«БЕКІТЕМІН»
«Алма-Ата» қонақ үйі» ЖШС
Бас директоры
_____ Курун Т.А.
«10» қыркүйек 2026 ж.

«АЛМА-АТА» ҚОНАҚ ҮЙІНІҢ ҚОНАҚТАРЫ МЕН КЕЛУШІЛЕРІНЕ АРНАЛҒАН ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР МЕН ТӘРТІБІ

ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы Ереже 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211-II Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Заңының, 2008 жылғы 11 қарашадағы № 01-08/200 Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрінің «Туристерді орналастыру орындарын жіктеу қағидаларын бекіту туралы» бұйрығының, 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңының, сондай-ақ 1981 жылғы 2 қарашадағы Халықаралық қонақ үй ережелерінің негізінде әзірленді. Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне (Жалпы және Ерекше бөлімдер), сондай-ақ Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленген.

1.1. Қонақ үй осы Қағидаларға өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы. Өзгерістер олар күшіне енгеннен кейін туындаған қатынастарға қолданылады және, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта өзгеше тікелей көзделмесе, бұрын жасалған шарттарға қолданылмайды. Өзгерістер туралы ақпарат www.hotelalmaty.kz ресми сайтында орналастырылады және/немесе шарт жасалғанға дейін қонақтың назарына жеткізіледі.

1.2. Қонақ үй аумағында Қонақтардың, Келушілердің және олардың көлік құралдарының, Қонақ үй қызметкерлерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету, мүліктің сақталуын қамтамасыз ету, құқық бұзушылықтардың алдын алу және оларды тергеп-тексеру, сондай-ақ қауіпсіздік талаптарының сақталуын қамтамасыз ету мақсатында бейнебақылау жүзеге асырылады. Бейнежазбаларда қамтылған деректерді өңдеу Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады. Бейнежазбалар мемлекеттік органдарға және өзге де тұлғаларға заңнамада көзделген негіздер болған кезде ғана берілуі мүмкін. Бейнежазбаларды жалпыға қолжетімді дереккөздерде тарату заңнамада көзделген негіз, оның ішінде мұндай келісім талап етілетін жағдайда дербес деректер субъектісінің тиісті келісімі болған кезде ғана жүзеге асырылады.

2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі терминдер пайдаланылады:

Брондау - келісілген шарттарда тұтынушыға оны ұсыну кепілдігімен нөмірді брондау бойынша Қонақ үйдің көрсететін қызметі;

Қонақ үй - қонақ үй қызметін жүзеге асыратын «Алма-Ата» қонақ үйі» ЖШС;

Қонақ үй қызметтері - жеке тұлғалардың уақытша тұруы үшін қонақ үй нөмірлерін ұсыну бойынша қызметтер, сондай-ақ қосымша қызметтер (бұдан әрі - барлығы бірге - қызметтер);

Қосымша қызметтер - Қонақ үймен ақылы немесе өтеусіз негізде ұсынылатын қоғамдық тамақтандыру, тұрмыстық қызметтер, байланыс қызметтері және т.б.;

Қоныстандыру - қонаққа кілттер берілген сәттен бастап, оны бөлмеде тұру шарттарымен, тұру және өрт қауіпсіздігі ережелерімен таныстыру, бөлмеге нақты орналастырылғанға дейінгі рәсім;

Қонақ үй Серіктестері - Компания/Агенттік - Қонақ үймен жасалған шарттар шеңберінде қонақтарға қызмет көрсететін заңды немесе жеке тұлға;
Қонақ – қонақ үй қызметін көрсету шартын жасасқан не брондауда көрсетілген және нөмірге орналастырылған жеке тұлға;
Тұтынушы – қызметке тапсырыс беру ниеті бар не оған тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) оны тек жеке, отбасылық, үй-ішілік немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге де мұқтаждықтар үшін пайдаланатын жеке тұлға;
Келуші – нөмірде тұрмай, қонақ үй аумағында уақытша болатын жеке тұлға;
Авторизация нысаны - қонақтың картасынан қолма-қол ақшаны алуға/бұғаттауға рұқсат хат.
Фиделио (Fidelio): Қонақ үйде брондауды есепке алу, қонақтарды тіркеу, есеп айырысу, нөмірлерді басқару және басқа да операцияларды жүргізу үшін қолданылатын қонақ үйді басқарудың автоматтандырылған жүйесі (Property Management System, PMS). Қонақ үйдің алдыңғы офисі, артқы офисі және брондау қызметі бөлімдерінің түрлі үдерістерін біріктіруді қамтамасыз етеді.
Ресепшн - қонақтарды қабылдау және орналастыру үстелшесі.
3. Қонақ үй қызметтері шарт негізінде жүзеге асырылады. Шарт заң бөлімі бекіткен шарт түрі арқылы екі тарап арасында жасалады. Бір тарап екінші тарап ұсынған шарттарды қабылдаған кезде ол жасалған деп есептеледі.
4. Осы Қағидалар, қызметтердің тізбесі, қызметтердің прейскуранты, қызметтерге ақы төлеу нысаны мен тәртібі туралы, заттарды сақтау туралы мәліметтер Қонақ үйдің 1-қабатының фойесінде орналасқан Ресепшнның ақпараттық папкаларында орналасқан.
5. Осы Қағидалар Қонақ үйдің ресми сайтында орналастырылған: www.hotelalmaty.kz
6. Қонақ үйде тұру ережелері, сондай-ақ өрт қауіпсіздігі ережелері және тұтынушыға ұсынылатын қызметтер туралы ақпарат қонақ үйдің әрбір нөмірінде болады.
7. Шағым мен ұсыныстар кітабы Ресепшнде болады.

ҚОНАҚ ҮЙДІҢ ҰСЫНАТЫН ҚЫЗМЕТТЕРІ

1. УАҚЫТША ТҰРУҒА АРНАЛҒАН НӨМІРЛЕРДІ ҰСЫНУ

1.1. Қонақ үй өтінімде немесе брондауда көрсетілген мерзім ішінде қонақтардың уақытша немесе ұзақ тұруын қамтамасыз етеді. Брондау бөлімі қонақтарды орналастыруға алынған өтінімдерді/сұраныстарды пысықтайды, содан кейін Fidelio қонақ үйін басқару жүйесіне енгізеді. Серіктеске/қонаққа брондау туралы растау жіберіледі.
1.2. Қонақ үйге келетін және одан шығатын Қонақтарды тіркеу тәулік бойы жүзеге асырылады.
1.3. Броньдау Қонақ үйде тиісті кезеңде сұралған санаттағы бос (брондалмаған) қонақ үй нөмірлерінің қажетті саны болған жағдайда мүмкін болады.
1.4. Нөмірлерді брондау телефон арқылы өтініш негізінде, Ресепшн үстелшесінен, пошта, электрондық пошта арқылы жазбаша өтінім арқылы жүзеге асырылады. Нөмірлерді брондауға арналған өтінімде: қонақтардың Т.А.Ә., келу/болжамды шығу күні мен уақыты; қонақтар саны, нөмірлердің саны мен санаты, тұру ақысын төлеу кепілдіктері көрсетіледі.
1.5. Бұрын брондалған нөмірге енгізілген кез келген өзгерістер, толықтырулар немесе күшін жою Сату бөлімінің электрондық поштасына қонақ үйге келу уақытынан кемінде 24 сағат бұрын жазбаша түрде жіберілуі тиіс. Топтарды орналастыру кезінде төлем шарттары мен күшін жою шарттары жеке белгіленеді.
1.6. Қонақ үй өтінімдерді, әдетте, кепілдендірілген негізде қабылдайды. Кепілдендірілген брондау - бұл қонақ үйдің арнайы тіркелген растауы бар брондау, ол Қонаққа қажетті уақытта тапсырыс берген нөмірді алуға кепілдік береді. Қонақ, өз кезегінде, нөмірдің тәуліктік тарифінің құны мөлшерінде келмеген жағдайда нөмірдің төленуіне кепілдік

береді. Пайдаланылмаған қонақ үй бөлмесі үшін төлем Қонақ үйде тұру тапсырысын уақытында жоя алмаған жағдайда қонақтан алынады.

1.7. Қонақтар үшін брондаудың келесі нұсқалары қолжетімді:
– **депозит енгізу** – сізге ыңғайлы кез келген уақытта, қонақ келгенге дейін - Ресепшнде бірінші күнді алдын ала төлеммен брондау. Егер брондау айыппұлдар басталатын мерзімге дейін жойылса, алдын ала төлем қайтарылады. Келу күні өзгерген жағдайда (өзгерістерді алдын ала хабарлау қажет) алдын ала төлем кейінге қалдырылады. Қонақ келген жағдайда алдын-ала төлем тұру және басқа қонақ үй қызметтері үшін төленеді. Егер брондау белгіленген мерзімнен кешіктірілсе немесе жойылса, алдын ала төлем қайтарылмайды.
- **авторизация нысаны** – несие картасымен кепілдендірілген брондау. Банк картасының деректері ұсынылады (бір тәуліктің құны мөлшерінде қаражатты алдын ала алу/бұғаттау жүргізіледі). Ол үшін Сізге авторизация формасының сканерленген нұсқасын, төлқұжат пен несие картасының көшірмесін толтырып, жіберу керек. Бұл саясаттың мәні брондау жойылмағанға дейін (көрсетілген мерзімге дейін) қонақ үй несие картасының ақпаратын пайдалана отырып, Қонаққа айыппұл салуға құқылы.
- **қолма-қол ақшасыз есеп айырысу** - тұрғын компанияның есеп айырысу шотынан қонық үйдің шотына ақшалай қаражатты аудару арқылы жүзеге асырылған төлем және/немесе алдын ала төлем Алдын ала төлемді брондау Қонақ үйде болған бүкіл кезең үшін толық төлемді қамтиды. Қонақ үй алдын ала төлемді растау мерзімін белгілейді, бірақ бұл қонақ келгенге дейін кемінде бір күн бұрын іске асырылады.
- **кепілдік хат** – Қонақ үймен өз қызметкерлерінің немесе қонақтарының келмеуі үшін қаржылық жауапкершілікті алатындығын белгілейтін келісімшартты жасасқан Қонақ үй Серіктестері компаниясы кепілдендірілген брондау.

1.8. Кепілдендірілген брондау үшін алдын ала төлем Қонақтың келуіне дейін бір күннен кешіктірмей төленуі керек, әйтпесе брондау жойылады.

1.9. Брондау бөлімінің менеджері брондау бланкісінде көрсетілген байланыс деректерін пайдалана отырып, өтінімді қабылдағаннан кейін 24 сағаттан кешіктірмей брондау тіркеу нөмірін бере отырып, броньды растайды. Демалыс және ресми мереке күндері жіберілген өтініштер жұмыс күндері қаралады.

1.10. Шотты төлеу осы Қағидаларда көзделген шарттарда қызметтер көрсету шартын жасасуды растау болып табылады.

2. ҚОНАҚ ҮЙДЕ ТҰРУДЫ РӘСІМДЕУ

2.1. Қонақ үйде тұруды рәсімдеу үшін Қонақ өзінің жеке басын куәландыратын құжатты ұсынады. Қонақ тіркеу картасын толтырып, оған қол қояды, бұл оның Қонақ пен Қонақ үй арасында қонақ үй қызметтерін көрсету жөніндегі мәмілеге келісетінін білдіреді. Қонақ ұсынған деректер негізінде тіркеу картасын Қонақ үйдің ресепшионисі толтыруы мүмкін, кейін Қонақ оған қол қояды.

2.2. Қонақ үйде тұруды рәсімдеу кезінде Қонақ үй ресепшионисі Қонаққа қонақ үй бөлмесінің электронды кілтін береді, оны Қонақ үйде тұру және өрт қауіпсіздігі ережелерімен таныстырады.

2.3. Қонақтың өтініші бойынша осы Қағидада белгіленген тәртіппен баға прейскурантына және тұруды ресімдеуге сәйкес ақы төленіп, қонақ үй бөлмесінде қосымша орын берілуі мүмкін.

2.4. Әкімшілік Қонақтың Қонақ үйде тек ақылы уақыт кезеңінде тұру мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Келісілген тұру мерзімі аяқталғаннан кейін Қонақ нөмірді босатуы тиіс. Қонақ үйде тұруды ұзартқысы келетін Қонақтар бұл туралы Ресепшнге **тұру мерзімі аяқталғанға дейін 24 сағаттан кешіктірмей хабарлайды**.

2.5. Қонақ Қонақ үйдің қызметтерінен мерзімінен бұрын бас тартуға құқылы Мерзімінен бұрын кеткен жағдайда, Қонақ Ресепшн қызметкеріне төлемді растайтын құжаттарды

(фискалдық чек, электрондық чек және т.б.) ұсыну, сондай-ақ нөмірдің электрондық кілтін қайтарып беру қажет. Ақшаны қайтару нөмір қорының қызметкері Нөмірді тексергеннен кейін жүзеге асырылады. Оның орнына нақты тұрғаны үшін жаңа шот беріледі.

3. ҚОНАҚ ҮЙ ҚЫЗМЕТТЕРІ ҮШІН ТӨЛЕМ

3.1. Қонақ үйге қызмет көрсету ақысы: Барлық тарифтер теңгемен көрсетілген және 16% ҚҚС-ты қамтиды.

3.2. Қонақ үйге қызмет көрсету ақысы:

3.2.1. Қолма-қол ақшамен есеп айырысумен.

3.2.2. Банк карталарымен. Төлемге Visa, MasterCard, American Express, Union Pay қабылданады.

3.2.3. Қолма-қол ақшасыз төлеммен: ұлттық және шетел валютасымен.

3.2.4. Авторизациялық хатпен жүзеге асырылады; Қонақ үй қонақ келгенге дейін несие картасындағы қаражатты алдын-ала бұғаттау құқығын өзіне қалдырады.

3.3. Жол чектері төлемге қабылданбайды.

3.4. Қонақ үйге қызмет көрсету бағасы прейскурантта көрсетіледі. Тұру құны өзгерген жағдайда қонақтардың аванстық төлемдері қайта есептелмейді. Жарияланған тарифтердің өзгеруі, егер тиісті тарифтің шарттарында өзгеше тікелей көзделмесе және брондау кезінде келісілмесе, бұрын расталған брондауларға қолданылмайды.

3.5. Алдын ала тұру ақысын Қонақ ағымдағы тәуліктің Астана уақыты бойыншы 14:00-ден бастап белгіленген бірыңғай есептік сағаттық есептеулерге сәйкес жоспарланатын тұрудың барлық кезеңі үшін тәуліктік немесе толық көлемде жүргізеді.

3.6. Қонақты есептік сағатқа дейін және одан кейін орналастыру бос нөмірлер болған жағдайда ғана жүргізіледі. Тұру ақысы келесі тәртіпте алынады:

3.6.1. Қонақ ерте келген кезде (есепті сағатқа дейін 6 сағат ішінде бөлмеде орналастырылған) тұру ақысы бөлме құнының 50% мөлшерінде алынады.

3.6.2. Кеш шыққан кезде (шығудың есептік сағатынан кейін 6 сағат ішінде) тұру ақысы нөмір құнының 50% мөлшерінде алынады.

3.6.3. Нөмірде есептік сағатқа дейін 6 сағаттан артық орналастырылған немесе есептік сағаттан кейін 6 сағаттан артық шыққан кезде тұру ақысы толық тәулік ретінде алынады, егер таңдалған тарифте/брондау шарттарында өзгеше көзделмесе.

3.6.4. Қонақ үй нөмірінде шақырылған адам / қосымша қонақ болған жағдайда, оның Қонақ үйде тұруы міндетті түрде осы Ережелерде көзделген тәртіппен және қолданыстағы Прейскурантқа сәйкес рәсімделеді.

3.7. Қолма-қол ақшасыз есеп айырысу бойынша тұру үшін төлем, егер шартта өзгеше көзделмесе, келуге дейін екі тәуліктен кешіктірілмей Қонақ үйдің есеп айырысу шотына түсуге тиіс.

3.8. 1.5-тармақта көзделген тәртіппен тұруға алдын ала ақы төлеу және шартты мерзімінен бұрын кетуге байланысты бұзу жүзеге асырылған жағдайда, Қонақ үй Қонаққа талап етілмеген қызметтердің құны мөлшерінде ақшалай қаражатты қайтарады. Бұл ретте:

3.8.1. Тұру ақысын қолма-қол ақшамен төлеген Қонаққа оларды қайтару шығу кезінде жүзеге асырылады;

3.8.2. Қонақ үйде тұру үшін банк картасымен төлеген Қонаққа ақшаны шығу кезінде банк карточкасына аудару арқылы жүзеге асырылады. Ақшалай қаражатты есепке алу мерзімі эмитент-банкке байланысты, Қонақ үйдің ақшалай қаражаты қайтарылған сәттен бастап 5-10 жұмыс күні ішінде жүзеге асады;

3.8.3. Қонақтардың тұру ақысын банктік аударым арқылы төлеген қонаққа ақша қайтару хатының түпнұсқасы негізінде хатты алған күннен бастап 5 (бес) банктік күн ішінде оның банктік шотына қайтарылады.

3.8.4. Броньдауға өтінім өзгерген немесе одан бас тартылған жағдайда, талап етілмеген қызметтердің құны мөлшерінде қонаққа ақшалай қаражатты қайтару қонақ үйдің мекенжайына тиісті хабарлама (өтініш) келіп түскен сәттен бастап 5 (бес) тәулік ішінде жүзеге асырылады.
3.8.5. 1.8-тармақта көзделген мерзімдерді бұза отырып, брондау өтінімін өзгерту немесе одан бас тарту туралы хабарлама түскен жағдайда, сондай-ақ Қонақ үйге келмеген жағдайда, Қонақ Қонақ үйге бір тәуліктік тұру құны мөлшерінде айыппұл төлейді. Бұл жағдайда сұранысқа ие болмаған қызметтердің құны көлеміндегі қаржының қайтарылуы айыппұлды алып тастау арқылы жүзеге асады, егер мұндай талап шарт жасалғанға дейін қонақтың назарына жеткізілсе және брондау кезінде оның келісілсе.
3.8.6. Төлемақы келесі жағдайларда алынбайды: нөмірде бөлек орын ұсынбай, бір нөмірде ата-аналарымен (қамқоршыларымен) орналасқан жағдайда (таңғы асты есептегенде) 7 жасқа дейінгі балалар тұруы үшін; балалар кереуеті 2 жасқа дейінгі балаларға тегін ұсынылады (сұрау бойынша).
3.8.7. Нөмірде қосымша Қонақтың тұруының құнын (таңғы асты есептегенде) (сұрау бойынша) Прейскурантқа сәйкес алынады, оған қосымша кереует ұсынылады.
3.9. Қонақтарды үй жануарларымен бірге Қонақ үйге орналастыруға тыйым салынады, бұған Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда ит-жетекшілерді пайдаланатын адамдарды растайтын құжаттар болған және Қонақ үй әкімшілігімен алдын ала келісілген кезде орналастыру жатпайды. Алдын ала келісу және (немесе) заңнамада көзделген растайтын құжаттар болмаған жағдайда, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, Қонақ үй жануармен бірге орналастырудан бас тартуға құқылы.
3.10. Қонақ заңды тұлғаның өкілі ретінде жабатын құжаттарды (акт және есеп-шот фактурасы) алуы үшін қызметтерді қолма-қол төлемей тұрып, алдын ала Ресепшн қызметкеріне ескерту қажет. Актілер мекеменің ұсынылған реквизиттері, сондай-ақ ҚР салық және бухгалтерлік есеп туралы заңнамасына сәйкес қажетті құжаттар/мәліметтер негізінде рәсімделеді.
3.11. Қонақ үй баға белгілеу мен қызмет көрсетудің маусымдық тұжырымдамасын қолданады (нөмірлік қордың жоғары жүктелу күндері, көрме күндері, іс-шаралар кезеңдері). Баға белгілі бір уақытқа сұраныс пен ұсыныстың арақатынасы негізінде қалыптасады. Бұл тариф сұраныстың ауытқуына байланысты күніне бірнеше рет өзгеруі мүмкін.
3.12. Қонақ үйде акциялардың, арнайы баға ұсыныстарының немесе қонақ үй енгізген қызметтер пакеттерінің шарттарына сәйкес жеңілдіктер жүйесі қолданылады. Акциялар туралы, сондай-ақ оларды өткізу тәртібі мен шарттары туралы ақпарат www.hotelalmaty.kz сайтта орналастырылады: сондай-ақ хабарламаларды электрондық пошта арқылы жіберу арқылы жүзеге асады.
3.13. Жеңілдіктер қосылмайды.
3.14. Мейрамхана мен бар қонақ үй қонақтарына да, қала қонақтарына да қызмет көрсетеді.

4. ҚОНАҚТЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

4.1. Қонақ белгіленген регламентке, жұмыс уақытына және болу тәртібіне сәйкес Қонақ үйдің барлық нысандарын пайдалана алады.
4.2. Қонақ үйден шыққан кезде қонақ нөмірді және нөмірдің электрондық кілтін Ресепшн қызметкеріне тапсыруға және ұсынылған негізгі және қосымша қызметтер үшін түпкілікті есеп айырысуға міндетті.
4.3. Қонақ шақырылған адамдардың уақтылы кетуіне жауап береді. Тұрғындардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында шақырылған адамдар Қонақ үйде бола алады,

қажет болған жағдайда олар ҚР заңнамасына және осы Қағидаларға сәйкес сәйкестендірілуге және болуын рәсімдеуге жатады.

4.3.1. Құжаттар болмаған жағдайда Қонақ үйде тұрғын Қонақ (қабылдаушы тарап) оның нөміріне келген шақырылған адамдардың барлық әрекеттері үшін қолхат (кепілдік) береді. Құжаттары немесе тұрғын Қонақтың кепілгерлігі болмаған кезде Қонақ үйге бөгде адамдарға жол берілмейді. Адамдар қонақ үй аумағына Қонақ үй заңнама талаптары мен қауіпсіздік қағидаларын ескере отырып белгілеген тәртіппен жіберіледі. Адамның жеке басын анықтау мүмкін болмаса не заңда/Қағидаларда көзделген қолжетімділікті шектеу негіздері болса, Қонақ үй оны жіберуден бас тартуға құқылы.

4.3.2. Шақырылған адамның нөмірде болуы үшін оның осы Қағидаларда көзделген тәртіппен Қонақ үйде тұруы ресімделуге тиіс.

4.3.3. Қонақ үй мас күйінде немесе есірткі заттарын тұтынудан туындаған жағдайда шақырылған адамдарға кіруден бас тартуға құқылы.

4.4. Қонақтар мен шақырылған адамдар: Қонақ үйдің мүлкіне ұқыпты қарау, тазалық пен тәртіпті, қонақ үйде тұру ережелерін, өрт қауіпсіздігі және нөмірдегі электр аспаптарын пайдалану ережелерін, сондай-ақ қоғамдық тәртіп ережелерін сақтау қажет.

4.5. Қонақ үйде тұру кезеңінде қонақтар моральдық-этикалық нормаларды сақтап, қоғамдық орындарда алкогольді шамадан тыс тұтынудан және балағат сөздерден бас тартуы жөн. Қонақ үйдегі мінез-құлық ережелерін сақтап, Қонақ үй аумағында орналасқан Қонақ үйге келушілер мен басқа Қонақтардың іс-әрекеттері мен сөздерін қорламау қажет.

4.6. **Сағат 23:00-ден 09:00-ге дейін тыныштық сақтау және Қонақ үйдің басқа қонақтарына қолайсыздық тудырмау қажет.**

4.7. Қонаққа ақшаны, валюталық құндылықтарды, бағалы қағаздарды, несие және телефон карталарын, зергерлік бұйымдарды және басқа да қымбат заттарды сейфте сақтау ұсынылады.

Нөмірден жоғалған жеке заттар табылған кезде тиісті шаралар қабылдау үшін қонақ үй әкімшілігіне дереу хабарлау қажет.

4.8. Қонақ белгіленген тұру тәртібін, тазалықты сақтауға, пайдалану аяқталғаннан кейін су жинайтын крандарды, терезелерді жабуға, жарықтандыру құрылғыларын, теледидарды өшіруге, бөлмені кілтпен жабуға міндетті;

4.9. Қонақ үй барлық қонақтардың жайлылығын қамтамасыз ету мақсатында темекі шекпейтіндер саясатын ұстанады. Темекі шегуге тек арнайы белгіленген орындарда ғана рұқсат етіледі. Қонақ үйдің бүкіл аумағында темекі шегуге қатаң тыйым салынады. Заңнамада және/немесе осы Қағидаларда темекі шегуге тыйым салынған орындарда темекі шеккені үшін Қонақ үй бұзушылықтың салдарын жою жөніндегі шығыстарды өтеу туралы талап қоюға және/немесе тараптар келіскен, Қонақ үйдің Прейскурантында белгіленген мөлшерде тұрақсыздық айыбын өндіріп алуға құқылы.

4.10. Қонақ қонақ үй аумағында қауіпсіздікті қамтамасыз ету, мүлікті қорғау, құқық бұзушылықтардың алдын алу және оларды тергеп-тексеру мақсатында бейнебақылау жүзеге асырылатынын назарға алады. Бейнежазбаларды өңдеудің мақсаттары, тәртібі және оларды сақтау мерзімдері туралы ақпарат келушілерге қолжетімді жерде орналастырылады. Дербес деректерді өңдеу ҚР заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

4.11. Төтенше жағдай (өрт, су тасқыны, жер сілкінісі және т.б.) туындаған жағдайда және/немесе тиісті дыбыстық/сөйлеу/жарықтық хабарландыру қосылған кезде Қонақтар және оның келушілері Қонақ үй қызметкерлерінің нұсқауларын орындаулары және эвакуациялау жоспарларына, көрсеткіштерге сәйкес Қонақ үй ғимаратынан дереу кетулері және қауіпсіз жерге барулары тиіс. Қонақ үй ғимаратынан шұғыл эвакуациялау кезінде келушілер «ШЫҒУ/ВЫХОД/EXIT» өрт қауіпсіздігі тақтайшаларына (қасиетті электрондық

көрсеткіштер) бағдарлана алады. **Шұғыл эвакуациялау кезінде лифтілерді пайдалануға тыйым салынады.**

4.12. Қонақ үйде тәртіп пен қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында:

4.12.1. Нөмірдің электрондық кілтін бөгде адамдарға беруге;

4.12.2. Бөлмеде тез тұтанатын, жарылғыш, уытты, есірткі материалдары мен заттары бар көлемді заттарды сақтауға;

4.12.3. Жиһазды, төсек-орындарды ауыстыруға, бөлмеден шығаруға;

4.12.4. Мейрамхана мен бар қызметкерінің алдын-ала келісімінсіз мейрамхана мен бардан ыдыс-аяқ, ас құралдары, тамақ және сусындар алуға;

4.12.5. Қонақ үйдің мейрамханалар/барлар/кофеханаларда өзімен бірге әкелінген спирттік ішімдіктерді, сондай-ақ тамақ өнімдерін пайдалануға;

4.12.6. Музыканың, басқа шудың қатты дыбысталуына жол беруге;

4.12.7. Қоқыс пен жеке гигиена затын кәріз жүйесіне тастауға; Қонақ үй аумағын ластауға жол берілмейді. Қоқыс жинау үшін қоқыс жәшіктері бар.

4.12.8. Қонақ үй нөмірлерін бөлменің құрылымы мен мақсатына сәйкес өзгеретін кеңсе бөлмесі ретінде пайдалануға;

4.12.9. Қонақ үй бөлмесінде тұруға байланысты емес іс-шараларды (фуршеттер, көптеген қонақтардың қабылдаулары, презентациялар, туған күндер, кастингтер, конкурстар және т. б.) өткізуге;

4.12.10. Кәсіби жабдыққа фото -, бейнетүсірілім, сондай-ақ Қонақ үй әкімшілігінің келісімінсіз Қонақ үй аумағында баспасөз конференциясын өткізуге;

4.12.11. Мейрамхана залдарында халаттар мен пижамаларда болу;

4.12.12. Қаңғыбастықпен және (немесе) қайыр сұраумен айналысуға;

4.12.13. Радиомен басқарылатын техниканы (машиналар, тікұшақтар, квадрокоптерлер, дрондар және т.б.) пайдалануға тыйым салынады.

4.12.14. Қонақ үй аумағына әкелуге тыйым салынады:

* Жарылғыш заттар, жарылғыш құрылғылар, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынған жанғыш және жарылғыш қауіпті қоспаларды, химиялық заттарды қоса алғанда, адамдардың денсаулығы немесе қоршаған орта үшін қауіпті болуы мүмкін кез келген басқа заттар (материалдар);

* Айналымы ҚР қолданыстағы заңнамасымен шектелген спирттік ішімдіктер, есірткі құралдары, психотроптық заттар, олардың аналогтары мен прекурсорлары; Заңнамада, тиісті объектінің режимінде не осы Қағидаларда тыйым салынған үй-жайларға алкоголь өнімін алып кіруге және/немесе оны пайдалануға тыйым салынады. Бұл ретте өнімді тұтынуға/сақтауға заңнамада және қонақ үй қызметтерін көрсету шарттарында жол берілетін жағдайларға шектеулер қолданылмайды;

* Кез келген қару және (немесе) оның патрондары, оқ-дәрілер, бірақ олармен шектелмей;

өзін өзі қорғау құралдары, электрошок құрылғылары, барлық түрдегі механикалық және автоматты аэрозольді бүріккіштер;

улы заттар;

тесетін-кесетін заттар;

пиротехникалық құралдар, олардың айналымы/алып жүруі заңнамада тыйым салынған немесе шектелген, сондай-ақ қауіпсіздікке объективті түрде қатер төндіретін заттар.

4.12.15. Қажет болған жағдайда (аңшылар, спортшылар және т.б.), азаматтардың қару мен оқ-дәрілерді уақытша тұру (қонақ үйде тұру) орындарында сақтауына, бөгде адамдардың қаруға қол жеткізу мүмкіндігін болдырмайтын талаптар сақталған жағдайда ғана рұқсат етіледі. Қонақ үйде тұру кезеңінде қару мен оқ-дәрілер сақтау камерасына өткізіледі және берік материалдардан жасалған, құлыппен жабылатын сейфтерде, жәшіктерде сақталады. Сейф Қонақтың қатысуымен Қауіпсіздік қызметінің қызметкерлері тарапынан мөрленеді. Сейфтің кілті Қонаққа беріледі, қосалқы кілт Қауіпсіздік қызметі Басшысының сейфінде

мөрленген конвертте сақталады. Қаруды және оқ-дәрілерді сақтау, алып жүру және тасымалдау тек ҚР заңнамасында белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады. Қаруды қонақ үй аумағында ұстауға заңнамада немесе ішкі қауіпсіздік режимінде жол берілмесе, Қонақ үй қарумен орналастырудан/кіргізуден бас тартуға құқылы.

4.13. Қонақ үй Әкімшілігінің келісімінсіз ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ:

* Коммерциялық қызметпен айналысуға;

* Кез келген маркетингтік, жарнамалық, насихаттық, қайырымдылық іс-шараларын (музыкалық және театрлық қойылымдарды қоса алғанда) өткізу, жарнамалық және өзге де ақпаратты таратуға;

* Кез-келген тауарларды сатуға немесе таратуға арналған кез келген автоматты, қызметтерді төлеуге арналған құрылғыларды орнатуға болмайды.

5. ҚОНАҚТЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ:

5.1. Қонақ осы Қағидаларды, ҚР заңнамасын, қауіпсіздік талаптарын не шарт талаптарын елеулі түрде бұзған кезде Қонақ үй тиісті акт жасай отырып, ал заңда көзделген жағдайларда құзыретті органдарды тарта отырып, қызметтер көрсетуді/тұруды одан әрі тоқтатуға құқылы. Есеп айырысу және ақшалай қаражатты қайтару нақты көрсетілген қызметтер, шартта/брондауда көзделген талаптар және ҚР заңнамасының талаптары ескеріле отырып жүргізіледі;

5.2. Тұруды тоқтату шарасы қолданылған Қонаққа қызмет көрсетуден бас тартқан жағдайда, ақылы, бірақ іске асырылмаған тұру қызметтері үшін ақшаны қайтару ҚР қолданыстағы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады;

5.3. ҚР заңнамасына сәйкес Қонақ үй мүлкі жоғалған немесе бүлінген жағдайда залалды өтейді, сондай-ақ шақырылған адамдар келтірген бұзушылықтар үшін жауапты болады. **Қонақ Қонақ үйдің мүлкіне келтірілген залал үшін ҚР заңнамасында көзделген жағдайларда және мөлшерде жауапты болады. Шақырылған адамдардың әрекеттері үшін жауапкершілік мәселесі нақты мән-жайлар, кінәнің болуы және заңнама талаптары ескеріле отырып шешіледі.**

5.4. Нөмірде шақырылған адамдар / қосымша қонақтар болған жағдайда, Қонақ олардың Қонақ үйде тұруы үшін қолданыстағы Прейскурантқа сәйкес ақы төлейді.

5.5. Келушілер/Тұтынушылар міндетті:

5.5.1. Қазақстан Республикасының қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы заңнамасында көзделген өрт, терроризмге қарсы, қоғамдық, санитарлық қауіпсіздіктің белгіленген талаптарын және өзге де талаптарды сақтауға;

5.5.2. Осы Қағидалардың талаптарын (Қағидаларға қосымшаларды, өзгерістер мен толықтыруларды қоса алғанда), сондай-ақ қонақтар, қонақ үйге келушілер және өзге де үшінші тұлғалар қонақ үй аумағында олардың қызметін жүргізу кезінде белгілейтін қағидаларды сақтауға;

5.5.3. Әкімшілік және/немесе қауіпсіздік қызметі қызметкерлер осындай талап қойған жағдайда Қонақ үй аумағынан кету керек;

5.5.4. Қонақ үйге барар алдында осы Қағидалармен, сондай-ақ қонақ үйдің ақпараттық стендтерінде (маңдайшаларында) немесе www.hotelalmaty.kz ресми веб-сайтта орналастырылған басқа да ақпараттық материалдармен өз бетінше және егжей-тегжейлі танысуға болады.

5.5.5. Қонақ үй кез келген қызметкерлеріне түтін немесе өрт анықталғаны туралы, сондай-ақ күдікті заттар табылған жағдайлар туралы дереу хабарлауға;

5.5.6. Қауіпсіздік қызметі қызметкеріне өзімен бірге қонақ үйде алып жүруге тыйым салынған заттардың бар екендігі туралы хабарлауға;

5.5.7. Қонақтардың немесе келушілер тобының осы Қағидаларды және қолданыстағы заңнаманы бұзғаны туралы Қонақ үй кез келген қызметкеріне дереу хабарлау қажет.

ҚОНАҚ ҮЙ ӘКІМШІЛІГІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

6.1. Қонақ үй Қонақты негізгі және қосымша қызмет көрсетулері туралы, тұру орындарын рәсімдеу және ол қызметтер үшін төлем жасау тәртіптері мен нысандары туралы ақпараттандыруға міндетті.

6.2. Қонақ үй қызметтерін ұсыну қағидаларын; бөлмелер мен басқа да қызметтер құнының прейскурантын көруге ыңғайлы жерде орналастыруды қамтамасыз ету және қонақтардың бірінші талабы бойынша ұсынуды қамтамасыз ету қажет:

6.3. Өртке қарсы қауіпсіздік қағидаларының және электр тұрмыстық аспаптарды пайдалану қағидаларының болуын қамтамасыз ету қажет.

6.4. Қонақ үй келесі тұлғаларға орналастырудан бас тартуға құқылы:

6.4.1. Жеке басын куәландыратын құжаттарды ұсынбаған адамдарға;

6.4.2. Төлемді/төлем кепілдігін ұсынбаған тұлғаларға;

6.4.3. Қонақ үйде тұру/орналасу шарттарымен келіспеген тұлғаны;

6.4.4. Қоғамдық тәртіпті бұзушыларға;

6.4.5. Алкоголь/есірткі мас күйіндегі және ес-түсін білмейтін күйдегі адамдарды, егер адамның жай-күйі оның өзінің, басқа адамдардың қауіпсіздігіне, мүлікке қатер төндірсе не қоғамдық тәртіпті бұзумен қатар жүрсе.

6.5. Қонақ үй Санитарлық эпидемиологиялық қызметтің (СЭҚ) нормаларына, ұсынылатын қызметтер сапасының басқа да нормативтік актілеріне толық сәйкестікті қамтамасыз етеді.

6.6. Қонақ үй қонақ үй қонақтары мен меймандары туралы ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді. Ақпаратты дербес деректер субъектісіне, уәкілетті тұлғаларға және мемлекеттік органдарға беруге заңнамада көзделген жағдайларда және тәртіппен жол беріледі.

6.7. Қонақ үй Қонақтың нөмірлік қордағы қолайсыздықтарды, бұзылуларды жою туралы өтініштеріне уақтылы жауап беруге міндеттенеді.

6.8. Қонақ тұратын бөлмеде қауіп төндіретін немесе оларды қалыпты (жоғары сапалы және қауіпсіз) пайдалануға кедергі келтіретін себептерді жоюға бағытталған авариялық жөндеу, санитарлық-эпидемиологиялық және басқа да іс-шараларды жүргізу қажет болған жағдайда Қонақ үйде ауыстыруды жүзеге асыруға және бұрын Қонақ алған бөлменің дереу бос болуын талап етуге құқылы.

6.9. Қонақтың заттары үшін Қонақ үйдің жауапкершілігі ҚР заңнамасымен айқындалады. Қонақ нөмірде сақтапатын бағалы заттарды сақтаудың белгіленген қағидаларын және осы Қағидалардың 4.7-тармағында көрсетілген шарттарды сақтауға міндетті. Нөмірде сейфтің болуы, мұндай жауапкершілік заңнамада көзделген жағдайларда, Қонақ үйді жауапкершіліктен босатпайды.

7. ҰМЫТЫЛҒАН ЗАТТАР

Ұмытылған заттар табылған жағдайда, Қонақ үй белгіленген тәртіпке сәйкес оларды иесіне қайтару бойынша барлық шараларды қабылдайды:

7.1. Қонақ нөмірде қалдырған заттар Қонақ үй шаруашылығы бөлімінің менеджерінде сақталады. Заттарды сақтау қоймасына орналастыру Қонақ үй әкімшілігімен Қонақ үйдің қауіпсіздік қызметі қызметкерлерінің, қабылдау және орналастыру бөлімі менеджерінің, сондай-ақ Қонақ үй шаруашылығы бөлімінің менеджері / менеджердің орынбасарының қатысуымен жүзеге асырылады.

7.2. Қонақ үй Қонақ ұмытып кеткен затты 3 ай бойы сақтайды. Бағалы заттар, сондай-ақ ірі ақша сомалары (50 000 теңгеден бастап) ұмытылған заттар туралы акт жасалған сәттен бастап 12 айға дейінгі мерзімде Қонақ үйде сақталады. Ұмытылған заттар ҚР заңнамасында және қонақ үйдің ішкі рәсімінде көзделген тәртіппен және мерзімдерде сақталады әрі иесіне беріледі.

7.3. Қонақ үй аумағында қалдырылған автокөліктерге жауапты емес Қонақ үй бір тәуліктен астам уақыт қонаққа шыққаннан кейін. Иесіне хабарласу немесе орнату мүмкін болмаған жағдайда, қонақ үй осы автокөлікті қонақ үй аумағынан тыс жерге эвакуациялау құқығын өзіне қалдырады, ҚР заңнамасында көзделген тәртіппен.

8. ШАҒЫМДАР ЖӘНЕ ДАУЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

8.1. Қызмет көрсету сапасына қатысты даулы мәселелер туындаған жағдайда Қонақ үй оларды Қонақпен бірге келіссөздер арқылы шешуге тырысуы қажет.
8.2. Егер мәселені орнында шешу мүмкін болмаса, Қонақ өз тілегін жазбаша түрде баяндап, оны Ресепшнде тіркеуі қажет. Осы талап орындалмаған жағдайда, шағымдарды толық немесе ішінара қанағаттандырудан бас тартуға негіз бола алады.
8.3. Анықталған кемшіліктерді орнында жою мүмкін болмаған жағдайда Қонақ үй Қонағы мен Қонақ үйдің уәкілетті тұлғасы қол қойған ескертулер көрсетілген 2 данада акт жасалады.
8.4. Қонақ үй әкімшілігі анықталған кемшіліктерді орнында жоя алмаса, Қонақ анықталған бұзушылықтар туралы акт болған жағдайда ҚР заңнамасында белгіленген мерзімдерде және тәртіппен талап қоюға құқылы. Қонақ үй Қонаққа он (10) күнтізбелік күн ішінде дәлелді жауап беруге міндетті.
8.5. 8.4-тармақта көрсетілген тиісті Акт болмаған жағдайда, шағым қарауға қабылданбайды және қызмет тұтынушының талаптары негізсіз деп танылады.

9. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕ

9.1. Қонақ үй конференц-қызметтерді қоса алғанда, Қонақ үй қызметтерін көрсетуге, сондай-ақ қосымша қызметтерді (тамақтану, трансфер және т.б.) ұсыну үшін үшінші тұлғаларды тартуға мүмкіндік беретін заңды құқықтық мәртебесі мен құқық қабілеттілігіне ие екендігіне кепілдік береді.
9.2. Осы Қағидалармен реттелмеген мәселелер бойынша Қонақ үй Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алады.

«Алма-Ата» Қонақ үйінің қонақтарына арналған жалпы ережелер мен тәртіптемеге № 1 қосымша

Қонақ үй аумағында фото-бейне түсіру ережелері

1. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында жүзеге асыратын Қонақ үшін белгіленген шектеулерді ескере отырып, әкімшіліктің әуесқойлық суретке түсіруге (айна немесе телефондағы экшн-камераны пайдалана отырып) рұқсаты талап етілмейді.

2. Кәсіптік және коммерциялық түсірілімге рұқсат алу керек:

a) тиісті емес жарнама көріністерін қамтитын түсірілім;

b) Қонақтардың, Келушілердің, Жалға алушылардың, Қонақ үй қызметкерлерінің қауіпсіздігіне төнетін қауіп-қатерлер;

c) Қонақ үйдің жұмысына кедергі келтіретін түсірілімдерді жосықсыз ұйымдастыру;

d) Жалға алушылардың, Қонақ үй Иесінің мүдделері қақтығысы;

e) «Алма-Ата» қонақ үйі» брендінің имиджіне теріс әсер ететін контент өндіру тәуекелі;

f) Қонақ үй аумағында сапасыз немесе қалаусыз контент өндіру тәуекелі.

3. Фото-видео түсірілім ұйымдастырушыларына қатаң тыйым салынады:

a) ҚР қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес олардан келісім алмай үшінші тұлғаларды түсіруге; Үшінші тұлғалардың бейнесін ҚР заңнамасының талаптарын, оның ішінде бейнеге құқықты және дербес деректер туралы заңнаманы бұза отырып түсіруге және таратуға жол берілмейді;

b) Қонақтардан, Қонақ үйге Келушілерден түсірілімге қатысуды талап етуге;

c) зорлық-зомбылық, порнография, діни немесе саяси үндеу элементтері бар кинокөріністер, сондай-ақ Қазақстан Республикасында өндіруге, басып шығаруға, таратуға тыйым салынған өзге де мазмұн (материалдар). Түсірілім кезінде қаруды, жарылғыш заттарды және есірткі заттарды немесе олардың муляждарын, темекі және құрамында никотин бар өнімдерді, алкоголь өнімдерін пайдалануға;

d) Қонақ үй жұмысын бұзуға, оның ішінде дәліздерде, залдарда, едендерде және атриумдарда пайдаланылмаған реквизиттер мен жабдықтарды қалдырып, өткелдерді бітеп тастау, түсірілім үдерісіне Қонақ үй қызметкерлер мен Қонақтарды, Келушілерді тартуға;

e) киім бөлмесінен тыс жерде түсіруге (суретшілерді/модельдерді киіндіру және гримдеу);

f) түсіру үдерісінде жануарларды пайдалануға;

g) Қонақтарға, Келушілерге социологиялық немесе өзге де сауалнамалар жүргізуге;

h) көлемді жабдықтар мен реквизиттерді жолаушылар лифттері арқылы тасымалдауға.

Фотосуреттер мен бейнелерді түсіруге рұқсатты алу үшін Қонақ үйдің Бас Директорының атына жазбаша сұрау жіберу қажет.

4. Қонақ үй аумағында фото-бейнетүсірілімдерді пайдаланудың осы ережелері «Алма-Ата» Қонақ үйінің қонақтары мен үшін келушілері жалпы ережелер мен тәртіптің ажырамас бөлігі болып табылады.

«Алма-Ата» Қонақ үйінің қонақтарына арналған жалпы ережелер мен тәртіптемеге № 2 қосымша

Қонақ үй аумағында лифтті пайдалану ережелері

1. Балалар арбасында балалары бар келушілер, сондай-ақ мүгедектер лифтті пайдалануға басым құқылы.

2. Кабинаға шақырту үшін лифт шақыру түймесін басу керек, шақыру түймесінің индикаторы жанады.

3. Есіктер ашылғаннан кейін кабинаның жарықтандырылғанына, еден деңгейі еден алаңының деңгейіне сәйкес келетініне көз жеткізу керек.

4. Кабинаға кірген кезде лифттен шығатындарды өткізіп жіберу керек.

5. Кабинаға кірген кезде сізбен бірге қонақ үйде тіркелу кезінде қонақтарға берілетін бөлменің электронды кілті болуы керек, содан кейін оны электронды кілтті оқу құрылғысына әкеліңіз, қажетті қабатты таңдалған болады. Егер қоңырауды лифт басқару жүйесі қабылдаса, алдын ала орнатылған қабат нөмірін басқа түймелерді басу арқылы өзгерту мүмкін емес.

6. Баланы арбамен тасымалдау кезінде баланы қолына алып, кабинаға кіріп, содан кейін арбаны кіргізу ұсынылады. Шығу кезінде алдымен арбаны шығарып, содан кейін қолыңызда ұстаған баламен бірге шығыңыз.

7. Балалары бар ересектер кірген кезде алдымен лифт кабинасына ересектер, содан кейін балалар кіруі ұсынылады. Шығу кезінде балалар бірінші болып шығады.

8. Егер адамдар тобының кабинасына отырғызу кезінде қажетті қабаттың батырмасын басқаннан кейін кабина қозғалыссыз қалса және шамадан тыс жүктеме индикаторы жанса, кабинаның жүктемесін азайту қажет.

9. Лифт есіктері автоматты. Есіктерді жабу кезінде оларды ашу қажет болса, есіктерді ашу түймесін басу керек.

10. Егер кабина қозғалыссыз қалса және лифт қайта іске қосылмаса, қоңырау шалу түймесін басып, диспетчердің жауабын күту керек. Қоңырау шалу түймесін бір рет басу керек, қоңырау шалу түймесін баспай, сөйлесу байланысы арқылы сөйлеу керек.

11. Лифт кабинасының кенеттен тоқтауы кезінде қоңырау шалу және байланысу үшін түймені басу керек. Бұл жағдайда сабыр сақтап, барлық түймелерді қатарынан баспай, есіктерді ашуға, лифт кабинасын шайқауға тырыспаңыз.

12. Лифт кабинасының қабаттар арасында кенеттен тоқтауы кезінде немесе кабина қабатта тұрғанда автоматты есіктер ашылмаса, одан өз бетімен шығуға тырыспаңыз – БҰЛ ҚАУІПТІ. Кабинадағы сөйлесу құрылғысының шақыру батырмасын басып, орын алған жағдай туралы қонақ үй қызметкеріне хабарласыңыз және оның нұсқауларын орындаңыз.

13. Ірі габаритті жүктерді тасымалдауға жол берілмейді.

14. Лифтті пайдаланған кезде секіруге, лифт кабинасында жүгіруге және есікті қағуға тыйым салынады. Келушілер лифтті, оның бөлшектерін, жабдықтарын бұлдірместен, лифтті мұқият пайдалануы керек.

15. Мектеп жасына дейінгі балаларға лифтті ересектердің сүйемелдеуінсіз пайдалануға тыйым салынады.

16. Лифтті түтін, жану иісі, өрт және жер сілкінісі кезінде пайдалануға тыйым салынады.

17. Қонақ үй аумағында лифтті пайдаланудың осы ережелері «Алма-Ата» Қонақ үйінің қонақтары үшін жалпы ережелер мен тәртіптің ажырамас бөлігі болып табылады.

«Алма-Ата» Қонақ үйінің қонақтарына арналған жалпы ережелер мен тәртіптемеге № 3 қосымша

Апаттар мен төтенше жағдайлар кезіндегі әрекеттер.

1. Қонақ үйдің барлық үй-жайларында өрт дабылы жүйесі, автоматты өрт сөндіру жүйесі, Қонақ үй ғимаратының периметрі мен аудиожүйенің бірыңғай күзет дабылы жүйесі (бұдан әрі – «Жүйелер») орнатылған, олар арқылы аудио хабарламалар таратылады, яғни Қонақтар, Келушілер, Қонақ үйді Жалға алушылар және/немесе басқа үшінші тұлғалар, егер Қонақ үйде апат болса немесе басқа төтенше жағдай орын алса, өзін қалай ұстау керектігі туралы хабарламалар таратылады.

2. Бұл жүйелердің әрекетін өшіруге, жасыруға немесе шектеуге қатаң тыйым салынады. Осы жүйелердің жарамсыздығының белгілерін байқаған кезде Келушіге Қонақ үй қызметкерлеріне дереу хабарлау қажет.

3. Қонақ үйде төтенше жағдай, өрт немесе Қонақ үй үй-жайларындағы жарылыс, табиғи апаттар немесе апатты құбылыстар (қатты жел), диверсия немесе террористік акт туындаған кезде, Қонақтар, Келушілер, Қонақ үйді жалға алушылар күзет қызметі, полиция, өрт-құтқару қызметі және басқа да қызмет қызметкерлерінің немесе Әкімшіліктің нұсқауларын сақтауға міндетті.

4. Өрт ошағын немесе түтінді байқаған кезде Қонаққа, Келушіге, Жалға алушыға бұл туралы Қонақ үй қызметкерлеріне және өрт сөндіру-құтқару қызметіне 101 нөмірі бойынша дереу хабарлау қажет.

5. Күдікті, қараусыз қалған заттар, жарылғыш, химиялық немесе радиоактивті заттар табылған жағдайда, Қонаққа, Келушіге, Жалға алушыға бұл туралы Қонақ үй қызметкерлеріне дереу хабарлау қажет. Қонақ үйдің қызметкерлері және/немесе басқа қызметі келгенге дейін оқшаулау және залалсыздандыру бойынша ешқандай әрекет жасамаңыз.

6. Егер Қонақтардың, Келушілердің, Жалға алушылардың, Қонақ үй қызметкерлерінің қауіпсіздігіне, денсаулығына немесе өміріне қауіп төніп тұрса, өрт, жарылыс, газдың ағуы және басқа да қауіп төніп тұрса, Әкімшілік алдын ала ескертусіз Қонақ үйді (немесе оның кез келген бөлігін) дереу жабуға құқылы. Өмірге, денсаулыққа немесе қауіпсіздікке қатер төнген жағдайда Қонақ үй заңнама талаптарын және құзыретті мемлекеттік органдардың нұсқауларын сақтай отырып, қолжетімділікті уақытша шектеуге, жекелеген қызметтерді көрсетуді тоқтатуға немесе адамдарды эвакуациялауға құқылы.

7. Жазатайым оқиғалар мен төтенше жағдайлар кезіндегі осы әрекеттер «Алма-Ата» Қонақ үйінің қонақтары үшін жалпы ережелер мен ережелердің ажырамас бөлігі болып табылады.