

Общие условия оказания услуг в Shymbulak Resort Hotel. Тарифы, политика расчета и проведения возвратов при досрочном выезде или отмене бронирования

При размещении в Shymbulak Resort Hotel гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых услуг, и несет ответственность за соблюдение настоящих правил в течение всего срока проживания.

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между Shymbulak Resort Hotel и гостями - гражданами РК, иностранными гражданами, юридическими лицами при осуществлении гостиничного обслуживания.

1.2. Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению номеров для временного проживания гостей.

2. Предоставление номеров для временного проживания.

2.1. Номера Shymbulak Resort Hotel предназначены для временного проживания гостей в течение срока, согласованного с администрацией.

2.2. Администрация обеспечивает возможность проживания гостя в отеле только в оплаченный период времени.

3. Плата за гостиничное обслуживание

3.1. Оплата проживание и услуги, предоставляемые отелем, может осуществляться в тенге, за наличный или безналичный расчет, кредитной картой.

3.2. Плата за проживание в отеле взимается в полном объеме при заселении гостя.

3.3. В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете отеля при оплате проживания за безналичный расчет поселение гостя в отель не производится.

3.4. Информация о ценах на номера на период горнолыжного сезона 2022-2023 гг.:

Категория номера	Базовый тариф (тенге, за сутки)	31 декабря-2 января (тенге, за 2 суток)	2-10 января (тенге, за сутки)
Стандарт	40 000	160 000	50 000
Стандарт +	50 000	200 000	65 000
Полулюкс	55 000	220 000	70 000

Полулюкс +	70 000	280 000	95 000
Семейный полулюкс	85 000	340 000	100 000
Семейный стандарт +	90 000	360 000	115 000
Суперлюкс	200 000	800 000	250 000
Хостел	10 000	40 000	15 000

3.5. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и периода проживания гостя.

3.6. Расчетный час:

- Заезд в 14.00;
- Выезд в 12.00.

3.7. Плата за проживание в гостинице осуществляется минимум за сутки.

3.8. Плата за ранний заезд и поздний выезд тарифицируется по ставе 50% от стоимости номера за сутки:

- При раннем заезде с 6.00 до 14.00;
- При позднем выезде с 12.00 до 18.00.

3.9. Ранний заезд и поздний выезд предоставляется при предварительном бронировании.

3.10. До заезда гость обязан произвести окончательный расчет за весь предполагаемый период его проживания в отеле.

3.11. Отмена бронирования:

3.11.1. При отмене бронирования за 7 суток перед запланированным прибытием, отмена брони бесплатная.

3.11.2. При отмене бронирования менее, чем за 7 суток перед запланированным прибытием, взимается 100% от стоимости первой ночи проживания.

3.12. Расчет суммы к возврату, а также процесс возврата денежных средств за неоказанные услуги по проживанию при отмене бронирования осуществляется следующим образом:

3.12.1. Гость посредством сайта shymbulakhotel.kz, в разделе «Способы оплаты и возврата», расположенном в нижней части сайта, направляет письмо об отмене бронирования оплаченного номера.

3.12.2. К письму необходимо приложить копию удостоверения личности, а также квитанцию, либо другой подтверждающий оплату документ.

3.12.3. Расчет суммы возврата денежных средств за неоказанные услуги по проживанию при отмене бронирования производится согласно пункта 3.11. настоящего документа.

3.12.4. Возврат денежных средств за неоказанные услуги по проживанию при отмене бронирования осуществляется только в безналичной форме на реквизиты банковского счета гостя, указанного им в письме. Возврат производится в течение 5 (пяти) рабочих дней.

3.13. Расчет суммы к возврату, а также процесс возврата денежных средств за неоказанные услуги по проживанию при досрочном выезде осуществляется следующим образом:

3.13.1. Гость посредством сайта shymbulakhotel.kz, в разделе «Способы оплаты и возврата», расположенном в нижней части сайта, направляет письмо о досрочном выезде из оплаченного номера в Shymbulak Resort Hotel.

3.13.2. К письму необходимо приложить копию удостоверения личности, а также квитанцию, либо другой подтверждающий оплату документ.

3.13.3. Расчет суммы возврата денежных средств при досрочном выезде пересчитывается с учетом фактического проживания гостя в отеле и ближайших 24 часов с момента письменного уведомления. При этом гость оставляет за собой право пребывать в отеле в течение оплаченного периода или выехать до его наступления.

3.13.4. Возврат денежных средств за неоказанные услуги по проживанию при досрочном выезде осуществляется только в безналичной форме на реквизиты банковского счета гостя, указанного им в письме. Возврат производится в течение 5 (пяти) рабочих дней.

4. Порядок проживания в Shymbulak Resort Hotel

4.1. Поселение в гостинице осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность: паспорта, удостоверения личности.

4.2. Иностранцы граждане предъявляют администратору паспорт, визу (при необходимости) и миграционную карту.

4.3. Гость принимает к сведению и не возражает, что предоставленный им документ, удостоверяющий личность будет копирован и помещен в базу гостей Shymbulak Resort Hotel.

4.4. В соответствии с законодательством РК, клиент возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Shymbulak Resort Hotel, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами.

4.5. При утрате ключа от номера гость оплачивает штраф в размере 2 000 (две тысячи) тенге.

4.6. Уборка номера производится по запросу гостя один раз в три дня.

4.7. Оплата услуг ресторана производится в кассе ресторана.

4.8. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Shymbulak Resort Hotel, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

4.9. В целях личной безопасности и сохранности имущества гостям гостиницы следует:

- При уходе из номера закрывать краны сантехнических приборов, окна, дверь в номер;
- Соблюдать правила пожарной безопасности.

4.10. С целью обеспечения порядка и безопасности гостей, в гостинице запрещается:

- Создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;
- Оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- Передавать посторонним лицам ключ от номера;
- Хранить в номере снаряжение (лыжи, сноуборды), легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;
- Курить в холлах и коридорах гостиницы;
- Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере гостиницы.

4.11. При выезде из гостиницы гость обязан сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные дополнительные услуги.

4.12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в коридорах и холлах Shymbulak Resort Hotel систем видеонаблюдения.

5. Права и ответственность сторон.

5.1. Shymbulak Resort Hotel, при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует гостю право пользования предоставляемыми Shymbulak Resort Hotel услугами без каких-либо вмешательств со стороны Shymbulak Resort Hotel или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению гостиницы.

5.2. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых Shymbulak Resort Hotel услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.

5.3. При обнаружении недостатков услуг гость вправе по своему выбору потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков;
- Равноценной замены услуг;
- Соответствующего уменьшения платы за услуги.

5.4. Shymbulak Resort Hotel не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее).

5.5. Shymbulak Resort Hotel вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения гостем настоящих Правил проживания в Shymbulak Resort Hotel. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

5.6. Гость может досрочно освободить номер. В случае досрочного выезда и предварительной оплаты услуг, отель возвращает гостю денежные средства согласно пункта 3.13. настоящего документа.

5.7. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Shymbulak Resort Hotel и гость руководствуются действующим законодательством.