



ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ В ESONHOTEL & RESTAURANT

“SKALA” ЯВЛЯЮТСЯ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТОЙ

Заказчик (далее — Гость), осуществляющий бронирование и оплату номера или номеров в Комплексе ESONHOTEL & RESTAURANT “SKALA” (далее — Комплекс), берёт на себя обязательство принять услугу бронирования и проживания и соглашается следовать установленным ниже правилам и условиям Комплекса.

При оформлении бронирования Гость вносит предоплату в размере одних суток проживания. Данная сумма является оплатой услуги бронирования и подтверждает гарантированное резервирование номера. Оставшиеся суммы оплачиваются Гостем по прибытии в Комплекс в качестве оплаты услуги проживания.

Бронь гарантируется только после внесения предоплаты. Без предоплаты наличие номеров не гарантируется. Оплачивая предоплату, Гость автоматически соглашается с правилами проживания в Комплексе ESONHOTEL & RESTAURANT “SKALA” (с правилами проживания можно ознакомиться на сайте либо запросить дополнительно при бронировании).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.
 - * Время заезда — 14:00 часов
 - * Время выезда — 12:00 часов дня по местному времени.
- 1.2. Ранний заезд (до расчётного часа) или поздний выезд (после расчётного часа) возможны исключительно по согласованию с отделом бронирования или службой приёма и размещения Комплекса ESONHOTEL & RESTAURANT “SKALA” и оплачиваются по следующим тарифам:
 - * При раннем заезде с 06:00 до 14:00 — плата за проживание составляет 50% от суточного тарифа, завтрак включён в стоимость;
 - * При заезде до 06:00 — плата за проживание начисляется как за полные сутки, завтрак включён в стоимость;
 - * При позднем выезде с 12:00 до 18:00 — плата за проживание составляет 50% от суточного тарифа;
 - * При выезде после 18:00 — плата за проживание начисляется как за полные сутки.
- 1.3. За проживание одного ребёнка до 5 лет (при семейном размещении) без предоставления отдельного койко-места плата не взимается. Питание оплачивается отдельно согласно установленному прейскуранту. За второго и последующих детей до 5 лет без предоставления койко-места взимается оплата за завтрак согласно действующему прейскуранту. Максимально допустимое размещение детей без дополнительного места до 5 лет — два ребёнка, третий ребёнок размещается на дополнительной кровати.
- 1.4. Возможность установки дополнительной кровати согласовывается со службой приёма и размещения. Стоимость дополнительного места определяется согласно действующему на момент заселения прейскуранту; завтрак включён в стоимость дополнительного места.
- 1.5. Ущерб, нанесённый имуществу Комплекса ESONHOTEL & RESTAURANT “SKALA”, возмещается Гостем, непосредственно виновным в нанесении ущерба или, в случае несовершеннолетия виновника, его родителями или опекунами. Основанием для взыскания является комиссионный акт, составленный администрацией и фиксирующий факт порчи имущества.
- 1.6. В случае отказа Гостя оплачивать неустойку, администрация Комплекса ESONHOTEL & RESTAURANT “SKALA” оставляет за собой право аннулировать бронирование и отказать в проживании. При этом стоимость оплаченных услуг и упущенная выгода не возвращаются.

2. ПОРЯДОК АННУЛЯЦИИ ИЛИ СОКРАЩЕНИЯ СРОКОВ БРОНИРОВАНИЯ



- 2.1. Гость вправе аннулировать заказ в любой срок до заезда. Возврат денежных средств производится в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента получения извещения об аннуляции. При этом, в соответствии со статьями 350 и 351 Гражданского кодекса Республики Казахстан, Комплекс ESONOTEL & RESTAURANT “SKALA” вправе удержать из возвращаемых средств неустойку.
- 2.2. Размер удержаний при отмене бронирования:
 - 2.2.1. В периоды с 29 декабря по 7 января и с 1 июня по 31 августа:
 - * При отказе от бронирования не менее чем за 7 дней до даты заезда — удержаний не производится, денежные средства возвращаются в полном объеме на расчетный счет Гостя;
 - * При отказе за 7–3 дня до заезда — удерживается 50% от оплаченной суммы бронирования;
 - * При отказе менее чем за 3 дня до заезда — удерживается 100% от оплаченной суммы бронирования.
 - 2.2.2. В периоды с 1 сентября по 28 декабря и с 8 января по 31 мая:
 - * При отказе за 5 и более дней до даты заезда — удержаний не производится, денежные средства возвращаются в полном объеме на расчетный счет Гостя;
 - * При отказе за 5–2 дня до заезда — удерживается 50% от стоимости бронирования за одни сутки;
 - * При отказе менее чем за 2 дня до даты заезда — удерживается 100% от стоимости бронирования за одни сутки.
- 2.3. Отказ от бронирования считается принятым после получения письменного заявления Гостя (в свободной форме).
- 2.4. В случае досрочного отъезда без уважительных причин, подтвержденных документально (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, стихийные бедствия), денежные средства за недоиспользованные сутки не возвращаются. В случае болезни возможно перенесение отдыха по согласованию с администрацией Комплекса ESONOTEL & RESTAURANT “SKALA”.
- 2.5. В случае незаезда бронь автоматически аннулируется после 00:00 следующего дня, все внесенные предоплаты не подлежат возврату.
- 2.6. При выборе Гостем Тарифа «Невозвратный» Отель предоставляет Гостю специальную скидку на проживание в обмен на безусловное согласие Гостя с ограниченными условиями отмены бронирования.
- 2.7. Оплата по Тарифу «Невозвратный» производится Гостем в размере **100% (сто процентов)** от полной стоимости заказанного периода проживания в момент совершения бронирования.
- 2.8. В случае аннуляции (отмены) бронирования по инициативе Гостя, изменение дат проживания, сокращение срока проживания или незаезд Гостя в Отель, внесенная предоплата **возврату не подлежит**. Указанная сумма удерживается Отелем в полном объеме в качестве платы за аннуляцию специального тарифа, а также в качестве возмещения фактически понесенных Отелем расходов, связанных с подготовкой к оказанию услуг и резервированием номера под данного Гостя.
- 2.9. Оплачивая бронирование по Тарифу «Невозвратный», Гость подтверждает, что в полном объеме ознакомлен и согласен со специальными условиями данного тарифа, осознает их экономическую выгоду и добровольно отказывается от права на бесплатную отмену бронирования.
- 2.10. Возврат уплаченных денежных средств по Тарифу «Невозвратный» может быть осуществлен Отелем исключительно в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан, а именно при документально подтвержденных обстоятельствах непреодолимой силы (форс-мажор), либо по индивидуальному решению администрации Отеля при предъявлении Гостем подтверждающих медицинских документов (госпитализация, тяжелое заболевание). В иных случаях по усмотрению Отеля Гостю может быть предложен перенос дат проживания без возврата денежных средств.

3. ПОРЯДОК ПЕРЕНОСА БРОНИРОВАНИЯ

- 3.1. Гость вправе перенести бронь не менее чем за 2 суток до заезда.
- 3.2. Перенос брони на конкретную дату возможен только один раз.



- 3.3. При переносе бронирования на открытые даты депозит действителен в течение 3 месяцев со дня переноса; по истечении данного срока бронь аннулируется.
- 3.4. Депозит не действует в праздничные и выходные дни согласно производственному календарю Республики Казахстан.
- 3.5. Перенесённые денежные средства на депозит не подлежат возврату в соответствии с пунктом 4 статьи 9, а также статьями 272 и 273 Гражданского кодекса Республики Казахстан об упущенной прибыли Комплекса.
- 3.6. Согласие с условиями бронирования через WhatsApp является заключением договора в упрощённой форме (устной или письменной, если переписка признаётся письменной формой). При согласии с условиями удержания депозита в случае отмены или незаезда депозит становится обеспечением, которое Комплекс вправе удержать.

4. ГОСТЯМ ESONOTEL & RESTAURANT “SKALA” ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 4.1. Курить табачные изделия и использовать нагревательные устройства (IQOS, Glo и др.) в номерах и на всей территории Комплекса, за исключением специально отведённых мест (ст. 441 КоАП РК).
- 4.2. Вносить и хранить продукты с резким запахом (копчёности, рыба, дыни, арбузы и пр.).
- 4.3. Использовать электрообогреватели, кипятильники и аналогичные устройства в номерах.
- 4.4. Использовать аудиоустройства на громкости, превышающей допустимый уровень.
- 4.5. Хранить в номере легковоспламеняющиеся вещества и объёмные предметы.
- 4.6. Содержать в номере животных и птиц.
- 4.7. Передавать ключи от номера посторонним лицам.
- 4.8. Выбрасывать мусор в окна, с балконов или в непредназначенных для этого местах.
- 4.9. Выносить еду, напитки, посуду и столовые приборы из ресторана.
- 4.10. Употреблять принесённые спиртные напитки в общественных местах, за исключением специально отведённых зон.
- 4.11. Администрация оставляет за собой право войти в номер без согласия Гостя в случае задымления, пожара, затопления или нарушений порядка.
- 4.12. Выходить в ресторан в халатах.

5. ФОРС-МАЖОР

- 5.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств вследствие форс-мажорных обстоятельств: наводнения, стихийных бедствий, пожаров, землетрясений, чрезвычайных положений, изменений законодательства и иных событий, не зависящих от воли сторон.
- 5.2. Сторона, пострадавшая от форс-мажора, обязана уведомить другую сторону в письменной форме в течение 3 рабочих дней.
- 5.3. Несвоевременное уведомление лишает сторону права ссылаться на форс-мажор.
- 5.4. Срок исполнения обязательств отодвигается на время действия форс-мажорных обстоятельств.
- 5.5. Поломка автомобиля, изменение личных планов, частичное перекрытие дорог при наличии функционирующего железнодорожного сообщения форс-мажором не признаются.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 6.1. Оформление проживания производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- 6.2. Гость обязан заполнить регистрационную форму (анкету), ознакомиться с договором и подписать его.
- 6.3. В соответствии со статьёй 127 Гражданского кодекса Республики Казахстан оплата всех услуг производится в тенге, национальной валюте.
- 6.4. Администрация ESONOTEL & RESTAURANT “SKALA” оставляет за собой право посещать номер без согласия Гостя в случае задымления, пожара, затопления либо при нарушении настоящих правил проживания.



- 6.5. Проживание на базе завтрака включает доступ к услугам Комплекса: СПА-центр , турецкий хамам, финская сауна, солевая комната, тренажерный зал, детская игровая, мангальная зона, беседки. Дополнительно: бесплатный Wi-Fi, парковка.
- 6.6. Для гарантированного бронирования, оплата за бронь производится по принципу интернет-покупки. Менеджер кол-центра запрашивает только номер банковской карты и срок её действия. CVV-код никогда не запрашивается, поскольку это не предусмотрено системой бронирования комплексом. Указанные данные используются исключительно для списания банком суммы предоплаты в целях подтверждения брони, аналогично международным системам, таким как Booking.com. После подтверждения банком, о списании суммы бронирования, предоставленные данные удаляются и не подлежат передаче третьим лицам.

«ЕCONOTEL & RESTAURANT “SKALA”» КЕШЕНІНДЕГІ БРОНДАУ ЕРЕЖЕЛЕРІ ПУБЛИКАЛЫҚ ОФЕРТА БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ

Тапсырыс беруші (бұдан әрі — Қонақ) «ЕCONOTEL & RESTAURANT “SKALA”» кешенінде (бұдан әрі — Кешен) нөмірді или нөмірлерді брондауды және төлеуді жүзеге асыра отырып, брондау және тұру қызметін қабылдау міндеттемесін өзіне алады және Кешеннің төменде белгіленген ережелері мен шарттарын сақтауға келіседі.

Брондауды рәсімдеу кезінде Қонақ бір тәулік тұру мөлшерінде алдын ала төлем жасайды. Бұл сумма брондау қызметінің төлемі болып табылады және нөмірдің кепілді резервтелуін растайды. Қалған сумма Қонақ Кешенге келген кезде тұру қызметінің төлемі ретінде төленеді.

Бронь алдын ала төлем жасалғаннан кейін ғана кепілдендіріледі. Алдын ала төлемсіз нөмірлердің болуына кепілдік берілмейді. Алдын ала төлемді төлей отырып, Қонақ «ЕCONOTEL & RESTAURANT “SKALA”» кешенінде тұру ережелерімен автоматты түрде келіседі (тұру ережелерімен сайтта танысуға немесе брондау кезінде қосымша сұратуға болады).

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1.

- Кіру уақыты — жергілікті уақыт бойынша сағат 14:00.
- Шығу уақыты — жергілікті уақыт бойынша сағат 12:00.

1.2. Эрте кіру (есептік сағатқа дейін) немесе кеш шығу (есептік сағаттан кейін) тек «ЕCONOTEL & RESTAURANT “SKALA”» кешенінің брондау бөлімімен немесе қабылдау және орналастыру қызметімен келісу бойынша ғана мүмкін болады және келесі тарифтер бойынша төленеді:

- Сағат 06:00-ден 14:00-ге дейін эрте кіру кезінде — тұру ақысы тәуліктік тарифтің 50%-ын құрайды, таңғы ас құнына кіреді;
- Сағат 06:00-ге дейін кіру кезінде — тұру ақысы толық тәулік ретінде есептеледі, таңғы ас құнына кіреді;
- Сағат 12:00-ден 18:00-ге дейін кеш шығу кезінде — тұру ақысы тәуліктік тарифтің 50%-ын құрайды;
- Сағат 18:00-ден кейін шығу кезінде — тұру ақысы толық тәулік ретінде есептеледі.

1.3. 5 жасқа дейінгі бір баланың (отбасылық орналасу кезінде) жеке төсек-орын берілмей тұруы үшін ақы алынбайды. Питание белгіленген преysкурантқа сәйкес бөлек төленеді. Жеке төсек-орынсыз 5 жасқа дейінгі екінші және одан кейінгі балалар үшін қолданыстағы преysкурантқа сәйкес таңғы ас үшін ақы алынады. Балаларды қосымша орынсыз орналастырудың максималды рұқсат етілген саны — 5 жасқа дейінгі екі бала, үшінші бала қосымша төсекке орналастырылады.

1.4. Қосымша төсекті орнату мүмкіндігі қабылдау және орналастыру қызметімен келісіледі. Қосымша орынның құны орналасу сәтінде қолданыстағы преysкурантқа сәйкес белгіленеді; таңғы ас қосымша орынның құнына кіреді.



1.5. «ECONOTEL & RESTAURANT “SKALA”» кешенінің мүлкіне келтірілген залалды тікелей кінәлі Қонақ, ал кінәлі тұлға кәсілетке толмаған жағдайда — оның ата-аналары немесе қамқоршылары өтейді. Өндіріп алуға әкімшілік жасаған және мүліктің бүліну фактісін тіркейтін комиссиялық акт негіз болып табылады.

1.6. Қонақ айыппұлды төлеуден бас тартқан жағдайда, «ECONOTEL & RESTAURANT “SKALA”» кешенінің әкімшілігі брондауды жоюға және тұрудан бас тартуға құқылы. Бұл ретте төленген қызметтердің құны мен жіберіп алған пайда қайтарылмайды.

2. БРОНДАУДЫ ЖОЮ НЕМЕСЕ МЕРЗІМДЕРІН ҚЫСҚАРТУ ТӘРТІБІ

2.1. Қонақ келу күніне дейінгі кез келген мерзімде тапсырысты жоюға құқылы. Денежные средства қайтару жою туралы хабарлама алған сәттен бастап 20 (жиырма) жұмыс күні ішінде жүзеге асырылады. Бұл ретте, Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 350 және 351-баптарына сәйкес, «ECONOTEL & RESTAURANT “SKALA”» кешені қайтарылатын қаражаттан айыппұл ұстап қалуға құқылы.

2.2. Брондаудан бас тартқан кездегі ұсталымдар мөлшері:

2.2.1. 29 желтоқсан мен 7 қаңтар аралығындағы және 1 маусым мен 31 тамыз аралығындағы кезеңдерде:

- Келу күніне дейін кемінде 7 күн бұрын брондаудан бас тартқан кезде — ұсталымдар жасалмайды, денежные средства Қонақтың есеп айырысу шотына толық көлемде қайтарылады;
- Келуге 7–3 күн қалғанда бас тартқан кезде — брондаудың төленген суммасының 50%-ы ұсталады;
- Келуге 3 күннен аз уақыт қалғанда бас тартқан кезде — брондаудың төленген суммасының 100%-ы ұсталады.

2.2.2. 1 қыркүйек пен 28 желтоқсан аралығындағы және 8 қаңтар мен 31 мамыр аралығындағы кезеңдерде:

- Келу күніне дейін 5 және одан да көп күн бұрын бас тартқан кезде — ұсталымдар жасалмайды, денежные средства Қонақтың есеп айырысу шотына толық көлемде қайтарылады;
- Келуге 5–2 күн қалғанда бас тартқан кезде — бір тәулік үшін брондау құнының 50%-ы ұсталады;
- Келу күніне дейін 2 күннен аз уақыт қалғанда бас тартқан кезде — бір тәулік үшін брондау құнының 100%-ы ұсталады.

2.3. Брондаудан бас тарту Қонақтың жазбаша өтінішін (еркін нысанда) алғаннан кейін қабылданған деп есептеледі.

2.4. Құжатпен расталған дәлелді себептерсіз (ауыр ауру, жақын туыстарының қайтыс болуы, табиғи апаттар) мерзімінен бұрын кеткен жағдайда, пайдаланылмаған тәуліктер үшін денежные средства қайтарылмайды. Ауырған жағдайда «ECONOTEL & RESTAURANT “SKALA”» кешенінің әкімшілігімен келісу бойынша демалысты ауыстыруға болады.

2.5. Келмеген жағдайда бронь келесі күннің сағат 00:00-ден кейін автоматты түрде жойылады, енгізілген барлық алдын ала төлемдер қайтарылуға жатпайды.

2.6. Қонақ «Қайтарылмайтын» Тарифті таңдаған кезде ОТЕЛЬ Қонақтың брондауды жоюдың шектеулі шарттарымен сөзсіз келісімі үшін оған тұруға арнайы жеңілдік береді.

2.7. «Қайтарылмайтын» Тариф бойынша төлемді Қонақ брондау жасалған сәтте тапсырыс берілген тұру кезеңінің толық құнынан 100% (жүз пайыз) мөлшерінде жүзеге асырады.

2.8. Қонақтың бастамасы бойынша брондау жойылған (бас тартылған), тұру мерзімдері өзгертілген, тұру мерзімі қысқартылған немесе Қонақ ОТЕЛЬге келмеген жағдайда, енгізілген алдын ала төлем қайтарылуға жатпайды. Көрсетілген сумма ОТЕЛЬде арнайы тарифті жойғаны үшін ақы ретінде, сондай-ақ ОТЕЛЬдің қызмет көрсетуге дайындалуына және осы Қонаққа нөмірді резервтеуге байланысты нақты шеккен шығындарын өтеу ретінде толық көлемде ұсталады.

2.9. «Қайтарылмайтын» Тариф бойынша брондауды төлей отырып, Қонақ осы тарифтің арнайы шарттарымен толық көлемде танысқанын және келісетінін, олардың экономикалық пайдасын түсінетінін және брондауды тегін жою құқығынан өз еркімен бас тартатынын растайды.



2.10. «Қайтарылмайтын» Тариф бойынша төленген денежные средства қайтаруды ОТЕЛЬ тек Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларда, атап айтқанда еңсерілмейтін күш мән-жайлары (форс-мажор) құжаттамалық расталған кезде немесе Қонақ растайтын медициналық құжаттарды (госпитализация, ауыр ауру) ұсынған кезде ОТЕЛЬ әкімшілігінің жеке шешімі бойынша жүзеге асыра алады. Өзге жағдайларда ОТЕЛЬдің қарауы бойынша Қонаққа денежные средства қайтармай, тұру мерзімін ауыстыру ұсынылуы мүмкін.

3. БРОНДАУДЫ АУЫСТЫРУ ТӘРТІБІ

3.1. Қонақ броньды келуге кемінде 2 тәулік қалғанда ауыстыруға құқылы.

3.2. Броньды нақты күнге ауыстыру тек бір рет ғана мүмкін болады.

3.3. Брондауды ашық күндерге ауыстырған кезде депозит ауыстырылған күннен бастап 3 ай бойы жарамды; осы мерзім өткеннен кейін бронь жойылады.

3.4. Депозит Қазақстан Республикасының өндірістік күнтізбесіне сәйкес мереке және демалыс күндері қолданылмайды.

3.5. Депозитке ауыстырылған денежные средства Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 9-бабының 4-тармағына, сондай-ақ Кешеннің жіберіп алған пайдасы туралы 272 және 273-баптарына сәйкес қайтарылуға жатпайды.

3.6. WhatsApp арқылы брондау шарттарымен келісу жеңілдетілген нысанда шарт жасасу болып табылады (ауызша немесе жазбаша, егер жазысқан хаттар жазбаша нысаны ретінде танылса). Бас тартқан немесе келмеген жағдайда депозитті ұстап қалу шарттарымен келіскен кезде депозит Кешен ұстап қалуға құқылы қамтамасыз ету болып табылады.

4. «ЕСОНОТЕЛ & RESTAURANT “SKALA”» ҚОНАҚТАРЫНА ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ:

4.1. Темекі өнімдерін шегуге және арнайы бөлінген орындарды қоспағанда, нөмірлерде және Кешеннің бүкіл аумағында қыздыру құрылғыларын (IQOS, Glo және т.б.) пайдалануға (ҚР ӨҚБТК 441-бабы).

4.2. Олкі иісі бар өнімдерді (сүрленген өнімдер, балық, қауын, қарбыз және т.б.) әкелуге және сақтауға.

4.3. Нөмірлерде электр жылытқыштарды, қайнатқыштарды және ұқсас құрылғыларды пайдалануға.

4.4. Аудиоқұрылғыларды рұқсат етілген деңгейден асатын дыбыс қаттылығында пайдалануға.

4.5. Нөмірде тез тұтанатын заттарды және үлкен заттарды сақтауға.

4.6. Нөмірде жануарлар мен құстарды ұстауға.

4.7. Нөмір кілттерін бөгде тұлғаларға беруге.

4.8. Қоқысты терезеден, балконнан немесе бұл үшін арналмаған орындарға тастауға.

4.9. Рестораннан тамақ, сусын, ыдыс-аяқ және ас құралдарын алып шығуға.

4.10. Арнайы бөлінген аймақтарды қоспағанда, қоғамдық орындарда әкелінген алкогольдік сусындарды тұтынуға.

4.11. Түтіндеу, өрт, су басу немесе тәртіп бұзылған жағдайда әкімшілік Қонақтың келісімінсіз нөмірге кіру құқығын өзіне қалдырады.

4.12. Ресторанға халатпен шығуға.

5. ФОРС-МАЖОР

5.1. Тараптар форс-мажорлық мән-жайлар: су тасқыны, табиғи апаттар, өрттер, жер сілкіністері, төтенше жағдайлар, заңнаманың өзгеруі және тараптардың еркіне байланысты емес басқа да оқиғалар салдарынан міндеттемелерді толық немесе жартылай орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады.

5.2. Форс-мажордан зардап шеккен тарап екінші тарапты 3 жұмыс күні ішінде жазбаша нысанда хабарлар етуге міндетті.

5.3. Уақтылы хабарламау тарапты форс-мажорға сілтеме жасау құқығынан айырады.

5.4. Міндеттемелерді орындау мерзімі форс-мажорлық мән-жайлардың әрекет ету уақытына шегеріледі.



5.5. Автомобильдің бұзылуы, жеке жоспарлардың өзгеруі, жұмыс істеп тұрған теміржол қатынасы болған кезде жолдардың жартылай жабылуы форс-мажор болып танылмайды.

6. БАСҚА ДА ШАРТТАР

- 6.1.** Тұруды рәсімдеу жеке басын куәландыратын құжатты ұсынған кезде жүзеге асырылады.
- 6.2.** Қонақ тіркеу нысанын (анкетаны) толтыруға, шартпен танысуға және оған қол қоюға міндетті.
- 6.3.** Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 127-бабына сәйкес барлық қызметтерді төлеу ұлттық валюта — теңгемен жүзеге асырылады.
- 6.4.** «ECOHOTEL & RESTAURANT “SKALA”» әкімшілігі түтіндеу, өрт, су басу жағдайында немесе осы тұру ережелері бұзылған кезде Қонақтың келісімінсіз нөмірге кіру құқығын өзіне қалдырады.
- 6.5.** Таңғы ас негізінде тұру Кешен қызметтеріне қол жеткізуді қамтиды: СПА-орталық, түрік хамамы, фин саунасы, тұз бөлмесі, жаттығу залы, балалар ойын бөлмесі, мангал аймағы, беседкалар. Қосымша: тегін Wi-Fi, автотұрақ.
- 6.6.** Кепілді брондау үшін бронь үшін төлем интернет-сатып алу принципі бойынша жүзеге асырылады. Кол-орталық менеджері тек банктік картаның нөмірін және оның қолданылу мерзімін сұрайды. CVV-код ешқашан сұралмайды, өйткені бұл кешеннің брондау жүйесінде көзделмеген. Көрсетілген деректер Booking.com сияқты халықаралық жүйелерге ұқсас, броньды растау мақсатында банкпен алдын ала төлем суммасын есептен шығару үшін ғана пайдаланылады. Банк брондау суммасының есептен шығарылғанын растағаннан кейін, ұсынылған деректер жойылады және үшінші тұлғаларға берілуге жатпайды.

BOOKING RULES AT ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA" CONSTITUTE A PUBLIC OFFER

The Customer (hereinafter referred to as the Guest), who bookings and pays for a room or rooms at the ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA" Complex (hereinafter referred to as the Complex), undertakes to accept the booking and accommodation service and agrees to comply with the rules and conditions of the Complex set forth below.

Upon making a reservation, the Guest pays an advance payment equal to the cost of one night's stay. This amount constitutes payment for the reservation service and confirms the guaranteed reservation of the room. The remaining amount is paid by the Guest upon arrival at the Complex as payment for the accommodation service.

The reservation is guaranteed only after the advance payment is made. Room availability is not guaranteed without advance payment. By paying the advance payment, the Guest automatically agrees to the house rules of the ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA" Complex (the house rules can be found on the website or requested additionally upon booking).

1. GENERAL PROVISIONS

1.1.

- Check-in time is 14:00 (2:00 PM) local time.
- Check-out time is 12:00 (12:00 PM) noon local time.

1.2. Early check-in (before check-in time) or late check-out (after check-out time) are subject to availability and prior agreement with the Reservation Department or Front Desk of ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA", and are charged according to the following rates:

- For early check-in from 06:00 to 14:00 — the accommodation fee is 50% of the daily rate, breakfast included;
- For check-in before 06:00 — the accommodation fee is charged as a full daily rate, breakfast included;
- For late check-out from 12:00 to 18:00 — the accommodation fee is 50% of the daily rate;
- For check-out after 18:00 — the accommodation fee is charged as a full daily rate.

1.3. No fee is charged for one child under 5 years old (with family accommodation) sharing existing bedding. Meals are paid separately according to the established price list. For the second and subsequent children under 5 years old



without an extra bed, breakfast is charged according to the current price list. The maximum allowed occupancy for children under 5 years without an extra bed is two children; the third child must be placed on an extra bed.

- 1.4. The possibility of installing an extra bed must be agreed upon with the Front Desk. The cost of an extra bed is determined according to the price list valid at the time of check-in; breakfast is included in the cost of the extra bed.
- 1.5. Damage caused to the property of the ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA" Complex shall be compensated by the Guest directly responsible for causing the damage, or, in the case of a minor offender, by their parents or guardians. The basis for recovery is a commission act drawn up by the administration, registering the fact of property damage.
- 1.6. If the Guest refuses to pay the penalty, the administration of the ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA" Complex reserves the right to cancel the booking and deny accommodation. In this case, the cost of paid services and lost profits are non-refundable.

2. CANCELLATION AND MODIFICATION POLICY

- 2.1. The Guest has the right to cancel the reservation at any time prior to check-in. Refunds are processed within 20 (twenty) business days from the date of receipt of the cancellation notice. In this case, in accordance with Articles 350 and 351 of the Civil Code of the Republic of Kazakhstan, the ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA" Complex is entitled to withhold a penalty from the refunded amount.
- 2.2. Cancellation penalty amounts:
 - 2.2.1. During peak periods from December 29 to January 7 and from June 1 to August 31:
 - Cancellation 7 days or more prior to check-in date — no penalties apply, funds are refunded in full to the Guest's bank account;
 - Cancellation 7 to 3 days prior to check-in — 50% of the total paid booking amount is withheld;
 - Cancellation less than 3 days prior to check-in — 100% of the total paid booking amount is withheld.
 - 2.2.2. During standard periods from September 1 to December 28 and from January 8 to May 31:
 - Cancellation 5 days or more prior to check-in date — no penalties apply, funds are refunded in full to the Guest's bank account;
 - Cancellation 5 to 2 days prior to check-in — 50% of one night's room rate is withheld;
 - Cancellation less than 2 days prior to check-in date — 100% of one night's room rate is withheld.
- 2.3. A cancellation request is considered accepted upon receipt of a written application from the Guest (in free form).
- 2.4. In case of early departure without valid reasons documented officially (severe illness, death of close relatives, natural disasters), funds for unused nights are non-refundable. In case of illness, rescheduling of dates may be arranged upon agreement with the administration of ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA".
- 2.5. In case of a no-show, the reservation is automatically cancelled after 00:00 (midnight) of the following day, and all advance payments are non-refundable.
- 2.6. When selecting the "Non-refundable" Rate, the Hotel grants the Guest a special discount on accommodation in exchange for the Guest's unconditional agreement to restricted cancellation conditions.
- 2.7. Payment under the "Non-refundable" Rate is made by the Guest in the amount of 100% (one hundred percent) of the total cost of the requested stay at the time of booking.
- 2.8. In the event of cancellation of the booking at the initiative of the Guest, modification of dates, reduction of the stay, or no-show at the Hotel, the paid advance payment is non-refundable. The specified amount is retained by the Hotel in full as a cancellation fee for the special rate and as compensation for expenses actually incurred by the Hotel related to preparations for service provision and room reservation.
- 2.9. By paying for a reservation under the "Non-refundable" Rate, the Guest confirms full familiarity and agreement with the special terms of this rate, acknowledges their financial benefit, and voluntarily waives the right to free cancellation.



2.10. Refunds under the "Non-refundable" Rate may be processed by the Hotel exclusively in cases provided for by the applicable legislation of the Republic of Kazakhstan, namely upon documented force majeure circumstances or by individual decision of the Hotel administration upon presentation of supporting medical documents (hospitalization, severe illness). In other cases, at the Hotel's discretion, the Guest may be offered a change of dates without monetary refund.

3. RESCHEDULING POLICY

- 3.1.** The Guest has the right to reschedule the reservation at least 2 days prior to check-in.
- 3.2.** Rescheduling to a specific date is allowed only once.
- 3.3.** When rescheduling to open dates, the deposit remains valid for 3 months from the date of transfer; after this period, the reservation is cancelled.
- 3.4.** The deposit is not valid on public holidays and weekends according to the official business calendar of the Republic of Kazakhstan.
- 3.5.** Transferred deposit funds are non-refundable in accordance with Clause 4 of Article 9, as well as Articles 272 and 273 of the Civil Code of the Republic of Kazakhstan regarding the Complex's lost profit.
- 3.6.** Agreement to reservation terms via WhatsApp constitutes entering into a contract in a simplified form (oral or written, if correspondence is recognized as written form). Upon agreeing to the terms of deposit retention in case of cancellation or no-show, the deposit becomes security collateral that the Complex has the right to retain.

4. GUESTS OF ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA" ARE PROHIBITED FROM:

- 4.1.** Smoking tobacco products and using heating devices (IQOS, Glo, etc.) in rooms and throughout the Complex, except in designated smoking areas (Art. 441 of the Code of Administrative Offences of the Republic of Kazakhstan).
- 4.2.** Bringing and storing products with strong odors (smoked meats, fish, melons, watermelons, etc.).
- 4.3.** Using electric heaters, electric kettles/boilers, and similar heating devices in rooms.
- 4.4.** Operating audio equipment at volume levels exceeding permissible limits.
- 4.5.** Storing flammable substances and bulky items in rooms.
- 4.6.** Keeping animals and birds in rooms.
- 4.7.** Handing over room keys to unauthorized third parties.
- 4.8.** Littering out of windows, from balconies, or in non-designated areas.
- 4.9.** Removing food, beverages, tableware, and cutlery from the restaurant.
- 4.10.** Consuming outside alcoholic beverages in public areas, except in designated zones.
- 4.11.** The administration reserves the right to enter the room without the Guest's consent in cases of smoke, fire, flooding, or disruption of public order.
- 4.12.** Entering the restaurant wearing bathrobes.

5. FORCE MAJEURE

- 5.1.** The parties are released from liability for full or partial failure to fulfill obligations due to force majeure circumstances: floods, natural disasters, fires, earthquakes, states of emergency, legislative changes, and other events beyond the control of the parties.
- 5.2.** The party affected by force majeure must notify the other party in writing within 3 business days.
- 5.3.** Failure to provide timely notice deprives the party of the right to refer to force majeure.
- 5.4.** The deadline for fulfilling obligations is extended for the duration of the force majeure events.
- 5.5.** Vehicle breakdowns, changes in personal plans, or partial road closures while railway transport remains operational are not recognized as force majeure.



6. MISCELLANEOUS PROVISIONS

- 6.1.** Registration is carried out upon presentation of an official identity document.
- 6.2.** The Guest is obliged to complete the registration form (guest card), read the contract terms, and sign it.
- 6.3.** In accordance with Article 127 of the Civil Code of the Republic of Kazakhstan, payment for all services is made in Tenge (KZT), the national currency.
- 6.4.** The administration of ECOHOTEL & RESTAURANT "SKALA" reserves the right to enter the room without the Guest's consent in case of smoke, fire, flooding, or violation of these house rules.
- 6.5.** Bed & Breakfast accommodation includes access to Complex amenities: SPA center, Turkish hammam, Finnish sauna, salt room, gym, children's playroom, BBQ area, and gazebos. Additional complimentary perks: free Wi-Fi and parking.
- 6.6.** For guaranteed bookings, payment is processed on the principle of an online purchase. The call center manager requests only the bank card number and its expiration date. The CVV code is never requested as it is not required by the Complex's booking system. The provided data is used exclusively for bank charge authorization to confirm the reservation, similar to international systems such as Booking.com. Once confirmed by the bank, card details are deleted and not subject to transfer to third parties.

