

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА – ДОГОВОР
о предоставлении и пользовании услугами комплекса семейного отдыха «Country Village Resort»

ТОО «Aksy Country Village Resort» именуемое в дальнейшем «Исполнитель», предлагает услуги отдыха, а также иные дополнительно согласованные Дополнительные услуги (далее – «Услуги») и товары, указанные в прайс листе Исполнителя, любому Юридическому и/или Физическому лицу, именуемому в дальнейшем «Заказчик»

1. Общее положение

1.1. Настоящий Договор, согласно статье 395 Гражданского Кодекса Республики Казахстан (ГК РК), признается офертой. В соответствии со статьей 396 ГК РК безусловным принятием (акцептом) условий настоящей оферты, является заказ Услуги и/или Товара Заказчиком через интернет-сайт и/или посредством телефонной связи и/или с использованием мессенджеров контакт центра (в соответствии с пунктом 3 статьи 396 ГК РК акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.2. Настоящий Договор, заключаемый путем акцепта настоящей оферты, не требует двустороннего подписания и действителен в электронном виде, размещенном на Сайте.

1.3. Договор определяет условия оказания Продавцом Услуг и продажи товаров. Помимо настоящего Договора, к соглашению между Заказчиком и Исполнителем относятся все специальные документы, регулирующие предоставление отдельных Услуг и продажи Товаров размещенные в соответствующих разделах Сайта.

1.4. Исполнитель оставляет за собой право в любое время изменять, добавлять или удалять пункты Договора без уведомления Клиента, в связи с чем Клиент обязуется отслеживать изменения в Договор при приобретении Услуг и товаров, размещенные на Сайте.

1.5. Заказчик и/или представитель Заказчика несут самостоятельную ответственность за проверку Договора на наличие изменений в нем, и соглашаются с тем, что ознакомлены с Договором в действующей редакции и согласны с его условиями.

2. Термины и определения

2.1. В Договоре, если контекст не подразумевает другого, термины, начинающиеся с заглавной буквы, имеют следующие значения: Акцепт – полное и безоговорочное согласие Заказчика на заключение оферты;

Бронирование – оформление записи о закреплении сектора в Комплексе за Заказчиком и/или его Гостями через Сайт и/или посредством телефонной связи и/или с использованием мессенджеров контакт центра. Бронирование предполагает обязательство оплаты Услуг в момент завершения срока бронирования, способом и в сроки предусмотренными Исполнителем;

Гости – означает неограниченный круг физических лиц;

Мероприятие – означает любые коммерческие или не коммерческие спортивные соревнования, и иные мероприятий развлекательного характера проводимые в Комплексе;

Правила – означает настоящий внутренний документ определяющий свод различных правил, в том числе правил поведения, безопасности, тарифы и иные положения имеющие отношение к Комплексу;

Прайс лист – означает цены, тарифы на Услуги и ассортимент Товара, предлагаемых на территории Комплекса;

Продажа Услуг – осуществляется посредством сети Интернет и/или иными любыми способами, определяемых Исполнителем;

Сектор – специально отведенное Управляющим место отдыха ограниченное условными границами включающее малые архитектурные, используемые для Отдыха в Комплексе; Сайт – информационный ресурс в сети Интернет, доступ к которому осуществляется с помощью веб-браузера по адресу <https://country-village.kz>;
Услуги – означает услуги оказываемые на территории Комплекса, включая зону отдыха у бассейна (например: сбор и утилизация мусора, организация и содержание туалетов, озеленение, парковка, питьевая вода и т.д.);

3. Предоплата, отмена бронирования, не заезд и важная информация

- 3.1. Все цены включают налог с продаж и другие налоги (которые могут изменяться), если на Сайте или в электронном подтверждении бронирования не указано иное.
- 3.2. Совершая Бронирование, Заказчик принимает и соглашается с порядком отмены, правилами, действующими в случае не заезда, и со всеми дополнительными условиями и правилами (предоставления услуг) в Комплексе (включая важную информацию от Исполнителя, которая публикуется на Сайте и действующие правила и документы размещенные на Сайте).
- 3.3. Бронирование (свободных секторов на планируемую дату отдыха) для Заказчика доступно максимально за 10 (десять) календарных дней и минимально за один час до планируемой даты въезда . Покупку Услуг в день фактической даты въезда можно так же осуществить на территории Комплекса (Если необходимые сектор свободен).
- 3.4. Обратите внимание, что определенные тарифы и специальные предложения не подлежат отмене, возврату или изменению. В случае не заезда Исполнитель имеет право в одностороннем порядке на списание сумм штрафа за отмену бронирования.
- 3.5. Бронирование, требующее задатка или предоплаты (полной или частичной), может быть отменено (без предварительного уведомления или предупреждения) в случае, если соответствующая (остающаяся к оплате) сумма не может быть списана в полном размере в соответствующую дату или дату платежа согласно бронированию и правилам Исполнителя.
- 3.6. Заказчик, обязуется внимательно ознакомиться с важной информацией находящейся под типами Услуг и указанной в подтверждении бронирования информации, в частности, может касаться возрастных ограничений, особых условий отмены и прочих условий для групповых бронирований, условий предоставления дополнительных опций и домашних животных. Заказчик несет все риски, связанные с несвоевременной оплатой, неправильными данными дебетовой или кредитной карты либо недостаточностью средств на карте.
- 3.7. Клиент не вправе претендовать на возврат какой-либо (невозвратной) предоплаченной суммы за исключением случаев, когда Исполнитель согласен или разрешает иное в соответствии со своими правилами (пред-)оплаты и отмены.
- 3.8. Если Заказчик желает просмотреть, изменить или отменить Бронирование, необходимо обратиться к Управляющему или Администратору. Пожалуйста, имейте в виду, что с Заказчика может быть взята плата за отмену бронирования в соответствии с Договором относительно отмены, (пред)оплаты и не заезда, и Заказчик не вправе претендовать на возврат любой (пред)оплаченной суммы на условиях Договора.
- 3.9. Если в день регистрации заезда Заказчик опаздывает, приезжает поздно или только на следующий день, (своевременно/оперативно) сообщите об этом Исполнителю путем звонка по номерам, указанным на Сайте. Таким образом, Исполнитель будет знать, когда вас ожидать, это возможно поможет избежать отмены Бронирования и штрафа за не заезд. Исполнитель не несет ответственности за последствия позднего заезда Заказчика, а также отмену бронирования или штраф за не заезд, который взимается Исполнителем.
- 3.10. При отмене Бронирования Заказчиком удерживается штраф:
 1. при отмене Бронирования более чем за 24 часа до даты и времени заезда, возврат сумм производится из расчета 80% от стоимости произведенного платежа (20% – составляют комиссии платежных систем и штраф за отмену Бронирования);

2. если отмена Бронирования происходит менее чем за 24 часа до времени заезда указанного в путевке Возврат суммы не производится.
3. погодные условия не являются причиной отмены от посещения Комплекса.
- 3.11. Изменение условий Бронирования возможно по согласованию с администрацией Комплекса, а также перенос времени отдыха на другой день возможны исключительно при наличии свободных мест и письменного согласования с администрацией Комплекса посредством телефонной связи и получения подтверждения переноса. Заказчику могут быть предложены иные Сектора требующие доплаты и перенос будет произведен после подтверждения и оплату сумм разница стоимости. Погодные условия не являются причиной отказа от посещения Комплекса.
- 3.12. Возврат сумм осуществляется исключительно на территории Комплекса или через электронные переводы, для чего необходимо полностью и достоверно указать данные Заказчика, решившего осуществить возврат купленной Услуги.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Исполнитель обязан:

1. Предоставить Заказчику информацию в рамках Договора общедоступным способом (в том числе: путём размещения информации на Сайте);
2. Допустить на территорию Комплекса на условиях Оферты, поддерживать территорию сектора в порядке, при этом время и порядок работы бассейна определяется администрацией Комплекса и является дополнительной услугой не влияющей на стоимость Услуг в целом;
3. Уведомить Заказчика о введении любых ограничений властями и/или государственными и местными органами нахождения на территории Комплекса посредством размещения информации на Сайте;
4. Нести иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан.

4.2. Поставщик услуг вправе:

1. Самостоятельно устанавливать цены на Услуги и время работы Комплекса;
2. Отказать Клиенту в возврате купленной ранее Услуг, если Услуги была получены, в том числе частично (по любым причинам и/или обстоятельствам) на усмотрение администрации Комплекса;
3. В случае возникновения перерыва в предоставлении оплаченных Услуг принимать все возможные меры для устранения причин перерыва и возобновления предоставления Услуг;
4. Отказать Заказчику в возврате денежных средств за Услуги, в связи с ее не использованием в полном объеме, при этом любые вопросы обменов и переносов времени Заезда на территорию является исключительным правом администрации Комплекса;
5. При возврате купленной ранее Услуг удержать процент, в размере 20% (двадцать процентов);
6. Осуществить возврат денежных средств Заказчику в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента заявления Заказчиком о возврате купленных ранее Услуг, на условиях и в порядке настоящего договора;
7. Направлять на электронный адрес и мобильный телефон Заказчика электронные письма и SMS-сообщения информационного и рекламного характера;
8. В любой момент изменять условия Оферты в одностороннем порядке, обеспечивая при этом публикацию измененных условий на Сайте;
9. Отменять или изменять условия и порядок въезда на территорию Комплекса, на которые Заказчик уже приобрел Услуги, при этом администрация Комплекса имеет право дополнительно вводить меры безопасности для обеспечения здоровья всех гостей и сотрудников Комплекса, обязательные к безусловному выполнению гостями на территории Комплекса;

10. Отправлять Заказчику письма по электронной почте, SMS-сообщения, Instagram, Whatsapp с информацией касающейся Комплекса, о новостях и важных изменениях в работе Комплекса, а также сообщения рекламного характера от имени Исполнителя;
11. Изменять порядок пребывания на Комплекса, который по усмотрению Исполнителя необходим для безопасности гостей, с предварительным уведомлением или без такового;
12. Оказывать Заказчику иные дополнительные платные услуги, стоимость, порядок и сроки оказания которых, описываются в прайс листах Комплекса;
13. Осуществлять иные действия с целью улучшения качества и удобства использования Клиентами Комплекса, а также вводить любые необходимые меры безопасности, требовать их обязательное выполнение на территории Комплекса всеми Гостями в полном объеме;
14. Уступить свои права и обязательства третьему лицу без согласия Заказчика;
15. Не впустить и/или выдворить с территории Комплекса Гостей нарушающих Правила пользования Комплекса и иных документов размещенных на Сайте, в том числе Гостей отказывающихся исполнять требования безопасности и социальной дистанции установленных государственными органами РК и/или администрацией Комплекса, а также предъявить документы, требуемые администрацией Комплекса;
16. Осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан.

4.3. Клиент обязан:

1. Предоставить Исполнителю электронную почту и телефонный номер для SMS-сообщения, в случае не предоставления данных неполучение уведомлений Заказчика от администрации Комплекса будет считаться рисками и ответственностью Заказчика;
2. Оплатить стоимость Услуг в соответствии с условиями Договора;
3. Возместить Исполнителю убытки, причиненные вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения Заказчиком взятых на себя обязательств согласно условиям Договора;
4. Не использовать никакие технологии и не предпринимать никаких действий, которые могут нанести вред Комплексу, интересам и/или имуществу Исполнителя и других Гостей;
5. Выполнять требования безопасности и социальной дистанции предъявляемые к исполнению на территории Комплекса, при этом обеспечение индивидуальными средствами защиты не включается в стоимость Услуг и обеспечивается Гостями за свой счет;
6. Нести иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан.

4.4. Клиент вправе:

1. Осуществить возврат денежных средств за приобретенные Услуги в случае и на условиях Договора;
2. Соблюдать Правила посещения Комплекса и иных документов, размещенных на Сайте;
3. Использовать Комплекс только в личных некоммерческих целях;
4. Отказаться от получения рекламной и другой информации, направляемой Исполнителем, без объяснения причин отказа;
5. Перенести сроки пребывания в Комплексе на условиях настоящего Договора;
6. Осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан.

4.5. Ответственность Гостей:

1. Соблюдать Правила и иные документы размещенные на Сайте;
2. Занимать сектора строго в соответствии с местами указанными в бронировании, в случае занятия иного сектора или близ лежащего, администрация вправе предъявить к оплате

стоимость такого сектора и/или услуг по уборке и обслуживанию сектора для подготовки въезда Гостей;

3. Выполнять требования администрации, сотрудников и службы безопасности Комплекса в целях обеспечения безопасности Гостей;

4. На территорию бассейна с ограничением по возрасту несовершеннолетние дети допускаются только в сопровождении родителей или сопровождающих лиц, несущих полную ответственность за пребывание на территории бассейна;

5. В случае если ребенок будет вести себя, шумно создавая дискомфорт другим посетителям бассейна (бег, плач, нарушение правил, споры, игры, отсутствие защиты и т.д.), то родитель (сопровождающие лицо) по первому требованию сотрудника Комплекса, обязуется покинуть территорию бассейна.

6. Бережно относиться к имуществу, не допускать порчи, в том числе надписями, а также совершать иные действия, мешающие нормальному проведению в общественном месте, соблюдать чистоту и порядок на всей территории бассейна и Комплекса в целом;

7. В случае порчи имущества возместить администрации Комплекса его стоимость такого имущества по рыночной стоимости или требуемых восстановительных работ;

8. При приобретении Путевок, по льготным и/или аукционным тарифам, Гости обязуется предъявить документы удостоверяющие личность или иного документа, который может подтвердить возраст лица или его статус, стоимость подарков и иных акций не возмещается в денежном эквиваленте.

4.6. Права службы безопасности, администрации:

1. Требовать от посетителей соблюдения Правил и иных документов, размещенных на Сайте;

2. При нарушении общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины, причинения вреда имуществу, курение, употребление наркотических средств и т.п.) сотрудники Комплекса имеют право вывести такого Гостя с территории Комплекса, без возмещения стоимости оплаченных Услуг, а в случае сопротивления – вызвать наряд полиции;

3. Вред, причиненный имуществу Комплекса подлежит возмещению в полном объеме, лицом, причинившим вред в порядке, предусмотренном действующим законодательством, при отказе возместить ущерб, Администрация Комплекса имеет право вызвать наряд полиции и/или в принудительном порядке требовать возмещения вреда через суд;

4. При посещении Комплекса служба безопасности во избежание непредвиденных ситуаций имеет право на досмотр вещей посетителей, а также проверить документы удостоверяющие личность;

5. Администрация Комплекса оставляет за собой право осуществления дополнительного контроля даже во время нахождения на территории Комплекса;

6. В случае выхода Гостя с территории Комплекса во время его пребывания, администрация вправе потребовать входа обратно на территорию Комплекса, а также в целях безопасности ограничить такое передвижение, в особенности в вечернее и ночное время.

5. Ограничения ответственности

5.1. Исполнитель не гарантирует, что Сайт будет работать непрерывно, не будет содержать ошибок и/или вирусов.

5.2. Согласно ограничениям, установленным в настоящем Договоре правилах и условиях и в соответствии с законодательством, Исполнитель ограничен ответственностью только за возмещение прямого ущерба, фактически понесенного, оплаченного или причиненного вследствие ненадлежащего исполнения обязательств при оказании услуг в пределах суммы общей стоимости заказа Заказчика (за одно происшествие или серию взаимосвязанных происшествий).

- 5.3. Заказчик прямо соглашается и подтверждает, что использует Сайт исключительно на свой собственный риск.
- 5.4. Исполнитель не несёт ответственности за любой прямой ущерб, какие-либо косвенные, случайные, штрафные или последующие убытки, причиненные в результате использования Сайта или неспособности использования такового Заказчиком.
- 5.5. Исполнитель не несёт ответственности за получение регистрационных данных Клиента третьими лицами, если такое получение данных произошло по неосмотрительности Заказчика, а также вследствие нарушения Заказчиком Договора, а также вследствие мошеннических действий со стороны третьих лиц, а также других нарушений законодательства Республики Казахстан третьими лицами.
- 5.6. Исполнитель не контролирует контент, Сайты или сервисы третьих лиц и не принимает на себя никакой ответственности за предоставляемые услуги/сервисы или материал, созданный или опубликованный на таких сторонних ресурсах.
- 5.7. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых по Договору.
- 5.8. Заказчик соглашается и принимает, что Исполнитель не дает никакой гарантии, ручательства или заявления, явно выраженных, подразумеваемых или предусматриваемых законом, в том числе без ограничения, особого результата или чего-либо иного в отношении предоставляемых по Договору Услуг. Исполнитель и Заказчик договорились, что все Услуги, оказываемые Заказчику по Договору, будут соответствовать только условиям Договора. Исключаются любые не указанные в Договоре стандарты, условия и особенности требований Заказчика, если в отношении них между Исполнителем и Заказчиком не заключено письменное соглашение о том, что они являются частью Договора.
- 5.9. Исполнитель не несет ответственности за какую-либо упущенную выгоду, непрямые, косвенные, присуждаемые в порядке наказания, штрафные, фактические или предполагаемые убытки любого типа или характера (в том числе, но не ограничиваясь, потерю прибыли, утрату возможности эксплуатации, упущенное время, а равно дополнительные затраты), возникшие из и/или относящиеся любым образом к Договору, Услугам в целом или частично.
- 5.10. Сайт или его элементы периодически могут быть частично или полностью недоступны по причине проведения профилактических или других работ технического характера, обеспечивающих нормальное функционирование Сайта. В таком случае Исполнитель не несет обязательств по уведомлению Заказчика и/или ответственности за неполучение ими информации.
- 5.11. Заказчик несет полную ответственность за точность и правильность информации, предоставляемой им при регистрации и/или покупке Услуг. Исполнитель и администрация Комплекса не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в случае, если это явилось следствием предоставления неверных сведений Заказчиком.
- 5.12. Заказчик принимает на себя полную ответственность и риски, связанные с оформлением Услуг и пребывании на Комплексе. Заказчик несет единоличную ответственность за любую проблему, возникшую в процессе регистрации, оформления, подтверждения и оплаты Услуг. В подобном случае Исполнитель не несет ответственность за любой ущерб (денежного или иного характера), возникший в результате проблемы, вызванной или обусловленной ошибкой или халатностью Заказчика при использовании Сайта или по средством телефонной связи, в том числе, неуспешным завершением или подтверждением любой операции.

6. Порядок рассмотрения претензий и споров.

- 6.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть, будут, по возможности, урегулированы сторонами путем переговоров. Исполнитель советует обращаться с любыми претензиями в нашу службу Комплекса по реквизитам и данным, размещенным на

Сайте. Если таким образом проблема не будет решена, направьте жалобу по месту расположения Комплекса.

.2. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, спор, вытекающий из Договора, подлежит рассмотрению в порядке медиации и в случае не достижения Сторонами соглашения в судебном порядке по месту нахождения Исполнителя.

6.3. Претензии Клиента по предоставляемым услугам Комплекса, размещенных на Сайте, принимаются и рассматриваются только в письменном виде и в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан в сроки на условиях Договора.

6.4. Для решения технических вопросов при определении вины Заказчика в результате его неправомерных действий при пользовании системы, Продавец вправе самостоятельно привлекать компетентные организации в качестве экспертов. В случае установления вины Заказчика, последний обязан возместить затраты на проведение экспертизы.

7. Прочие условия.

7.1. Настоящее предложение в соответствии со статьей 395 ГК РК является публичной офертой, полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий которой в соответствии со статьей 396 РК РК считается осуществление Клиентом действий, согласно порядка, предложенного на Сайте Исполнителя. Настоящим Стороны заявляют, что на момент акцепта условий Договора они обладают всеми полномочиями на его заключение и исполнение его условий.

7.2. Договор вступает в силу с момента его опубликования на сайте.

7.3. Договор считается заключенным на неопределенный срок.

7.4. Договор считается заключённым между Заказчиком и Исполнителем, с момента оплаты Клиентом стоимости Услуг. При этом оплата стоимости Услуг и товара выступает фактом принятия (акцепта) потребителем условий Договора.

7.5. Вступление в силу Договора не освобождает стороны от исполнения взаимных обязательств, возникших до его принятия.

7.6. Во всём остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

По всем вопросам обращаться в Администрацию Комплекса.