



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ТОО «Гостиница «Алма-Ата»
Курун Т.А.
«01» декабря 2023 г.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА И РАСПОРЯДОК ДЛЯ ГОСТЕЙ ТОО «ГОСТИНИЦА «АЛМА-АТА»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие правила разработаны на основании "Правил предоставления гостиничных услуг в Республике Казахстан", утвержденные Постановлением Правительства от 21.04.2008 №366 "Об утверждении правил предоставления физическими и юридическими лицами торговых, развлекательных, гостиничных, медицинских и иных услуг на территории столицы", Закон от 5 июня 1991 года № 640-XII «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, в любое время, в одностороннем порядке вносить изменения и (или) дополнения в настоящие Правила, в том числе в приложения к ним. Указанные изменения вступают в силу с даты их размещения на официальном веб-сайте в сети Интернет по адресу: www.hotelalmaty.kz

1.2. На Территории Гостиницы в автоматическом режиме ведётся видеонаблюдение и запись с камер видеонаблюдения. Посещая Гостиницу, гости, посетители выражают безусловное и безотзывное согласие на сбор, хранение и использование Администрацией видеоматериала с камер видеонаблюдения, в котором имеются изображения гостей, посетителей и их транспортных средств, любым законным способом по усмотрению Администрации, в том числе на передачу видеоматериалов правоохранительным и следственным органам Республики Казахстан, иным лицам (включая трансграничную передачу), публикацию видеоматериалов в средствах массовой информации, социальных сетях и т.д.

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, услуги связи и т.п., оказываемые на возмездной или безвозмездной основе гостиницей;

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

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

Гость – потребитель - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) пользующееся услугами;

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

Ресепшн (Reception) - стойка приёма и регистрации гостей.

3. Гостиничное обслуживание осуществляется на основании договора.

4. Настоящие Правила, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, находятся в информационных папках Ресепшн в 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 бронирования обрабатывает полученные заявки/запросы на расселение гостей, с последующим внесением в систему управления Гостиницы 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 или факсимильной связи. В заявке на бронирование номеров указывается: Ф.И.О. гостей, дата и время заезда/предполагаемого выезда; 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 бронирования, 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, на гарантированной основе. Гарантированное бронирование — это резервирование, со специально регистрируемым подтверждением Гостиницы, о гарантируемом предоставлении номеров Гостям. Гость/и, в свою очередь, гарантирует оплату номера/ов. В случае несвоевременного аннулирования гарантированного бронирования, или не заселения, взимается оплата в размере стоимости суточного тарифа номера.

1.7. Для гарантии брони предусмотрены следующие варианты:
- внесение депозита – бронирование с предоплатой за первые сутки на Ресепшн, 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 за проживание 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-проживающей, 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 Партнеров Гостиницы, заключивших 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 отдела бронирования осуществляет подтверждение бронирования, по указанной в форме бронирования, контактной информации, не позднее 24 часов, 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, подтверждающий его личность. Гость заполняет анкету и ставит свою подпись, допускается заполнение анкеты администратором Гостиницы, на основании, представленных Гостем, данных, с последующим подписанием.

2.2 При оформлении проживания, администратор 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 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 сотрудникам Ресепшн 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 администратору 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 сотрудником 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 12% НДС, так же добавочный туристический сбор для туристов.

3.2. Плата за гостиничное обслуживание осуществляется:

3.2.1. За наличный расчет.

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

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.

3.6. Дорожные чеки к оплате не принимаются.

3.7. Цены на гостиничное обслуживание отражаются в прейскуранте. В случае изменения стоимости проживания, авансовые платежи гостей перерасчету не подлежат.

3.8. Предварительная плата за проживание производится Гостем, 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.

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

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

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

3.9.3. 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.

3.9.4. 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.

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

3.11. 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:

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

3.11.2. 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;

3.11.3. 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.

3.11.4. 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).

3.11.5. 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.

3.11.6. Не взимается плата: за проживание 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).

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

3.12. Размещение домашних животных в Гостинице категорически запрещено.

3.13. Для получения закрывающих документов (акт и счет-фактура) Гостю, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить администратора Ресепшн. Документы оформляются на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения или доверенности.

3.14. 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 предложений, на определенный момент времени. Тариф может меняться до нескольких раз в день, в зависимости от колебания спроса.

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

3.17. Ресторан и бар обслуживают как постояльцев гостиницы, так и гостей и жителей города.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

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

4.2. При выезде из Гостиницы, гостю необходимо сдать номер и электронный ключ от номера сотруднику Ресепшн и рассчитаться за предоставленные основные и дополнительные услуги, если таковые имелись.

4.3. Гость несет ответственность за своевременный уход приглашенных лиц. В целях обеспечения безопасности проживающих, приглашенные лица могут находиться в Гостинице, предварительно пройдя временную регистрацию с предъявлением документов, удостоверяющих личность.

4.3.1. В случае отсутствия документов, проживающий в Гостинице Гость (принимающая сторона), предоставляет расписку (поручительство) за все действия приглашенных лиц, посещающих его номер. При отсутствии документов, либо поручительства проживающего Гостя, посторонние лица в Гостиницу не допускаются.

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 отдыха, 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 окончанию пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату на ключ;

4.9. 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.

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

4.10.1. Передавать посторонним лицам электронный ключ от номера.

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

4.10.3. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности,

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

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

4.10.6. Не допускать громкое звучание музыки, другого шума;

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

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

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

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

4.10.11. Находиться в залах ресторанов и кафе в халатах;

4.10.12. Заниматься бродяжничеством и (или) попрошайничеством;

4.10.13. Использовать радиоуправляемую технику (машины, вертолёты, квадрокоптеры, дроны и др.).

4.10.14. 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;

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

a) средства самообороны, электрошоковые устройства, механические и автоматические аэрозольные распылители всех видов;

b) токсичные вещества;

c) колюще-режущие предметы;

d) пиротехнические средства.

4.11. Без согласования Администрации Гостиницы ЗАПЕЩАЕТСЯ:

* 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. ОТВЕСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ:

5.1. В случае нарушения правил Гостиницы со стороны Гостя, администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории Гостиницы, с обязательным составлением Акта по данному нарушению и вызовом, при необходимости, сотрудников полиции и иных компетентных органов;

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.

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

6.1. Посетители обязаны:

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

6.1.2. 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;

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

6.1.4. 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

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

6.1.6. Сообщить сотруднику службы безопасности о наличии при себе предметов, пронос которых, в Гостинице запрещается;

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

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ

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

7.2. Обеспечить размещение правил предоставления гостиничных услуг; прейскуранта стоимости номеров и других услуг в удобном, для обозрения, месте и предоставлять по первому требованиюGuests.

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

7.4. Гостиница имеет право отказать в размещении лицам:

7.4.1. Не предоставившим документов, удостоверяющих личность;

7.4.2. Не предоставившим оплаты/ гарантии оплаты;

7.4.3. Не согласным с условиями предоставления размещения/ проживания в Гостинице;

7.4.4. Нарушающим общественный порядок;

7.4.5. Находящимся в состоянии алкогольного/ наркотического опьянения, в невменяемом состоянии.

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

7.6. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации оGuests и посетителях Гостиницы.

7.7. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбыGuests, в устранении возникших неудобств, в номерном фонде.

7.8. В случае возникновения необходимости осуществления, в занимаемомGuestem 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 номера на аналогичный.

7.9. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения п.4.7 настоящих Правил.

8. ЗАБЫТЫЕ ВЕЩИ

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

8.1. Вещи, оставленныеGuestem в номере, хранятся у руководителя службы гостиничного хозяйства. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы, в

присутствии сотрудников службы безопасности Гостиницы, руководителя отдела приема и размещения гостей, руководителем гостиничного хозяйства.

8.2. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

8.3. Гостиница не несет ответственность за автотранспорт, оставленный на территории Гостиницы. В случае, невозможности связаться или установить владельца, Гостиница оставляет за собой право эвакуировать данный автотранспорт за пределы территории Гостиницы.

9. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

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

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить, обнаруженные, недостатки на месте, Гость имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 14 дней предъявить претензию.

9.5. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 8.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованным.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

10.1. Гостиница гарантирует, что имеет легитимный юридический статус и правоспособность, позволяющие оказывать Гостиничные услуги, в том числе услуги конференц-сервиса, а также привлекать третьих лиц для оказания дополнительных услуг (питание, трансфер, и прочее).

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

**Приложение № 1 к общим правилам и распорядок
для гостей 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, Сотрудников Гостиницы;
- c) недобросовестной организации съемок, препятствующей работе Гостиницы;
- d) конфликта интересов Арендаторов, Собственника Гостиницы;
- e) риска производства контента, негативно влияющего на имидж бренда «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;
- 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 никотиносодержащие 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 сотрудников и Гостей, Посетителей Гостиницы;
- e) производить подготовку к съемке (переодевание и гримирование артистов/моделей) за пределами гримерной комнаты;
- f) использовать в съемочном процессе животных;
- g) проводить социологические или иные опросы Гостей, Посетителей;
- h) транспортировать габаритное оборудование и реквизит через 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 Гостиница «Алма-Ата».

**Приложение № 2 к общим правилам и распорядок
для гостей 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, следует 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, первыми в кабину лифта должны входить взрослые, а затем дети. 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. Постоящие Правила пользования Лифтом на территории Гостиницы являются неотъемлемой частью общих правил и распорядок для гостей Гостиница «Алма-Ата».

**Приложение № 3 к общим правилам и распорядок
для гостей 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 ситуациях.

2. Отключать, заслонять либо ограничивать действие этих Систем строго запрещается. Заметив признаки неработоспособности данных систем, Посетителю необходимо немедленно сообщить сотрудникам 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 сотрудников службы охраны, полиции, пожарно-спасательной службы и других служб или Администрации.

4. Заметив очаг возгорания или дым, Гостю, Посетителю, Арендатору необходимо немедленно сообщить об этом сотрудникам 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 сотрудникам 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, сотрудников Гостиницы, включая пожар, взрыв, утечку газа и другую опасность, чтобы избежать возможного ущерба и вреда.

7. Настоящие Действия при авариях и чрезвычайных ситуациях являются неотъемлемой частью общих правила и распорядок для гостей Гостиница «Алма-Ата».

Прочтено и прошнуровано

на №

1021000000

Подпись _____

