INFINITY PLAZA
HOTEL
★★★★

**УТВЕРЖДЕНО**
**Исполнительным директором**
**ТОО «Инфинити Орда»**
**Сагитовой Д.Т.**
**08.10.2026 г.**

# ПРАВИЛА
# ПРОЖИВАНИЯ В «INFINITY PLAZA HOTEL»
# ТОО «ИНФИНИТИ ОРДА»

**г. Атырау**

## 1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, регулирующим оказание гостиничных услуг, защиту прав потребителей, санитарно-эпидемиологические и требования пожарной безопасности.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины:

**Бронирование** – услуга гостиницы по резервированию номера с гарантией предоставить его заказчику на согласованных условиях;

**Гостиничное обслуживание** - услуги по предоставлению номеров и апартаментов для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее – услуги).

**Дополнительные услуги** - услуги общественного питания, бытовые услуги, услуги связи и т.п., оказываемые на возмездной или безвозмездной основе гостиницей;

**Заселение** – процедура с момента оформления регистрации и выдачи ключа Гостю, ознакомления его с условиями размещения в номере или апартаментах, правилами проживания и пожарной безопасности до фактического размещения.

**Гость** – заказчик - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) пользующееся услугами;

**Номер** – отдельное помещение гостиницы, предназначенное для временного проживания одного или нескольких гостей, оборудованное мебелью, необходимым инвентарем и иным оснащением в соответствии с категорией номера.

**Апартаменты** – номера гостиницы, предназначенные для временного проживания гостей и оборудованные жилой зоной, а также дополнительными помещениями, мебелью, бытовой техникой и/или кухонной зоной в зависимости от категории. Апартаменты являются частью гостиничного комплекса и обслуживаются в соответствии с настоящими Правилами.

**Ресепшен** - стойка приёма и размещения гостей.

**Гостиничные сутки** - размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени до 12:00 часов следующих суток по местному времени.

**Регистрационная карта** – является подтверждением заключения договора между гостиницей и заказчиком (гостем). Подписывая данную регистрационную карту, гость принимает условия оферты, которая предоставлена на ресепшене в гостинице.

**Приглашенный гость** – в гостинице представляет собой посетителя, находящегося в гостинице по приглашению проживающего в гостинице гостя.

**Забытые вещи** – личные вещи гостей, оставленные при проживании в гостинице и не забранные ими после выезда.

**Банк эмитент** – финансовое учреждение, которое выпускает в обращение наличность, ценные бумаги и активы, способные выполнять расчетную и платежную функции.

Гостиничное обслуживание осуществляется на основании договора публичной оферты (*Приложение №1*) при онлайн бронировании или договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Гостиницей заявки, направленной Гостем, а также в случае совершения Гостем действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Гостем соответствующей суммы Гостинице).

3. Настоящие Правила, перечень услуг, прейскурант цен на услуги и на порчу гостиничного имущества, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, находятся в информационных папках в номерах или на стойке приема и размещения гостей.

4. Книга «Предложений и отзывов» находится на Ресепшен гостиницы.

## 2. Порядок и условия бронирования и размещения

2.1. Гостиница предназначена для временного проживания гостей в номерах и апартаментах в течение срока, согласованного сторонами. По истечении согласованного

срока Гость обязан освободить номер или апартаменты.

2.2. Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.

2.3. Бронирование номера или апартаментов считается подтвержденным после получения Гостем подтверждения брони.

2.4. Для получения права на проживание Гостю необходимо предъявить службе приема и размещения один из следующих документов: удостоверение личности либо паспорт, подтверждающий личность Гостя. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), при наличии документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

2.5. Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта (обязателен всегда) вместе с миграционной картой/ разрешением на временное проживание на территории Республики Казахстан/ видом на жительство при его наличии.

2.6. Организации, осуществляющие бронирование номеров для спортсменов или учащихся, могут размещать несовершеннолетних лиц в случае наличия ответственного тренера в команде и получения предварительной официальной Заявки, направленной на электронную почту client@infinityplaza.kz, либо при предоставлении оригинала Заявки в момент заселения.

2.7. Гость заполняет регистрационную карту и вместе с вышеуказанным документом передает сотруднику службы приема и размещения для оформления проживания.

2.8. При свободном размещении Гость из свободных мест выбирает категорию номера или апартаментов, оплачивает проживание. Затем ему выдается ключ от номера и апартамента.

2.9. При оформлении проживания Гостиница обязана ознакомить Гостя с категорией номера или апартаментов, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Гостинице за дополнительную плату.

2.10. Размещение домашних животных в гостинице запрещено.

**3. Порядок оплаты за проживание и размещение гостей**

3.1. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам, согласно прейскуранту цен гостиницы при заезде. Гостиница определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Гость обязан оплатить указанную исполнителем услугу в полном объеме после ее принятия. С согласия Гостя услуга может быть оплачена в полном объеме или авансовым методом.

Произвести оплату возможно наличным или банковскими картами: Eurocard, Maestro, MasterCard, Visa, Electron, American Express, также безналичным расчетом на расчетный счет гостиницы. В соответствии со статьей 282 Гражданского Кодекса Республики Казахстан оплата за все услуги производиться в национальной валюте – тенге.

3.2. Режим работы гостиницы круглосуточный, семь дней в неделю.

3.3. В гостинице действует следующая система расчетного часа: время заезда 14:00 часов, а время выезда 12:00 часов дня по местному времени. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

3.3.1. после истечения суток проживания – начисляется поздний выезд либо вторые сутки.

3.3.2. при раннем заезде гостя до расчетного часа с 06:00 до 14:00 плата за проживание начисляется 50% от суточного тарифа, завтрак не включен в стоимость номера в день заезда.

3.3.3. при заезде гостя до 06:00 плата за проживание начисляется как за полные сутки.

3.3.4. при позднем выезде после расчетного часа с 12:00 до 18:00 плата за проживание составляет 50% от суточного тарифа.

3.3.5. при выезде после 18:00 плата за проживание начисляется как за полные сутки.

3.3.6. завтрак входит в стоимость проживания при оплате за полные сутки, время завтраков с 06:00 до 10:00 по будням и с 06:00 до 11:00 в выходные дни.

3.4. Информация о ценах на номера и апартаменты и дополнительные услуги находятся на ресепшене.

3.5. За проживание в гостинице одного ребенка до 7 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного койко-места плата не взимается.

3.6. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест.

3.7. Возврат денежных средств - Гость вправе досрочно выехать с гостиницы, оформив заявление на возврат денег на ресепшене гостиницы. Взамен выдается новый счет за фактическое проживание. Срок перечисления средств зависит от банка-эмитента, как правило, в течение 5-10 рабочих дней с момента возврата денежных средств Гостиницей.

3.7.1. Для возврата денежных средств в случае досрочного выезда, Гость обязан предоставить сотруднику ресепшен оригиналы квитанции документов об оплате (акт выполненных работ, фискальный чек и т.д.).

3.7.2. В случае оплаты банковской картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личною подписью.

3.7.3. Гостю, оплатившему проживание по безналичному расчету, возврат денежных средств на расчетный счет осуществляется на основании оригинала письма о возврате, в течение 5-10 рабочих дней с момента получения письма. В случае изменения заявки на бронирование или отказа от неё возврат денежных средств Гостю в размере стоимости невостребованных услуг осуществляется в течение 5 -10 рабочих дней с момента поступления в адрес Гостиницы соответствующего сообщения (заявления).

**4. Правила проживания в гостинице**

4.1. Заселение Гостя в номер осуществляется после оплаты проживания. Для корпоративных клиентов, имеющих заключенный с Гостиницей договор с предусмотренной отсрочкой платежа, заселение осуществляется на основании подтвержденной заявки уполномоченного представителя Заказчика в соответствии с условиями заключенного договора.

4.2. Гость может пользоваться всеми услугами гостиницы, согласно установленному регламенту, рабочего времени и порядка пребывания.

4.3. При выезде из гостиницы Гость обязан сдать номер или апартаменты и электронный ключ от номера сотруднику ресепшен и окончательно рассчитаться за предоставленные основные и дополнительные услуги.

4.4. Гость, проживающий в номере или апартаментах гостиницы, может пригласить для посещения гостей в соответствии с установленным порядком. Одновременное нахождение в номере или апартаментах приглашенных лиц не должно нарушать условия бронирования, установленную вместимость и правила гостиницы.

4.5. Гостиница имеет право отказать во входе приглашенным лицам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения либо в состоянии, вызванном потреблением наркотических средств.

4.6. Гость несет ответственность за своевременный уход приглашенных лиц. По приглашению Гостя допускается нахождение приглашенных лиц в номере с 07:00 до 23:00 часов.

Для нахождения приглашенного лица в номере после 23 часов (при наличии

свободных мест) должно быть оформлено его проживание в гостинице в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

4.7. Гостям и приглашенным лицам надлежит: бережно относиться к имуществу, оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и порядок, правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, правил общественного порядка.

4.8. Гостю в период отдыха необходимо соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в общественных местах от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Соблюдать правила поведения в гостинице, не оскорблять действиями и словами посетителей и других Гостей гостиницы, находящихся на территории гостиницы.

4.9. В период с 23 ч.00 мин. до 09 ч. 00 мин. соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям гостиницы.

4.10. Беречь имущество гостиницы, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба, возмещать убытки, причиненные имуществу гостиницы согласно тарифам, указанным в Прейскуранте цен на порчу имущества в гостинице Infinity Plaza Hotel, а также иного имущества гостиницы (в местах общего пользования и т.д. которых нет в списке) путем оплаты стоимости согласно рыночной стоимости.

4.11. С целью обеспечения комфортного проживания всех гостей в гостинице действует политика полного запрета курения. Курение запрещено в номерах, апартаментах и иных помещениях гостиницы, где это не разрешено. За нарушение данного правила может взиматься штраф в размере, установленном прейскурантом гостиницы. Для курения предусмотрены специально оборудованные зоны вне здания Гостиницы - Smoking Box.

4.12. В целях обеспечения безопасности Гостей, посетителей, работников и имущества гостиницы на территории гостиницы, за исключением помещений, в которых видеонаблюдение не допускается законодательством Республики Казахстан, может осуществляться видеонаблюдение. Информация о видеонаблюдении размещается в местах, доступных для ознакомления Гостями и посетителями.

4.13. Гость обязан самостоятельно обеспечивать сохранность принадлежащих ему денежных средств, документов, банковских карт, ценных бумаг, кредитных и телефонных карт, драгоценностей, ювелирных изделий и иных ценных вещей. Гостиница не несет ответственности за их утрату.

4.14. С целью обеспечения в гостинице порядка и безопасности запрещается:

4.14.1. передавать посторонним лицам ключ и карточку гостя. Гость несет ответственность в рамках действующего законодательства за действия, приглашенных им гостей, в случае нанесения ущерба и другим Гостям гостиницы.

4.14.2. хранить в номере громоздкие вещи, легко воспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества.

4.14.3. переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности.

4.15. Влажная уборка номеров и апартаментов проводится ежедневно с 09:00 до 21:00. Замена постельного белья при длительном проживании производится после каждой третьей ночи пребывания в гостинице.

4.16. Услуги прачечной предоставляются гостям ежедневно с 09:00 до 18:00 согласно прейскуранту цен Гостиницы.

4.17. Апартаменты являются частью гостиничного комплекса Infinity Plaza Hotel и предоставляются исключительно для временного проживания гостей на условиях, установленных настоящими Правилами и условиями бронирования.

4.18. На проживание в апартаментах распространяются общие правила проживания в гостинице, включая правила регистрации, оплаты, тишины, пожарной безопасности, курения, приглашения посетителей и ответственности за имущество.

4.19. В апартаментах осуществляется уборка, техническое обслуживание и устранение неисправностей сотрудниками гостиницы в соответствии с установленным графиком и требованиями безопасности. В случае необходимости сотрудники гостиницы

вправе войти в апартаменты для выполнения указанных работ, в том числе в отсутствие Гостя.

4.20. Гость обязан обеспечить сохранность мебели, оборудования, бытовой техники, кухонного инвентаря и иного имущества, находящегося в апартаментах. Использование оборудования допускается только по его прямому назначению.

4.21. Запрещается самостоятельно перемещать или выносить мебель, бытовую технику, посуду, инвентарь и иное имущество из апартаментов, а также передавать апартаменты или ключи третьим лицам.

4.22. Использование апартаментов для проведения вечеринок, мероприятий, размещения лиц, не указанных в заявке, а также иных целей, не связанных с временным проживанием, не допускается.

4.23. При выявлении повреждения имущества, неисправности оборудования или иных обстоятельств, влияющих на безопасность или нормальное использование апартаментов, Гость обязан незамедлительно сообщить об этом на ресепшен.

**5. Ответственность Гостя**

5.1. В случае существенного или неоднократного нарушения Гостем настоящих Правил, условий договора, требований безопасности, общественного порядка, а также причинения ущерба имуществу гостиницы либо создания угрозы жизни, здоровью или безопасности других лиц, Гостиница вправе потребовать прекращения проживания Гостя и освобождения номера/апартаментов в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и договором.

5.2. В случае отказа от предоставления услуг Гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению проживания, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РК.

**6.Права и обязанности администрации гостиницы**

6.1. Гостиница обязана информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

6.2. Гостиница обязана обеспечить размещение правил проживания в гостинице; прейскуранта стоимости номеров и других услуг в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей:

6.3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере и апартаментах информации о порядке проживания в Гостинице и правил противопожарной безопасности.

6.4. Гостиница имеет право отказать в размещении лицам:

6.4.1. не предоставившим документов, удостоверяющих личность

6.4.2. не предоставившим оплаты/ гарантии оплаты

6.4.3. не согласным с условиями предоставления размещения/ проживания в гостинице,

6.4.4. нарушающим общественный порядок,

6.4.5. находящимся в состоянии алкогольного/ наркотического опьянения.

6.4.6. лицам не достигших 18 лет без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов, попечителей либо иного совершеннолетнего сопровождающего лица, надлежащим образом уполномоченного законным представителем в установленном законодательством порядке..

6.5. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам санитарно-эпидемиологической службы, а также качества предлагаемых услуг.

6.6. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях гостиницы.

6.7. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

6.8. В случае необходимости проведения в занимаемом Гостем номере или апартаментах экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических, технических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному, качественному и безопасному использованию помещения, Гостиница вправе произвести необходимые работы, а при необходимости - замену номера или апартаментов и потребовать их незамедлительного освобождения.

6.9. Гостиница в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу, согласно Разделу 7, о забытых вещах, действующих в гостинице.

**7. Забытые вещи**

7.1. В случае обнаружения забытых вещей, гостиница принимает все меры по возврату их владельцу согласно установленному порядку:

7.2. Вещи, оставленные Гостем в номере или апартаментах, помещаются гостиницей на хранение в камеру хранения. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией гостиницы в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности гостиницы, ресепшиониста и супервайзера.

7.3. Забытые вещи хранятся Гостиницей в течение 3 (трех) месяцев, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан либо с учетом характера обнаруженной вещи.

По истечении указанного срока дальнейшее обращение с вещью осуществляется Гостиницей в соответствии с законодательством Республики Казахстан, с учетом ее стоимости, характера и возможности безопасного хранения

По истечению трех месяцев Гостиница имеет право вынести забытую вещь за территории объекта или на утилизацию.

7.4. Для возврата забытых вещей владельцу необходимо предъявить документы, такие как удостоверение личности или паспорт, а также предоставить информацию о датах проживания в номере или апартаментах Infinity Plaza Hotel.

**8. Рекламации и порядок разрешения споров**

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость гостиницы должен стремиться к тому, чтобы решить их с сотрудником службы приема и размещения гостиницы путем обращения на ресепшен.

8.2. Все вопросы по качеству оказания услуг и споры, разрешаются путем переговоров. Если в результате переговоров спор не разрешен и меры не приняты, то гость вправе обратиться к руководству гостиницы, изложив свои жалобы, предложения и пожелания в письменной форме.

**9. Заключительные Положения**

9.1. Настоящие Правила обязательны для соблюдения всеми заказчиками услуг Исполнителя и посетителями Гостиницы.

9.2. Поставив подпись в Регистрационной карте Гостя, при заселении в Гостиницу, Гость автоматически соглашается на обработку его персональных данных и данных совместно проживающих с ним лиц, указанных в Регистрационной карте Гостя.

9.3. Ваша подпись в Регистрационной карте Гостя, при заселении в Гостиницу, означает ознакомление и полное понимание всех условий настоящих Правил и согласие с ними, включая полную ответственность за их нарушение, в соответствии с настоящими Правилами и законодательством Республики Казахстан.

*Приложение №1*
*к Правилам проживания*
*в гостинице Infinity Plaza Hotel*

**Договор публичной оферты возмездного оказания гостиничных услуг**

В соответствии со статьей 387 Гражданского кодекса Республики Казахстан настоящий договор является публичным. Публикация (размещение) текста настоящего Договора на официальном сайте Infinity Plaza Hotel по адресу: https://infinityplazahotel.kz/ является публичным предложением (офертой), адресованным любому лицу (неопределенному кругу лиц) с целью заключения настоящего Договора в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

В связи с вышеизложенным, внимательно прочитайте текст настоящего Договора, и, если Вы не согласны с каким-либо пунктом, Исполнитель предлагает Вам отказаться от использования услуг.

Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) гостиницы Infinity Plaza Hotel (далее по тексту - Гостиница), и содержит все существенные условия предоставления услуг Товариществом с ограниченной ответственностью «Инфинити Орда»», в лице исполнительного директора Сагитовой Д.Т., именуемой в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны и пользователь услуг именуемый(-ая) в дальнейшем «Заказчик» с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ-ОФЕРТЕ**

Применяемые в настоящем Договоре-оферты термины и определения, если из контекста определенно не следует иного либо специально не будет установлено иное, используются в следующем их значении:

**Оферта** – предложение о заключении Договора, сделанное одному или нескольким лицам, если оно достаточно определено и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя связанным в случае его принятия (акцепта);

**Акцепт** – полное и безоговорочное принятие оферты путем осуществления Заказчиком действий, предусмотренных настоящей офертой. Акцепт оферты создает договор-оферты;

**Договор-оферты** – договор между Исполнителем и Заказчиком на оказание услуг, который заключается посредством акцепта оферты.

**Исполнитель - ТОО «Инфинити Орда», РК, 060009, г.Атырау, ул.Курмангазы – 12.**

**Гость** – заказчик - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) пользующееся услугами и являющееся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному Договору оферты;

**Гостиничное обслуживание** - услуги по предоставлению номеров и апартаментов для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее – услуги).

**Место оказания услуг – Республика Казахстан, город Атырау, ул. Курмангазы 32 – 1 Блок, ул. Курмангазы 12 д – 2 Блок.**

**Сайт – информационный веб-ресурс, размещенный в сети Интернет по адресу: https://infinityplazahotel.kz/**

**Прейскурант цен** — документ, принимаемый и изменяемый Исполнителем в порядке, установленном Договором, и содержащий сведения о видах услуг, оказываемых Исполнителем, и о порядке их заказа и стоимости. Исполнитель вправе формировать отдельные Прейскуранты для различных категорий услуг и/или потребителей;

**Сотрудник службы приема и размещения** – лицо, осуществляющий оперативное функционирование гостиницы и обеспечивающий высокий уровень обслуживания гостей, а также информационное обслуживание по номеру телефона +7 771 002 8888, +7 771 333 8888.

**Заказ** — совокупность услуг Гостиницы, формируемая Заказчиком путем выбора подходящего варианта в результате поиска и бронирования.

**Система онлайн-бронирования (далее Система)** — информационная система, содержащая сведения о поступивших Заказах, наличии мест в Гостинице, тарифах и правилах их применения, а также другие условия оказания предлагаемых услуг. Информация в Системе может в любой момент быть изменена или дополнена, в связи с этим Заказчику предлагается использовать Систему в режиме «онлайн».

**Контактные данные** — персональные и контактные данные Заказчика для оперативной связи с ним по вопросам, касающимся заказанных услуг.

**Бронирование** – услуга гостиницы по резервированию номера или апартаментов с гарантией предоставить его заказчику на согласованных условиях

**Правила бронирования и оплаты** — свод правил и инструкций, в соответствии с которыми Заказчиком осуществляется Бронирование услуг Гостиницы, а также оплата произведенного Бронирования.

**Правила проживания и техника безопасности гостиницы** - свод обязательных правил поведения и пользования услугами Исполнителя, правил техники безопасности и условий проживания в гостинице. Правила обязательны для исполнения всеми Заказчиками. Правила проживания в гостинице не являются исчерпывающими. Исполнитель вправе самостоятельно их дополнять и изменять в целях улучшения качества и безопасности оказания услуг. Изменения и дополнения доводятся до сведения Заказчика путем размещения их в общедоступном месте на территории Гостиницы Infinity Plaza Hotel. Такое размещение является достаточным основанием для утверждения, что любые изменения в Правилах Гостиницы доведены до сведения Заказчика в согласованном порядке.

## 1. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

1.1. Предметом настоящей Оферты является предоставление Исполнителем Заказчику Услуг в соответствии с условиями настоящей Оферты, приложениями к Оферте, текущим прейскурантом цен.

1.2. Оферта и Приложения к Оферте, Правила и Прейскурант цен являются официальными документами и размещаются на официальном сайте Infinity Plaza Hotel по адресу: https://infinityplazahotel.kz/.

1.3. Исполнитель имеет право изменять и дополнять данную Оферту и приложения к ней, а также прейскурант цен без предварительного согласования с Заказчиком, обеспечивая при этом публикацию изменений и дополнений на указанном сайте Исполнителя не менее чем за один день до вступления их в силу. Заказчик самостоятельно осуществляет ознакомление со всеми изменениями. В случае, если Заказчик продолжает пользоваться услугами Исполнителя после изменения настоящей Оферты, это означает, что такие изменения приняты Заказчиком.

1.4. Оферта считается принятой, а Договор оказания услуг считается заключенным после оплаты услуг Заказчиком.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

**2.1. Исполнитель вправе:**

2.1.1. Потребовать от Заказчика предоставить документы, подтверждающие достоверность предоставления личных данных при размещении (заполнении анкеты).

2.1.2. Отказать в размещении Заказчику:

- при отказе от согласия с условиями Договора оферты и/или Правил проживания;

- при нарушении условий оплаты заявленных услуг;

- при отказе от согласия с условиями настоящего Договора оферты и внутренними регламентирующими документами Гостиницы, определяющими порядок проживания.

2.1.3. Требовать от Заказчика придерживаться соблюдения всех процедур Заказа и бронирования услуг, предусмотренной Системой бронирования и в данном Договоре. Какие бы действия не совершал Заказчик, Исполнитель несет ответственность за надлежащее исполнение только действий и процедур, совершенных с полным соблюдением порядка бронирования.

2.1.4. Привлекать третьих лиц для исполнения услуг по бронированию в целях настоящего Договора.

2.1.5. Расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, если Заказчик предоставил Исполнителю недостоверные сведения или контактные данные, а также заведомо ложные и/или неправомерно используемые Заказчиком данные платежных карт.

2.1.6. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и выселить гостя при этом сделать опись имущества, находящегося в номере или апартаменте.

**2.2. Исполнитель обязан:**

2.2.1. Предоставить Заказчику на официальном сайте Infinity Plaza Hotel https://infinityplazahotel.kz/ необходимую информацию о Гостинице и ее услугах, а также инструкции для оформления и оплаты Заказа.

2.2.2. В течение действия настоящего Договора в полном объеме оказывать Заказчику услуги собственными силами, средствами или с привлечением третьих лиц.

2.2.3. Давать объективную информацию об оказываемых услугах, оказывать услуги качественно и в соответствии с порядком предоставления услуг.

2.2.4. Передавать Заказчику все необходимые оформленные документы, связанные с размещением и проживанием в Гостинице.

2.2.5. Оказывать дополнительные услуги Заказчику на платной основе в соответствии с прейскурантом Гостиницы.

2.2.6. При отмене Заказа подтвердить аннуляцию услуг на условиях, предусмотренных Договором оферты и Правилами проживания.

**2.3. Заказчик вправе:**

2.3.1. Производить поиск, бронирование и оплату услуг гостиницы посредством системы онлайн-бронирования и иными способами, указанными на официальном сайте Infinity Plaza Hotel. При использовании системы бронирования Заказчик принимает условия настоящей Оферты.

2.3.2. Получить заявленные и оплаченные услуги в полном объеме на согласованных условиях.

2.3.3. Отказаться от услуг проживания на условиях, указанных в настоящем Договоре и Правилах проживания.

**2.4 Заказчик обязан:**

2.4.1. Не приступать к оформлению Заказа, предварительно не ознакомившись с настоящей Офертой, Правилами проживания.

2.4.2. Предоставить ресепшен необходимые личные данные для поселения в Гостиницу.

2.4.3. Своевременно оплатить оказанные услуги Исполнителя в размере, сроки и порядке, установленные настоящим Договором и действующим прейскурантом на дату Подтверждения бронирования.

2.4.4. При проживании в Гостинице соблюдать правила проживания в Гостинице, правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, настоящий Договор оферты.

2.4.5. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательств или требования закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор.

## 3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость услуг определяется в Заказе, сформированном Заказчиком в соответствии с выбранным набором услуг.

3.2. Стоимость услуг устанавливается в тенге и указывается на сайте и в подтверждении бронирования. Стоимость услуг может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке.

3.3. Все расчеты по договору производятся в тенге.

3.4. Оплата Заказа производится в соответствии с Правилами бронирования и оплаты в размере 100 (сто) % от суммы Заказа в срок, установленный в зависимости от способов оплаты

## 4. ОТМЕНА, ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА И ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗАКАЗЧИКУ

4.1. До оплаты Заказчик может в любой момент отказаться от Заказа или внести изменения в Заказ в порядке, установленном Правилами бронирования и оплаты.

4.2. Возврат денежных средств Заказчику в случае отмены Заказа или не заезда в Гостиницу, производится в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами бронирования и оплаты.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. За неисполнение и ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РК.

5.2. Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по каким-либо причинам, включая нарушение работы линий связи, неисправность оборудования и т.п.

5.3. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего вследствие нарушений условий настоящего договора Заказчиком.

5.4. Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств перед Исполнителем, за причинение, как материального ущерба, так и ущерба его деловой репутации. Ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, нанесенный Заказчиком, должен быть возмещен Заказчиком в полном объеме, в день предъявления ему акта об ущербе, составленном в соответствии с законодательством РК и Прейскурантом цен на порчу имущества Гостиницы. Любое неверное или мошенническое Бронирование, или перепродажа Заказа, запрещается.

5.5. Исполнитель не несет ответственность за материальный ущерб, причиненный Заказчику в связи с не предоставлением Заказчику по вине Исполнителя услуг в объеме, оговоренном в Заказе, в порядке, установленном действующим законодательством РК, за исключением случаев, когда нарушение прав Заказчика произошло вследствие действий непреодолимой силы.

5.6. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности сведений и документов, предоставленных Заказчиком, а также возникших вследствие других нарушений условий договора и/или Правил бронирования и оплаты со стороны Заказчика.

5.7. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае опоздания к сроку заселения в Гостиницу более чем на 1 сутки или досрочного выезда.

5.8. Исполнитель не несет ответственности за сохранность оставленных или забытых в номере и на территории отеля: денег, драгоценностей и ценных вещей Заказчика. В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы немедленно уведомляет об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Исполнитель заявляет о находке в правоохранительные органы Республики Казахстан.

5.9. Исполнитель публикует на сайте информацию о Гостинице и ее услугах и несет ответственность за ее актуальность и достоверность.

**6. ФОРС-МАЖОР**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по договору оказания услуг, на время действия непреодолимой

силы. Под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непреодолимые обстоятельства, препятствующие исполнению своих обязательств Заказчиком по настоящему Договору. К ним относятся стихийные явления; воздействие ядерного взрыва, радиации, войны, военного вторжения, враждебных действий иностранного врага, военных действий, военных маневров и связанных с ними мероприятий военного характера; гражданской войны, вооруженного мятежа, народных волнений всякого рода, массовых беспорядков, насильственного захвата или насильственного удержания власти; эпидемий, метеоусловий, террористических действий, забастовок, изъятия, конфискации, реквизиции, национализации и т.п. При этом общеизвестные события не нуждаются в каком-либо подтверждении.

## 7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

7.1. Исполнитель обязуется не разглашать полученную от Заказчика информацию.

7.2. Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями закона.

## 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Заказчик совершает акцепт Оферты действуя добровольно и без какого-либо принуждения.

8.2. Заказчик понимает содержание Оферты, полностью и безоговорочно принимает все ее условия без каких-либо изъятий и/или ограничений, что равносильно заключению договора в письменной форме. Заказчик вправе однократно получить экземпляр настоящей Оферты, обратившись с письменным заявлением.

8.3. Настоящий Договор считается заключенным с даты Акцепта Оферты Заказчик и действует до момента расторжения настоящего Договора или прекращения по иным основаниям, предусмотренным в Договоре.

8.4. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения/дополнения в Договор и/или Правила проживания и техники безопасности гостиницы и/или отозвать Договор публичной оферты в любой момент по своему усмотрению. В случае внесения изменений/дополнений в Договор публичной оферты и/или Правила проживания и техники безопасности гостиницы, такие изменения/дополнения вступают в силу с момента опубликования на Сайте Исполнителя и/или в общедоступном месте на территории Infinity Plaza Hotel.

8.5. Заказчик соглашается и признает, что внесение изменений/дополнений в Договор публичной оферты и опубликованные на сайте Исполнителя, а также в общедоступном месте на территории гостиницы Infinity Plaza Hotel, в новой редакции, влечет за собой изменения/дополнения условий заключенного и действующего между Заказчиком и Исполнителем Договора, и эти изменения/дополнения начинают применяться к отношениям между Сторонами с момента опубликования новой редакции настоящего Договора на Сайте Исполнителя и/или в общедоступном месте на территории гостиницы Infinity Plaza Hotel.

8.6. Все споры и разногласия, связанные с заключением, исполнением и прекращением настоящего Договора, Стороны будут стремиться разрешать путем переговоров с обязательным соблюдением претензионного порядка рассмотрения спора, а также при помощи участия Сторон в процедуры медиации.

В случае если в ходе переговоров, процедуры медиации, Стороны не разрешили имеющуюся спорную ситуацию, заинтересованная Сторона обязана направить другой Стороне письменную претензию с приложением копий всех необходимых для принятия решения документов.

8.7. Исполнитель не несет ответственности за неоказание услуг и неудобства, вызванные проведением городскими (районными) властями сезонных профилактических, ремонтно-строительных и аварийных ремонтно-восстановительных работ.

8.8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

**Исполнительный директор**: Сагитова Д.Т. /_____/