

## ПРАВИЛА ВХОДА И ПРИБЫВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ КОМПЛЕКСА СЕМЕЙНОГО ОТДЫХА «ТАУ-ДАСТАРХАН»

### Уважаемые гости!

*Благодарим Вас за выбор **Комплекса** семейного отдыха «ТАУ-ДАСТАРХАН», убедительная просьба ознакомиться и соблюдать настоящие правила пребывания на территории Комплекса.*

### Общие положения

**Комплекс** семейного отдыха «ТАУ-ДАСТАРХАН» (далее по тексту – «**Комплекс**») является частной территорией, на которой действует ряд Норм и Правил, с которыми Вам, уважаемый Гость, предстоит ознакомиться.

Настоящие Правила:

1. Устанавливают требования к поведению Гостей на территории **Комплекса**;
2. Устанавливают требования к порядку прохождения Гостей на территорию и с территории **Комплекса**;
3. Устанавливают требования и определяют условия, относящиеся к правилам посещения и поведения Гостей в SPA центре **Комплекса**;
4. Устанавливают требования и условия, относящиеся к правилам осуществления рыбной ловли на территории **Комплекса**;
5. Устанавливают требования и условия, относящиеся к правилам осуществления покупки БИЛЕТОВ на SPA-Центр
6. Устанавливают договорной характер отношений между Гостем и Комплексом, содержат основные права и обязанности сторон, определяют ряд существенных условий, при недостижении которых, договор, в форме настоящих Правил, будет считаться незаключенным, а взаимоотношения между сторонами, соответственно, не возникшими.

Стороны настоящим договорились считать равнозначными по смыслу термин «Правила» и термин «договор», как они представлены в настоящих Правилах.

Учитывая, что настоящие Правила устанавливают договорные правоотношения между Комплексом с одной стороны и Гостем с другой, **Комплекс** настоящим информирует Гостя о том, что под термином «договор» согласно его легальной дефиниции, приведенной в пункте 1 статьи 378 ГК РК понимается *соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.*

Принимая во внимание общегражданский принцип свободы договора, предоставляющий участникам гражданских правоотношений свободу в заключение договора и не допускающий понуждение в заключение договора, как то вытекает из положений пункта 1 статьи 380 ГК РК, Стороны констатируют, что:

**во-первых**, Гость, как субъект гражданского оборота самостоятельно и без понуждения со стороны **Комплекса**, решает вопрос о том, вступать ли ему, Гостю, в договорные правоотношения с **Комплексом** или отказаться от заключения такого договора;

**во-вторых**, При вступлении в договорные правоотношения с **Комплексом**, Гость констатирует отсутствие какого-либо понуждения со стороны **Комплекса** на заключение такого договора;

**в-третьих**, Стороны – участники договора, вступая в договорные правоотношения между собой, полностью реализуют право на заключение такого договора, который содержит в себе элементы различных договоров (так называемый смешанный договор).

Поскольку стороны придают настоящим Правилам силу договора и считают его разновидностью гражданско-правового договора с элементами различных договоров (смешанный договор), они устанавливают следующий специальный порядок его заключения и вступления в юридическую силу:

факт прохождения Гостя на территорию Комплекса, вне зависимости от времени нахождения Гостя на территории Комплекса, расценивается Администрацией Комплекса как *акцент* (однозначное согласие) *Гостя с офертой Комплекса* (настоящими Правилами, имеющими силу договора) и означает, что:

- а) Гость и Администрация **Комплекса** договорились обо всех существенных условиях данного договора (включая пункт 2.3. Правил);
- б) Гость, ознакомившись с настоящими Правилами, полностью с ними согласен, информирован обо всех особенностях оказываемых **Комплексом** услуг и обязуется неукоснительно их соблюдать;
- в) **Комплекс**, с момента прохождения Гостя на территорию **Комплекса** обязуется оказать услуги, предоставляемые на территории **Комплекса** в обусловленные сроки и с надлежащим качеством, согласно нормам действующего законодательства Республики Казахстан.

Помимо настоящих Правил, на территории **Комплекса** разработаны и действуют Специальные правила, с которыми Гость может ознакомиться при выборе той или иной услуги, которой Гость может воспользоваться на территории **Комплекса**. Все такие правила приведены в полном объеме и без изъятий, ниже по тексту. Такие Специальные правила будут являться неотъемлемой частью настоящего договора.

Комплекс информирует Гостя о том, что на территории **Комплекса** действует система видеонаблюдения, а также аудио фиксация на ресепшенах **Комплекса**.

**Комплекс** информирует Гостя о том, что на территории **Комплекса** действует сеть ресторанов, в которых Гость будет обслужен согласно действующего в ресторанах ассортимента блюд и напитков, по ценам, установленным в меню таких ресторанов.

### **Правила прохождения на территорию Комплекса**

В целях соблюдения общественного порядка на территории **Комплекса** Администрация отказывает в предоставлении доступа на территорию **Комплекса**:

1. Лицам с холодным и огнестрельным оружием (в том числе с оружием газового, нервнопаралитического, травматического, пневматического, взрывного действия, электрошокерами, аэрозольными баллончиками и т.д.);
2. Лицам с отравляющими и/или ядовитыми веществами и газами;
3. Лицам, с наркотическими и токсическими веществами;
4. Лицам, в поведении которых явно просматриваются признаки алкогольного, наркотического или иного вида опьянения, а также лицам с явно выраженным агрессивным и/или неадекватным поведением;
5. Лицам, имеющим визуальные признаки инфекционных заболеваний, в грязной и специальной рабочей одежде, а также лицам, которые своим внешним видом и действиями нарушают общепринятые нормы морали, нравственности и этики, действующие на территории Республики Казахстан;
6. Лицам, распивающим спиртные напитки на территории Парковочной зоны **Комплекса**;
7. Лицам, пытающимся пронести с собой на территорию **Комплекса** алкогольные и/или слабоалкогольные напитки;

8. Несовершеннолетним лицам, не достигшим 18-летнего возраста без сопровождения законных представителей;
9. Лицам, пытающимся пронести с собой на территорию **Комплекса** колюще-режущие предметы, предметы из стекла и иные хрупкие предметы, дающие осколки (кроме солнцезащитных очков)

Прохождение Гостей на территорию Гостиницы и SPA-Центра осуществляется исключительно через зону «Ресепшн», с обязательным ознакомлением с настоящими Правилами.

Настоящим **Комплекс** информирует Гостя о том, что в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей и безопасности пищевой продукции, у **Комплекса** перед Гостем возникает ряд обязательств, установленных государством, где среди прочих обязательств, присутствует ряд императивных требований:

1. По обеспечению безопасности товаров (работ, услуг);
2. По обеспечению надлежащего качества товаров (работ, услуг), реализуемых/оказываемых на территории **Комплекса** (согласно требованиям статьи 20 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей»);

А также по соблюдению Комплексом требований, предъявляемых к безопасности пищевой продукции и процессам (стадиям) ее разработки (создания), производства (изготовления), оборота, транспортировки, утилизации и уничтожения, при исполнении вышеперечисленных обязательств, **Комплекс, во избежание случаев отравления Гостей на территории Комплекса**, пищевой продукцией домашнего производства, а также пищевой продукцией, приобретенной Гостем вне территории **Комплекса**, которая на момент прохождения Гостя через зону «Ресепшн» не имеет документов, удостоверяющих ее безопасность и подтверждающих ее происхождение, не допускает пронос такой пищевой продукции и напитков на территорию **Комплекса** (за исключением бутилированной воды из расчета 1 литра воды на человека и специального питания, предназначенного для малолетних детей, кормящих матерей).

**Комплекс** считает данное условие, установленное в настоящих Правилах, является существенным условием договора, заключаемого между Гостем и **Комплексом**, о чем заявляет Гостю в настоящем пункте Правил.

Во избежание двойного толкования термина «существенное условие», **Комплекс** настоящим информирует Гостя о том, что под существенными условиями договора, согласно норм действующего гражданского законодательства Республики Казахстан, понимаются условия о предмете договора, условия, которые признаны существенными законодательством или необходимы для договоров данного вида, *а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение* (абзац второй пункта 1 статьи 393 ГК РК).

*Достижением соглашения по всем существенным условиям возникающих между сторонами правоотношений будет являться сам факт прохождения Гостя на территорию **Комплекса**, с соблюдением процедур, описанных в настоящих Правилах (договоре).*

Факт прохождения Гостя на территорию **Комплекса**, с точки зрения возникновения юридического факта – заключенного между сторонами договора, это факт совершенного Гостем конкретного, недвусмысленного конклюдентного действия, направленного на возникновение гражданских правоотношений именно между Гостем и **Комплексом**.

**Комплекс** также информирует Гостя о том, что в случае несогласия Гостя с любым из приведенных в тексте Правил существенных условий, договор между Комплексом и Гостем

будет считаться не заключенным, а правоотношения сторон, и обязанности, вытекающие из таких правоотношений – не возникшими, как-то установлено положениями статьи 393 ГК РК.

### **Правила поведения на территории Комплекса**

Гости **Комплекса** обязаны:

1. Воздерживаться от нецензурной брани и оскорбительного приставания к другим Гостям и сотрудникам **Комплекса**.
2. С уважением относиться к имуществу **Комплекса**, в том числе к прокатному оборудованию, предоставленному Гостю на время.
3. Не нарушать общественный порядок, установленный и охраняемый действующим законодательством Республики Казахстан.
4. По первому требованию Администрации Комплекса прекратить противоправное поведение, в противном случае Гость будет сопровожден на выход службой внутреннего контроля, и его пребывание на территории **Комплекса** будет досрочно закончено.
5. В полном размере компенсировать ущерб, причиненный имуществу **Комплекса**, а также всех третьих лиц, в случае повреждения и/или уничтожения имущества **Комплекса** и/или третьих лиц Гостем.
6. Гостям **Комплекса** запрещается:
7. Распивать алкогольные напитки и курить в местах для этого не предназначенных.
8. Мусорить.
9. Вести себя вызывающе и агрессивно.
10. Оставлять несовершеннолетних детей одних, без присмотра.
11. Выходить с территории SPA и Гостиницы в зону ресторанов в полураздетом виде (в плавках, купальниках, в халате, без верхней одежды и т. д.).
12. Осуществлять несанкционированные с Администрацией **Комплекса** акции (торговлю и иные мероприятия) на территории **Комплекса**.
13. Устраивать пикники с едой и распитием алкогольных напитков на территории **Комплекса** и Парковочных зон **Комплекса**.
14. Топтать газоны и зеленые насаждения, а также лазить по деревьям.
15. Рыбачить и нырять с мостов, дамб, а также с тех мест, которые не предназначены для рыбалки; кормить рыбу; пойманную рыбу выпускать обратно в водоем.
16. Купаться в местах для этого не отведенных.
17. Ломать имущество **Комплекса**, включая зеленые насаждения и прокатное оборудование, предоставленное Гостю на территории **Комплекса**.
18. Загрязнять территорию **Комплекса**, включая озёра, парковые и прогулочные зоны на территории **Комплекса**, а также Парковочную зону **Комплекса**, расположенную на въезде.
19. Разводить костры.
20. Нарушать установленные на территории **Комплекса** Специальные и Общие правила.
21. Совершать другие действия, выражающие явное неуважение к окружающим, нарушающие установленный на территории **Комплекса** порядок и спокойствие отдыхающих.

В случае нарушения Гостем Специальных и/или Общих Правил, Администрация **Комплекса** вправе отказать в обслуживании Гостя с последующим сопровождением за пределы территории **Комплекса**.

Настоящим Гость считается проинформированным о том, что в случае нарушения общественного порядка на территории **Комплекса**, выраженного в нарушении норм, установленных действующим законодательством Республики Казахстан, Общих и/или Специальных Правил действующих на территории **Комплекса**, Администрация **Комплекса**

вправе привлечь правоохранительные органы для принятия ими мер, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан в целях пресечения подобного поведения и привлечения виновных к административной, и/или уголовной ответственности.

### **Правило осуществления покупки БИЛЕТОВ в SPA-Центр**

Приобрести входной БИЛЕТ (купон) в SPA-Центр возможно двумя способами:

1. Непосредственно приехав в **Комплекс и на РЕСЕПШЕНЕ SPA-Центра** оплатить любое необходимое количество билетов (посредством наличной либо безналичной оплаты).
2. На сайте **Комплекса TAU24.KZ:**
  1. Перейти по ссылке <https://www.tau24.kz>
  2. В разделе «КУПИТЬ» ознакомится с вариантами БИЛЕТОВ и их условиями. Нажать «КУПИТЬ» (повторное нажатие на этот билет перенесет Вас в «КОРЗИНУ»).
  3. В «КОРЗИНЕ» Гость, может регулировать необходимое количество билетов кнопками «ПЛЮС» или «МИНУС».
  4. После завершения выбора количества нажимаем «ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ», сайт переносит на страницу персональных данных, где необходимо пройти авторизацию по номеру телефона. Номер телефона в дальнейшем будет «ЛОГИНОМ» для входа в личный кабинет (не оформляйте покупку на чужие номера, так как авторизация будет происходить через получение SMS, и Гость не сможет воспользоваться услугой, потому что Билет будет недоступен). Поле «E-MAIL» является так же обязательным к заполнению, потому что на него дублируется купленный БИЛЕТ в виде ВАУЧЕРА (его всегда можно распечатать или предъявить фото на Ресепшне SPA-Центра). После указания всех данных, необходимо определиться со способом оплаты, на сайте их два и оба они безналичные (два разных банка). Выбрав один из способов оплаты и нажав кнопку «ПЕРЕЙТИ К ОПЛАТЕ», сайт переносит на страницу соответствующего банка, где Гость осуществляет самостоятельную оплату (к работе страниц банка Комплекс отношение не имеет и все претензии просим адресовать непосредственно в банк).
  5. После **успешной** оплаты, в Личном кабинете Гостя в разделе «КУПОНЫ» появятся купленные БИЛЕТЫ. БИЛЕТ имеет статусы: «АКТИВЕН», «ПРОСРОЧЕН» и «ИСПОЛЬЗОВАН». В Личном кабинете можно воспользоваться ФИЛЬТРОМ по этим статусам, чтобы убрать лишние. Статус «АКТИВЕН» говорит о том, что билет еще не использован в течение оговоренного времени по нему можно получить услугу на территории SPA-Центра (срок действия билета с момента покупки не меняется и устанавливается согласно описанию к этому билету на момент его покупки). Статус «ПРОСРОЧЕН» говорит о том, что БИЛЕТОМ не воспользовались в отведенное время, согласно условиям к этому БИЛЕТУ на момент покупки. Статус «ИСПОЛЬЗОВАН» говорит о том, что по данному БИЛЕТУ была успешно предоставлена услуга на территории SPA-Центра в рамках срока его разрешенного использования.
  6. При посещении SPA-Центра необходимо авторизоваться в личном кабинете (логин и пароль: это номер телефона и полученное на него SMS) и предъявить QR-Код БИЛЕТА со статусом «АКТИВЕН» (QR-Код вызывается по средствам нажатия на нужный БИЛЕТ) сотруднику SPA-Центра для его сканирования и дальнейшего его «ГАШЕНИЯ» (переход в статус ИСПОЛЬЗОВАН).

При оформлении покупки БИЛЕТА указанными выше способами и предъявления их сотрудникам SPA-Центра, сотрудниками будет выдан БРАСЛЕТ для прохода через турникетные системы по схеме «ОДИН БИЛЕТ = ОДИН БРАСЛЕТ».

Возврат приобретенного БИЛЕТА:

Гость, в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента приобретения (оплаты) БИЛЕТА, имеет право вернуть БИЛЕТ со статусом «АКТИВЕН», посредством написания письменного заявления в произвольной форме.

Возврат денежных средств осуществляется способом аналогичным его покупке, в течение 5 банковских дней с момента получения администрацией Комплекса письменного заявления Гостя.

### **Ответственность**

**Комплекс** не несет ответственности перед Гостем, за вред, причиненный жизни и/или здоровью Гостя, вследствие нарушения Гостем установленных на территории **Комплекса** Специальных и/или Общих Правил.

**Комплекс** не несет ответственности за сохранность вещей Гостя, за исключением случаев принятия Администрацией **Комплекса** вещей Гостя на ответственное хранение, осуществляемое под опись.

Гость самостоятельно несет риски возникновения неблагоприятных последствий, вызванных нарушением действующих на территории **Комплекса** Специальных и/или Общих Правил.

Администрация **Комплекса** вправе отказать в обслуживании Гостя без указания причин.

### **Обратная связь. Прочее**

Если у Вас возникли вопросы, касающиеся работы **Комплекса**, перечня услуг и их стоимости, просьба обращаться к нам по следующим контактам:

**Электронная почта** – [zakaz@tau-dastarkhan.kz](mailto:zakaz@tau-dastarkhan.kz)

Телефоны:

**Контакт центр** +7 727 313 26 05

**SPA-Центр (WhatsApp)** +7 701 733 45 65

**Отель** +7 701 914 03 48

+7 727 313 26 09

**Ресторан «Горный»** +7 701 733 45 01

**Ресторан «Авлабар»** +7 701 228 61 96