплаты за номер. Минимальный период, на который гость может забронировать номер либо заехать в номер – 1 сутки.

📌 После регистрации и присвоение номера Администратор выдает браслеты которые нужно носить на протяжении всего отдыха, производится выдача ключа от номера и горничная сопровождает Гостя до номера, а также проводит ознакомительный инструктаж в номере для комфортного проживания.

📌 При длительном проживании в гостиничном комплексе, уборка номеров производится через день, смена полотенец производится один раз в три дня, смена белья – один раз в пять дней. Гостям необходимо обеспечить доступ персонала в номер. Ежедневная смена белья возможна за дополнительную плату.

📌 Проживающим Гостям, ожидающих гостей(посетителей),необходимо сообщить заранее в службу приема и размещения, встретить лично своих гостей, а также проводить их после посещения.
В целях безопасности гостиничного комплекса**,** пребывание Посетителей в номере и на территории возможно только совместно с Гостем после регистрации в Администрации, Посетителю выдаются браслеты, Гость несёт полную имущественную ответственность за действия Посетителя как за собственные действия. Нахождение Посетителя в номере Гостя возможно в период с 09:00 до 23:00 часов. После указанного времени они считаются проживающими в номере и с них берется оплата.
Посетитель не имеет право пользоваться бассейном, детской площадкой, катером, а так же шезлонгами и теневой зоной и в зоне бассейна.

⚠️ Гость обязан соблюдать установленные гостиничным комплексом порядок проживания и правила противопожарной безопасности:

①. Просим уважительно относиться к другим гостям гостиничного комплекса. Не нарушать покой

с 23:00 до 09:00.

②. Соблюдать чистоту и порядок в номерах и на верандах. ***Запрещено*** загрязнять территорию гостиничного комплекса, включая озеро, парковые, прогулочные зоны, парковочную зону для автомобилей, топтать газоны и зеленые насаждения, лазить по деревьям.

**③.** Беречь имущество гостиничного комплекса, переданное во временное пользование, в случае нанесение ущерба, порчи или утраты имущества гостиничного комплекса по вине отдыхающего или лиц, находящихся с ним на отдыхе, Гость обязан компенсировать нанесенный ущерб согласно установленному ***Прейскуранту***.

④. Запрещено приготовление блюд/еды в номерах гостиничного комплекса из привезенных гостями продуктов питания с помощью личного электро/газового оборудования (см. правила противопожарной безопасности).

**⑤.** На территорию ресторана и летнего кафе, караоке бар, на территорию бассейна Запрещается купленные вне территории кафе и бара: приносить и распивать спиртные и безалкогольные напитки, а также продукты питания.

**⑥.** Размещение с домашними животными возможно только после согласования и разрешения отделом продаж ГК «Alateniz HV». В случае приезда без разрешения и уведомления отдела продаж ГК «Alateniz HV» взымается Штраф 50 000тенге.

**⑦.** Запрещенооскорблять действиями и словами обслуживающий персонал. Все вопросы решать путем переговоров в Администрации.

**⑧.** Территория гостиничного комплекса является пешеходной зоной и проезд на личном транспорте возможен лишь в исключительных случаях с разрешения Администрации.

**⑨.** Запрещенооставлять несовершеннолетних детей одних без присмотра в общественных местах, на берегу озера, возле бассейна и игровых площадок.

**⑩.** Гостю ***запрещено***, переставлять и выносить мебель, постельные принадлежности из номера. Белые полотенца предназначены только для пользования в номере.

**⑪.**  Запрещеноустанавливать палатки, тенты, навесы и другие конструкции на территории гостиничного комплекса, за исключением территории пляжа.

⑫. Запрещено распивать алкогольные напитки и курить в местах для этого не предназначенных. Вести себя вызывающе и агрессивно по отношению к другим отдыхающим и персоналу.

⑬. Запрещено посещать кафе, караоке бар, Администрацию полураздетом виде (в плавках, купальниках, без верхней одежды и т.д.).

⑭. Запрещено рыбачить и нырять с пирса, насыпей, а также с тех мест, которые не предназначены для рыбалки.

⑮. Запрещено купаться в местах для этого не отведенных.

⑯.Гость обязан соблюдать установленные «Правила пользования бассейном» с которыми может ознакомиться на стенде в Администрации, у бассейна, а также на сайте [www.alateniz-alakol.kz](http://www.alateniz-alakol.kz).

⑰. Гость обязан соблюдать установленные «Правила пользования на открытом водоеме» с которыми может ознакомиться на стенде в Администрации, на пляже, а также на сайте [www.alateniz-alakol.kz](http://www.alateniz-alakol.kz).

⑱. Гостям Запрещено размещать на временное хранение на территории кафе в холодильных установках привезенные с собой продукты питания (свежие мясные и рыбные продукты, полуфабрикаты, молочные продукты, а также напитки алкогольные и безалкогольные и т.д.) согласно установленных правил санитарно-эпидемиологической службы.

⚠️ ***Акцентируем Ваше внимание на соблюдение «Правил пожарной безопасности» на территории гостиничного комплекса***

✔️ Запрещенопользоваться в номере электронагревательными приборами для приготовления пищи: мульти варками, кофейниками, кипятильниками, а также газовыми и электрическими плитами (за исключением электрочайников установленных в номерах), утюгами. Штраф 30 000 тенге (что является нарушением правил пожарной безопасности и правил санитарной эпидемиологической службы).
✔️ Запрещено приносить и хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы и вещества .
✔️ Запрещено курить в номере и в помещениях гостиничного комплекса Штраф 20000 тенге.
 Курение разрешено на балконах номеров или в специально отведенных местах.
✔️ Запрещено употребление личного кальяна на всей территории гостиничного комплекса. ***Штраф 20000 тенге.***
✔️ Запрещено хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.) свечей и спиралей от комаров.

 ***Штраф 100000 тенге***.
✔️ Запрещено разжигать мангалы и костры на пляже и на всей территории гостиничного комплекса.

✔️Не пользуйтесь в номере неисправными электрическими приборами. В случае обнаружения неисправности немедленно проинформировать Администрацию.

✔️ Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, кондиционер, лампы освещения.

✔️ Недопустимо накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.

✔️Запрещено при **посещении бани лить воду на камни.**

 Администрация уведомляет:

📌 Администрация не несет ответственности за пропажу оставленных без присмотра личных вещей.
📌 Администрация не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение электроэнергии, воды и прочее).
📌 Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
📌 Администрация гостиничного комплекса не несет ответственности за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев.
📌 Администрация не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц, за несчастные случаи и травмы , произошедшие отдыхающим во время отдыха на территории гостиничного комплекса.

 ⚠️ ***ВНИМАНИЕ!***

 ***В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований, а также нарушения общепризнанных норм поведения, норм пожарной безопасности и правила СЭС, Администрация вправе отказать Гостю в предоставлении услуг и досрочно выселить из гостиничного комплекса без компенсации за неиспользованные дни.***

По окончанию отдыха, Гость должен:

📌 За 1-1,5 часа до выезда из номера подойти к Администратору и сдать номер
📌 Передать Администратору в целости и сохранности и в надлежащем порядке вверенное ему имущество гостиничного комплекса.
📌 Заплатить штраф в кассу Администрации, если были нарушены правила проживания или нанесен вред имуществу гостиничного комплекса, согласно установленному Прейскуранту.

📌 В случае выезда Гостя до окончания срока пребывания уплаченная им денежная сумма не пересчитывается и возврату не подлежит.
 📌 В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной в Администрации, либо оставить сообщение посредством электронной почты на электронный адрес **alateniz@mail.ru**. С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых гостиницей услуг, Администрация гостиничного комплекса просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

Дорогой гость, пусть все эти ограничения и запреты останутся лишь на бумаге. Надеемся, что Вы с пониманием отнесетесь к соблюдению

«Правил проживания» для Вашего безопасного и комфортного отдыха на территории гостиничного комплекса «Alateniz HV».