



«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
ТОО «Гостиница «Алма-Ата»

Курун Т.А.

«10» сентября 2026 г.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА И РАСПОРЯДОК ДЛЯ ГОСТЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ТОО «ГОСТИНИЦА «АЛМА-АТА» (ГОСТИНИЦА «ALMATY»)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие правила разработаны на основании Закона Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-ІІ «О туристской деятельности в Республике Казахстан», Приказа Министра туризма и спорта Республики Казахстан от 11 ноября 2008 года № 01–08/200 «Об утверждении Правил классификации мест размещения туристов», Закона Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-ІV «О защите прав потребителей», Международных гостиничных правил от 2 ноября 1981 года. В соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан (Общая и Особенная части), а также иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.1. Гостиница вправе вносить изменения и дополнения в настоящие Правила. Изменения применяются к отношениям, возникшим после их вступления в силу, и не распространяются на уже заключенные договоры, если иное прямо не допускается законодательством РК или договором. Информация об изменениях размещается на официальном сайте www.hotelalmaty.kz и/или доводится до сведения гостя до заключения договора.

1.2. На территории Гостиницы осуществляется видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности Гостей, Посетителей, и их транспортных средств, работников Гостиницы, сохранности имущества, предупреждения и расследования правонарушений, а также обеспечения соблюдения требований безопасности. Обработка данных, содержащихся в видеозаписях, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан о персональных данных и их защите. Видеозаписи могут предоставляться государственным органам и иным лицам только при наличии предусмотренных законодательством оснований. Распространение видеозаписей в общедоступных источниках осуществляется исключительно при наличии предусмотренного законодательством основания, в том числе соответствующего согласия субъекта персональных данных, если такое согласие требуется.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины:

Бронирование – услуга Гостиницы по резервированию номера с гарантией предоставить его потребителю на согласованных условиях;

Гостиница – ТОО «Гостиница «Алма-Ата», осуществляющее гостиничное обслуживание;

Гостиничное обслуживание - услуги по предоставлению Гостиницей номеров для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее все вместе – услуги);

Дополнительные услуги - услуги общественного питания, бытовые услуги, транспортные услуги и т. п., оказываемые на возмездной или безвозмездной основе Гостиницей;

Заселение – процедура с момента ознакомления гостя с условиями размещения в номере, правилами проживания и пожарной безопасности, выдачи ключей гостю, до фактического размещения в номере;

Партнер Гостиницы – Компания/Агентство - юридическое или физическое лицо, оказывающее услуги гостям в рамках договоров заключенных с Гостиницей;

Гость – физическое лицо, заключившее договор гостиничного обслуживания либо указанное в бронировании и размещённое в номере;

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее услугу исключительно для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;

Посетитель – физическое лицо, временно находящееся на территории гостиницы без проживания в номере;

Авторизационная форма – письмо-разрешение на снятие/блокировку денежных средств с карты гостя.

Фиделио (Fidelio): автоматизированная система управления гостиницей (Property Management System, PMS), используемая для ведения учета бронирований, регистрации гостей, расчетов, управления номерами и других операций в Гостинице. Обеспечивает интеграцию различных процессов фронт-офиса, бэк-офиса и службы бронирования.

Ресепшн - стойка приёма и размещения гостей.

3. Гостиничное обслуживание осуществляется на основании договора. Договор заключается между двумя сторонами посредством утвержденного юридическим отделом типа договора. Он считается заключенным, когда одна сторона принимает условия, предложенные другой стороной.

4. Настоящие правила, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, находятся в информационных папках Ресепшн-холле 1 этажа Гостиницы.

5. Настоящие Правила размещены на официальном сайте Гостиницы: www.hotelalmaty.kz

6. Правила проживания в гостинице, а также правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых потребителю услугах находятся в каждом гостиничном номере.

7. Книга замечаний и предложений находится на Ресепшн.

ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НОМЕРОВ ДЛЯ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ

1.1. Гостиница предоставляет временное или длительное проживание гостей в течение указанного в заявке или бронировании срока. Отдел продаж обрабатывает полученные заявки/запросы на расселение гостей с последующим внесением в систему управления гостиницей Fidelio. Партнеру/гостю отправляется подтверждение о бронировании.

1.2. Оформление Гостей, прибывающих в Гостиницу и выбывающих из неё, осуществляется круглосуточно.

1.3. Бронирование возможно при условии наличия в Гостинице необходимого количества свободных (незабронированных) гостиничных номеров запрашиваемой категории в соответствующий период.

1.4. Бронирование номеров осуществляется на основании телефонного обращения, от стойки Ресепшн, письменной заявки с помощью почтовой, электронной почты. В заявке на бронирование номеров указывается: Ф.И.О. гостей, дата и время заезда/предполагаемого выезда; количество гостей, количество и категория номеров, гарантии оплаты проживания.

1.5. Любые изменения, дополнения или аннуляция, к ранее забронированному номеру, должны быть направлены в письменном виде на электронную почту Отдела продаж, не позднее, чем за 24 часа до времени заезда. При размещении групповых заездов, условия оплаты и условия аннуляции устанавливаются индивидуально.

1.6. Гостиница принимает заявки, как правило, на гарантированной основе. Гарантированное бронирование — это резервирование со специально регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что он гарантирует Гостю получение заказанного им номера в необходимое ему время. Гость/Партнер, в свою очередь, гарантирует оплату номера, в случае неявки в размере стоимости суточного тарифа номера. Оплата неиспользованного номера взимается с Гостя / Партнера в том случае, если заказ на размещение в Гостинице вовремя не был аннулирован.

1.7. Для гарантии Вашей брони предусмотрены следующие варианты:
- **внесение депозита** – бронирование с предоплатой за первые сутки на Ресепшн—в любое удобное для Вас время, до заезда гостя. В случае отмены бронирования до срока, после которого начинаются штрафные санкции, предоплата возвращается. В случае, когда изменяется дата заезда (изменения должны быть заявлены заранее), предоплата переносится. В случае, заезда гостя предоплата используется для оплаты проживания и прочие гостиничные услуги. В случае незаезда или отмены бронирования позже установленного срока предоплата не возвращается.

- **авторизационная форма** – бронирование, гарантируемое кредитной картой. Предоставляются данные банковской карты (производится предварительное снятие/блокирование средств в размере стоимости одних суток). Для этого Вам необходимо заполнить и выслать нам сканированный вариант авторизационной формы, копию паспорта и кредитной карты. Суть этой политики в том, что до тех пор, пока бронирование не отменено (до установленного срока), Гостиница имеет право накладывать на Гостя штрафные санкции, используя данные по кредитным картам.

- **безналичный расчет** – оплата и/или предоплата, произведенная путем перечисления денежных средств с расчетного счета компании на расчетный счет гостиницы. Бронирование по предварительной оплате, предполагает полную оплату всего периода пребывания в Гостинице. Срок подтверждения предоплаты устанавливается Гостиницей, но не менее, чем за одни сутки до заезда гостя.

- **гарантийное письмо** – бронирование, гарантируемое компанией, заключившей с Гостиницей договор, устанавливающее финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или Гостей.

1.8. Предоплата за гарантированное бронирование должна поступить не позднее, чем за сутки до даты заезда Гостей, в противном случае бронирование аннулируется.

1.9. Менеджер по бронированию осуществляет подтверждение бронирования, по указанной в форме бронирования, контактной информации, не позднее, 24 часа после получения заявки с предоставлением регистрационного номера брони. Заявки, отправленные в выходные и официальные праздничные дни, обслуживаются в рабочие дни.

1.10. Оплата счета является подтверждением заключения договора оказания услуг на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

2. ОФОРМЛЕНИЕ ПРОЖИВАНИЯ

2.1. Для оформления проживания Гость предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Гость заполняет регистрационную карту и ставит свою подпись, подтверждающую согласие Гостя на сделку по оказанию гостиничных услуг между Гостиницей и Гостем. Допускается заполнение регистрационной карты ресепшионистом Гостиницы, на основании представленных гостем данных, с последующим подписанием её Гостем;

2.2. При оформлении проживания, ресепшионист Гостиницы выдает Гостю электронный ключ от номера, знакомит его с правилами проживания и пожарной безопасности в Гостинице.

2.3. По просьбе Гостя, в номере может предоставляться дополнительное место для проживания с дополнительной оплатой в соответствии с прейскурантом и оформлением проживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

2.4. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Гостинице только в оплаченный период времени. По истечении согласованного срока проживания, Гостю надлежит освободить номер. Гости, желающие продлить проживание в Гостинице, сообщают об этом в Ресепшне не позднее, **чем за 24 часа до окончания срока проживания.**

2.5. Гость вправе досрочно отказаться от услуг Гостиницы. В случае досрочного выезда, Гостю необходимо предоставить сотруднику Ресепшн подтверждающие документы об оплате (фискальный чек, электронный чек и т.д.), а также вернуть электронный ключ от номера. Возврат денег производится после инспекции номера работником номерного фонда. Взамен, выдается новый счет за фактическое проживание.

3. ПЛАТА ЗА ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ

3.1. Все тарифы на услуги Гостиницы указаны в тенге и включают 16% НДС.

3.2. Плата за гостиничные услуги осуществляется:

3.2.1. За наличный расчет.

3.2.2. Банковскими картами. К оплате принимаются Visa, MasterCard, American Express, Union Pay

3.2.3. Безналичным платежом: в национальной и иностранной валюте.

3.2.4. Авторизационным письмом, Гостиница оставляет за собой право предварительного блокирования средств на кредитной карте до приезда гостя.

3.3. Дорожные чеки к оплате не принимаются.

3.4. Цены на гостиничные услуги отражаются в прейскуранте. В случае изменения стоимости проживания авансовые платежи гостей перерасчету не подлежат. Изменение опубликованных тарифов не распространяется на уже подтвержденные бронирования, если иное прямо не предусмотрено условиями соответствующего тарифа и согласовано при бронировании.

3.5. Предварительная плата за проживание производится Гостем/ Партнером, посуточно или в полном объеме за весь период планируемого проживания, в соответствии с единым расчетным часом, установленным с 14:00 текущих суток по времени Астаны.

3.6. Размещение Гостя до и после расчетного часа производится только при наличии свободных номеров. Плата за проживание взимается в следующем порядке:

3.6.1. При раннем прибытии Гостя (размещении в номере в течение 6 часов до расчетного часа) плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости номера

3.6.2. При позднем выезде (в течение 6 часов после расчетного часа выезда) плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости номера.

3.6.3. При размещении в номере более, чем за 6 часов до расчетного часа, или выезде более, чем через 6 часов после расчетного часа, плата за проживание взимается, как за полные сутки, если иное не предусмотрено выбранным тарифом/условиями бронирования.

3.6.4. При нахождении приглашенного лица / дополнительного гостя в номере, обязательно оформляется её/его проживание в Гостинице, в соответствии с действующим Прейскурантом и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.7. Оплата проживания по безналичному расчету должна поступить на расчетный счет Гостиницы не позднее, чем за двое суток до заезда, если иное не предусмотрено договором.

3.8. В случае осуществления предварительной оплаты проживания и расторжения договора, в связи с досрочным выездом, в порядке, предусмотренном пунктом 1.5., Гостиница возвращает Гостю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг. При этом:

3.8.1. Гостю, оплатившему проживание наличными денежными средствами, их возврат осуществляется во время выезда;

3.8.2. Гостю, оплатившему проживание банковской картой, возврат денежных средств осуществляется на банковскую карточку, в момент выезда. Срок зачисления денежных средств зависит от банка-эмитента, в течение 5-10 рабочих дней с даты возврата денежных средств Гостиницей;

3.8.3. Гостю, оплатившему проживание по безналичному расчету, возврат денежных средств на расчетный счет осуществляется на основании оригинала письма о возврате, в течение 5 (пяти) банковских дней, с момента получения письма.

3.8.4. В случае изменения заявки на бронирование или отказа от неё, возврат денежных средств Гостю, в размере стоимости невостребованных услуг, осуществляется в течение 5 (пяти) суток, с момента поступления в адрес Гостиницы соответствующего сообщения (заявления).

3.8.5. В случае поступления сообщения об изменении заявки на бронирование, или отказа от неё с нарушением сроков, предусмотренных п.п. 1.8., а также в случае не заезда в Гостиницу, Гость оплачивает Гостинице неустойку, в размере суточной стоимости проживания. Возврат денежных средств, в размере стоимости невостребованных услуг, производится в этом случае, за вычетом неустойки, если такое условие было доведено до сведения гостя до заключения договора и согласовано им при бронировании.

3.8.6. Не взимается плата: за проживание (включая завтрак) детей в возрасте до 7 лет, при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере, без предоставления отдельного места в номере; детям до 2 лет детская кроватка предоставляется бесплатно (по запросу).

3.8.7. Стоимость проживания дополнительного Гостя в номере, с предоставлением дополнительной кровати (включая завтрак), по запросу, взимается согласно Прейскуранту.

3.9. Размещение гостей с домашними животными в Гостинице запрещено, за исключением случаев размещения лиц, использующих собак-проводников и иных животных в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан, при наличии подтверждающих документов и при условии предварительного согласования с администрацией Гостиницы. При отсутствии предварительного согласования и (или) предусмотренных законодательством подтверждающих документов Гостиница вправе отказать в размещении с животным, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

3.10. Для получения закрывающих документов (акт и счет-фактуры) Гостю, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить сотрудника Ресепшн. Акты оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, и документов/сведений, необходимых в соответствии с налоговым и бухгалтерским законодательством РК.

3.11. Гостиница использует понятие сезонности ценообразования и предоставления услуг (даты высокой загрузки номерного фонда, выставочные дни, периоды проведения мероприятий). Цена формируется на основе соотношения спроса и предложения на определенный момент времени. Данный тариф может меняться до нескольких раз в день в зависимости от колебания спроса.

3.12. В Гостинице применяется система скидок согласно условиям акций, специальных ценовых предложений или пакетов услуг, вводимых Гостиницы. Информация об акциях, а также о порядке и условиях их проведения размещается на сайте: www.hotelalmaty.kz а также путем электронной рассылки сообщений.

3.13. Скидки не суммируются.

3.14. Услуги ресторана, бара, прачечной предоставляются как для проживающих в гостинице, так и для её посетителей.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

4.1. Гость может пользоваться всеми аутлетами Гостиницы, согласно установленному регламенту, рабочего времени и порядка пребывания.

4.2. При выезде из Гостиницы гость обязан сдать номер и электронный ключ от номера сотруднику Ресепшн и окончательно рассчитаться за предоставленные основные и дополнительные услуги.

4.3. Гость несет ответственность за своевременный уход приглашенных лиц. В целях обеспечения безопасности проживающих, приглашенные лица могут находиться в Гостинице, при необходимости подлежат идентификации и оформлению пребывания в соответствии с законодательством РК и настоящими Правилами.

4.3.1. В случае отсутствия документов, проживающий в Гостинице Гость (принимающая сторона), предоставляет расписку (поручительство) за все действия приглашённых лиц, посещающих его номер. При отсутствии документов, либо поручительства проживающего Гостя, посторонние лица в Гостиницу не допускаются. Лица допускаются на территорию гостиницы в порядке, установленном гостиницей с учетом требований законодательства и правил безопасности. Гостиница вправе отказать в допуске лицу, если невозможно установить его личность либо имеются предусмотренные законом/Правилами основания для ограничения доступа.

4.3.2. Для нахождения приглашенного лица в номере должно быть оформлено его проживание в Гостинице в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

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

4.4. Гостям и приглашенным лицам надлежит: бережно относиться к имуществу, Гостиницы, соблюдать чистоту и порядок, правила проживания в Гостинице, правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, а также, правила общественного порядка.

4.5. Гостям, в период пребывания в Гостинице, 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.

4.6. В период с 23 ч.00 мин. до 09 ч. 00 мин. соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям Гостиницы.

4.7. Деньги, валютные ценности, ценные бумаги, кредитные и телефонные карточки, драгоценности, ювелирные украшения и другие драгоценные вещи Гостю рекомендуется хранить в сейфе номера. При обнаружении пропажи личных вещей из номера немедленно сообщить администрации Гостиницы, для принятия соответствующих мер.

4.8. Гость обязан соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водоразборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату на ключ;

4.9. Гостиница придерживается некурящей политики для обеспечения комфорта всех Гостей и Посетителей. Курение разрешено только в специально отведенных местах. На всей территории Гостиницы курение строго запрещено. За курение в местах, где оно запрещено законодательством и/или настоящими Правилами, Гостиница вправе предъявить требование о возмещении расходов на устранение последствий нарушения и/или взыскании согласованной сторонами неустойки в размере, установленном Прейскурантом Гостиницы.

4.10. Гость принимает к сведению, что на территории гостиницы осуществляется видеонаблюдение в целях безопасности, охраны имущества, предупреждения и расследования правонарушений. Информация о целях, порядке обработки и сроках хранения видеозаписей размещается в доступном для посетителей месте. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством РК.

4.11. В случае возникновения чрезвычайной ситуации (пожара, наводнения, землетрясения и т.д.) и/или при включении соответствующего звукового/речевого/светового оповещения Гостям и его посетителям необходимо следовать указаниям сотрудников Гостиницы и незамедлительно покинуть здание Гостиницы, в соответствии с планами эвакуации, указателями и переместиться в безопасное место. При экстренной эвакуации из здания Гостиницы посетители могут ориентироваться на таблички безопасности «ШЫҒУ/ВЫХОД/EXIT» (святиющиеся электронные указатели). При экстренной эвакуации запрещается использование лифтов.

4.12. С целью обеспечения в Гостинице порядка и безопасности запрещается:

4.12.1. Передавать посторонним лицам электронный ключ от номера.

4.12.2. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;

4.12.3. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности, брендированные бутылки для воды;

4.12.4. Выносить из Ресторана и бара посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с сотрудником Ресторана и бара;

4.12.5. Употреблять, принесенные с собой, спиртные напитки, а также продукты питания в ресторанах/барах/кофейнях Гостиницы;

4.12.6. Не допускать громкое звучание музыки, другого шума;

4.12.7. Выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены; не допускается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны.

4.12.8. Использовать Гостиничные номера на время проживания, как офисное помещение с соответствующим изменением структуры и назначения номера;

4.12.9. Проводить в Гостиничном номере мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.);

4.12.10. Фото -, видеосъемка на профессиональное оборудование, а также проведение пресс-конференции на территории Гостиницы, без согласования с администрацией Гостиницы;

4.12.11. Находиться в залах ресторанов в халатах и пижамах;

4.12.12. Заниматься бродяжничеством и (или) попрошайничеством;

4.12.13. Использовать радиоуправляемую технику (машины, вертолеты, квадрокоптеры, дроны и др.).

4.12.14. На территорию Гостиницы запрещено проносить:

* Взрывчатые вещества, взрывные устройства, а также, любые другие предметы (материалы), которые могут быть опасны для здоровья людей или окружающей среды, включая горючие и взрывоопасные смеси, химические вещества, запрещенные законодательством Республики Казахстан);

* Спиртные напитки, наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги и прекурсоры, оборот которых ограничен действующим законодательством РК. Запрещается пронос и/или использование алкогольной продукции в помещениях, где это запрещено законодательством, режимом соответствующего объекта либо настоящими Правилами. При этом ограничения не применяются к случаям, когда употребление/хранение продукции допускается законодательством и условиями оказания услуг гостиницы;

* Любое оружие и (или) патроны к нему, боеприпасы, но, не ограничиваясь;

средства самообороны, электрошоковые устройства, механические и автоматические аэрозольные распылители всех видов; токсичные вещества; колюще-режущие предметы; пиротехнические средства, оборот/ношение которых запрещены или ограничены законодательством, а также предметов, объективно создающих угрозу безопасности.

4.12.15. В случае необходимости (охотники, спортсмены и т.д.), хранение оружия и патронов гражданами в местах временного пребывания (проживания в гостиницы), должно осуществляться с соблюдением условий, исключающих доступ к оружию посторонних лиц. Оружие и патроны, в период проживания, сдаются в камеру хранения и хранятся в запирающихся на замок (замки) сейфах, ящиках из высокопрочных материалов. Сейф опечатывается работниками службы безопасности (СБ), в присутствии гостя. Ключ от сейфа передается гостю, запасной ключ находится в сейфе Руководителя СБ в запечатанном конверте. Хранение, ношение и перевозка оружия и боеприпасов осуществляются исключительно в порядке, установленном законодательством РК. Гостиница вправе отказать в размещении/допуске с оружием, если его размещение на территории гостиницы не допускается законодательством или внутренним режимом безопасности.

4.13. Без согласования Администрацией Гостиницы **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

* Заниматься коммерческой деятельностью;

* Проводить любого рода маркетинговые, рекламные, пропагандистские, благотворительные мероприятия (включая музыкальные и театральные выступления), распространять рекламную и иную информацию;

* Устанавливать любые автоматы для продажи или раздачи каких-либо товаров, аппараты для оплаты услуг.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ:

5.1. Гостиница вправе прекратить дальнейшее оказание услуг/проживание при существенном нарушении гостем настоящих Правил, законодательства РК, требований безопасности либо условий договора, с составлением соответствующего акта, а в предусмотренных законом случаях — с привлечением компетентных органов. Расчеты и возврат денежных средств производятся с учетом фактически оказанных услуг, предусмотренных договором/бронированием и требований законодательства РК;

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 действующим законодательством РК;

5.3. В соответствии с законодательством РК, Гость возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами. Гость несет ответственность за причиненный имуществу Гостиницы ущерб в случаях и размере, предусмотренных законодательством РК. Вопрос ответственности за действия приглашенных лиц решается с учетом фактических обстоятельств, наличия вины и требований законодательства

5.4. В случае нахождения в номере приглашенных лиц / дополнительных гостей, Гость оплачивает проживание приглашенного лица / дополнительного гостя, согласно действующему Прейскуранту.

5.5. Посетители/Потребители обязаны:

5.5.1. Соблюдать установленные требования пожарной, антитеррористической, общественной, санитарной безопасности и иные требования, предусмотренные законодательством РК в сфере обеспечения безопасности;

5.5.2. Соблюдать требования настоящих Правил (включая приложения, изменения и дополнения к Правилам), а также правил, устанавливаемых для гостей, посетителей Гостиницы и иных третьих лиц, при ведении ими деятельности на территории Гостиницы;

5.5.3. Покинуть территорию Гостиницы, в случае предъявления такого требования Администрацией и/или работниками службы безопасности;

5.5.4. Перед посещением Гостиницы самостоятельно и подробно ознакомиться с настоящими Правилами, а также с другими информационными материалами, размещенными на информационных стендах (вывесках) Гостиницы или на официальном веб-сайте по адресу: www.hotelalmaty.kz;

5.5.5. Незамедлительно сообщать любому работнику Гостиницы об обнаружении задымления или пожара, а также о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей;

5.5.6. Сообщить работнику СБ о наличии при себе предметов, пронос которых, в Гостинице запрещается;

5.5.7. Незамедлительно сообщать любому работнику Гостиницы о любом случае нарушения настоящих Правил и действующего законодательства РК гостями посетителем или группой посетителей.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ

6.1. Гостиница обязана информироватьGuestы/Посетителей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

6.2. Обеспечить размещение правил предоставления гостиничных услуг; прейскуранта стоимости номеров и других услуг в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Guestы / Посетителей;

6.3. Обеспечить наличие правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

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, в невменяемом состоянии, если состояние лица создает угрозу безопасности самого лица, других лиц, имуществу либо сопровождается нарушением общественного порядка.

6.5. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг.

6.6. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Guestы и посетителях Гостиницы. Передача информации допускается субъекту персональных данных, уполномоченным лицам и государственным органам в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

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

6.8. В случае возникновения необходимости осуществления в занимаемом Guestом номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию, Гостиница вправе произвести замену и требовать незамедлительного освобождения и ранее занимаемого Guestом номера.

6.9. Ответственность Гостиницы за вещи Guestы определяется законодательством РК. Guest обязан соблюдать установленные правила хранения ценных вещей, находящихся в номере, и условий, указанных в п.4.7. настоящих Правил. Наличие сейфа в номере не освобождает

Гостиницу от ответственности в случаях, когда такая ответственность предусмотрена законодательством.

7. ЗАБЫТЫЕ ВЕЩИ

В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу согласно установленному порядку:

7.1. Вещи, оставленные Гостем в номере, хранятся у менеджера отдела гостиничного хозяйства. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы, в соответствии с Процедурой “Бюро находок”.

7.2. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег (от 50 000тенге и выше) хранятся в Гостинице в срок до 12 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах. Забытые вещи хранятся и передаются владельцу/хранятся в порядке и сроки, предусмотренные законодательством РК и внутренней процедурой гостиницы.

7.3. Гостиница не несет ответственность за автотранспорт, оставленный на территории Гостиницы, после выезда Гостя более, чем на сутки. В случае невозможности связаться или установить владельца, Гостиница оставляет за собой право эвакуировать данный автотранспорт за пределы территории Гостиницы, в порядке, предусмотренном законодательством РК.

8. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов, относительно качества обслуживания, Гостиница стремиться к тому, чтобы решить их с Гостем путем переговоров.

8.2. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на Ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

8.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем Гостиницы и уполномоченным лицом со стороны Гостиницы.

8.4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить, обнаруженные, недостатки на месте, Гость имеет право предъявить претензию, при наличии акта выявленных нарушений, в сроки и порядке, установленные законодательством РК. Гостиница обязана дать мотивированный ответ Гостю в течение 10 (десяти) календарных дней.

8.5. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 8.4, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованным.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

9.1. Гостиница гарантирует, что имеет легитимный юридический статус и правоспособность, позволяющие ему оказывать Гостиничные услуги, в том числе услуги по аренде конференц залов, а также привлекать третьих лиц для оказания дополнительных услуг (питание, трансфер, и прочие).

9.2. В части вопросов, не урегулированных настоящими Правилами, Гостиница руководствуется действующим законодательством Республики Казахстан.

**Приложение № 1 к Общим правилам и распорядку
для Гостей и Посетителей ТОО “Гостиница “Алма-Ата”**

Правила фото- видеосъемок на территории Гостиницы

1. Разрешение Администрации на проведение любительской съемки (на телефон зеркальную или экшн камеру), при условии соблюдения Гостем, ограничений, установленных действующим законодательством РК, не требуется.
2. Разрешение, для проведения профессиональной и коммерческой съемки, необходимо получить, во избежание:
 - a) съемки, включающей сцены ненадлежащей рекламы;
 - b) рисков угрозы безопасности Гостей, Посетителей, Арендаторов, Работников Гостиницы;
 - c) недобросовестной организации съемок, препятствующей работе Гостиницы;
 - d) конфликта интересов Арендаторов, Собственника Гостиницы;
 - e) риска производства контента, негативно влияющего на имидж бренда ТОО “Гостиница “Алма-Ата”;
 - f) риска производства некачественного или нежелательного контента на территории Гостиницы.
3. **Организаторам фото-видео съемок строго запрещено:**
 - a) снимать третьих лиц без получения согласия от них, в соответствии с требованиями действующего законодательства РК. Не допускается съемка и распространение изображения третьих лиц с нарушением требований законодательства РК, в том числе права на изображение и законодательства о персональных данных;
 - b) настойчиво просить Гостей, Посетителей Гостиницы принять участие в съемках;
 - c) снимать сцены, содержащие элементы насилия, порнографии, религиозные или политические призывы, а также иной контент (материалы), запрещенный к производству, публикации, распространению в Республике Казахстан. Использовать в съемках оружие, взрывчатые и наркотические вещества или их муляжи, табачные и никотинсодержащие изделия, алкогольную продукцию;
 - d) нарушать работу Гостиницы, в том числе, перегораживая проходы, загораживая витрины, оставляя неиспользуемый реквизит и оборудование в коридорах, холлах, этажах и атриумах Гостиницы, вовлекая в процесс съемки Работников и Гостей/Посетителей Гостиницы;
 - e) производить подготовку к съемке (переодевание и гримирование артистов/моделей) за пределами примерной комнаты;
 - f) использовать в съемочном процессе животных;
 - g) проводить социологические или иные опросы Гостей, Посетителей;
 - h) транспортировать габаритное оборудование и реквизит через гостевые пассажирские лифты.

Для получения Разрешения на проведение фото и видеосъемок необходимо направить письменный запрос на имя Генерального Директора Гостиницы.

4. Настоящие Правила пользования фото- видеосъемок на территории Гостиницы являются неотъемлемой частью общих правил и распорядок для гостей и посетителей ТОО “Гостиница “Алма-Ата”.

Приложение № 2 к Общим правилам и распорядку для Гостей и Посетителей ТОО “Гостиница “Алма-Ата”

Правила пользования Лифтом на территории Гостиницы

1. Посетители с детьми в детских колясках, а также инвалиды имеют приоритетное право пользования лифтом.
2. Для вызова кабины необходимо нажать на кнопку вызова лифта, засветится индикатор кнопки вызова.
3. После открывания дверей следует убедиться, что кабина освещена, уровень пола совпадает с уровнем этажной площадки.
4. Входя в кабину, следует пропустить выходящих из лифта.
5. Войдя в кабину, необходимо иметь при себе электронный ключ от номера, который выдаётся гостям при заселении в гостиницу, далее поднести к датчику считывания электронных ключей, будет выбран нужный этаж. Если вызов принят системой управления лифта, заданный номер этажа невозможно изменить, нажатием других кнопок.
6. При перевозке ребенка в коляске рекомендовано ребенка взять на руки, войти в кабину, а потом ввезти коляску. При выходе сначала вывезти коляску, а затем выходить с ребенком на руках.
7. При поездке взрослых с детьми рекомендуется, чтобы первыми в кабину лифта входили взрослые, а затем дети, а при выходе первыми выходят дети.
8. Если при посадке в кабину группы людей, после нажатия кнопки нужного этажа, кабина останется неподвижной и горит индикатор перегрузки, необходимо уменьшить загрузку кабины.
9. Двери лифта автоматические. Если при закрытии дверей необходимо их открыть, следует нажать кнопку открытия дверей.
10. Если кабина остается неподвижной и повторно пустить лифт не удастся, необходимо нажать кнопку вызова и ждать ответа. Нажимать кнопку вызова следует однократно, говорить по переговорной связи, не нажимая кнопку вызова.
11. При внезапной остановке кабины лифта необходимо нажать кнопку для вызова и связи. При этом не следует паниковать, нажимать все кнопки подряд, пытаться разжать двери, раскачивать кабину лифта.
12. При внезапной остановке кабины между этажами, или если автоматические двери не открываются при нахождении кабины на этаже, не пытайтесь самостоятельно выйти из нее — ЭТО ОПАСНО. Нажмите кнопку вызова, переговорного устройства в кабине, сообщите сотруднику гостиницы о случившемся и следуйте его указаниям.
13. Не допускается перевозка крупногабаритных грузов.
14. При пользовании лифтом запрещается прыгать, бегать в кабине лифта и облокачиваться на двери. Посетителям следует бережно пользоваться лифтом, не допуская порчи лифта, его деталей, оборудования.
15. Запрещается пользоваться лифтом детям дошкольного возраста, без сопровождения взрослых.
16. Запрещается пользоваться лифтом при задымлении, запахе гари, во время пожара и землетрясения.
17. Настоящие Правила пользования Лифтом на территории Гостиницы являются неотъемлемой частью общих правил и распорядка для гостей ТОО “Гостиница “Алма-Ата”.

**Приложение № 3 к Общим правилам и распорядку
для Гостей и Посетителей ТОО “Гостиница “Алма-Ата”**

Действия при авариях и в чрезвычайных ситуациях.

1. Во всех помещениях Гостиницы установлена система пожарной сигнализации, автоматическая система пожаротушения, единая система охранной сигнализации периметра здания Гостиницы и аудиосистемы (далее – «Системы»), по которым транслируются аудио сообщения, т.е. сообщения, информирующие, как должны себя вести Гости, Посетители, Арендаторы Гостиницы и/или другие третьи лица, если в Гостинице случилась авария или сложилась другая чрезвычайных ситуация.

2. Отключать, заслонять либо ограничивать действие этих Систем строго запрещается. Заметив признаки неработоспособности данных систем, Гостю, Посетителю, Арендатору необходимо немедленно сообщить работникам Гостиницы.

3. При возникновении чрезвычайной ситуации в Гостинице, пожара или взрыва в помещениях Гостиницы, стихийных бедствий или катастрофических явлений (сильный ветер), диверсии или террористического акта, Гости, Посетители, Арендаторы Гостиницы обязаны соблюдать указания работников СБ, полиции, пожарно-спасательной службы и других служб или Администрации.

4. Заметив очаг возгорания или дым, Гостю, Посетителю, Арендатору необходимо немедленно сообщить об этом работникам Гостиницы и пожарно-спасательной службе по номеру 101.

5. В случае обнаружения подозрительных, без присмотра оставленных предметов, взрывчатых, химических или радиоактивных веществ, Гостю, Посетителю, Арендатору необходимо немедленно сообщить об этом работникам Гостиницы. До прибытия сотрудников Гостиницы и/или другой службы, не принимать никаких действий по локализации и обезвреживанию.

6. Администрация вправе немедленно, без предварительного предупреждения, закрыть Гостиницу (или любую его часть), если возникает угроза безопасности, здоровью или жизниGuests, Посетителей, Арендаторов, работников Гостиницы, включая пожар, взрыв, утечку газа и другую опасность, чтобы избежать возможного ущерба и вреда. Гостиница вправе временно ограничить доступ, прекратить предоставление отдельных услуг или эвакуировать людей при наличии угрозы жизни, здоровью или безопасности, с соблюдением требований законодательства и указаний компетентных государственных органов.

7. Настоящие Действия при авариях и чрезвычайных ситуациях являются неотъемлемой частью общих правил и распорядка для гостей ТОО “Гостиница “Алма-Ата”.