

«БЕКІТЕМІН»
«Алма-Ата» қонақ үйі» ЖШС
Бас директоры
Курун Т.А.
2025 ж.



«АЛМА-АТА» ҚОНАҚ ҮЙІНІҢ ҚОНАҚТАРЫНА 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 кез келген уақытта біржақты тәртіппен осы Қағидаларға, оның ішінде оларға қосымшаларға өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізуге құқылы. Көрсетілген өзгерістер Интернет желісіндегі мына ресми веб-сайтта: www.hotelalmaty.kz орналастырылған күннен бастап күшіне енеді.

1.2. Қонақ үй Аумағында бейнебақылау және бейнебақылау камераларынан жазу автоматты түрде жүзеге асырылады. Қонақ үйге бара отырып, қонақтар, келушілер Әкімшіліктің қалауы бойынша кез келген заңды тәсілмен қонақтардың, келушілердің және олардың көлік құралдарының бейнелері бар бейнебақылау камераларынан бейнематериалдарды жинауға, сақтауға және пайдалануға сөзсіз және қайтарымызсыз, оның ішінде бейнематериалдарды Қазақстан Республикасының құқық қорғау және тергеу органдарына, өзге де адамдарға (трансшекаралық беруді қоса алғанда) беруге, бейнематериалдарды бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік желілерде жариялауға және т. б. келісім білдіреді.

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;

Тұтынушы-қонақ - қызметтерге тапсырыс беретін және (немесе) пайдаланатын заңды немесе 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 Ресепшннің 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. Брондау 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 мәлшерінде 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 преysкурантына және тұруды рәсімдеуге 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 12% 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 преysкурантта көрсетіледі. Тұру құны өзгерген жағдайда қонақтардың аванстық төлемдері қайта есептелмейді.
- 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.
- 3.6.4.** Қонақ үй нөмірінде шақырылған адам / қосымша қонақ болған жағдайда, оның Қонақ үйде тұруы міндетті түрде осы Ережелерде көзделген тәртіппен және қолданыстағы Преysкурантқа 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.
- 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. Үй жауаптары Қонақ үйге орналастыруға қатаң тыйым салынады.

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, іс-сапар куәлігі немесе сенімхат 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 меймандарына 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 жеке басын куәландыратын құжаттарды көрсете отырып, уақытша тіркеуден өткеннен кейін бола алады.

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.

4.3.2. Шақырылған адамның нөмірде болуы үшін оның осы Қағидаларда көзделген тәртіппен Қонақ үйде тұруы рәсімделуге 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. Нөмірлерде темекі шегуге қатаң тыйым салынады. Ережені бұзғаны үшін белгіленген преysкурant бойынша айыппұл салынады.

4.10. Қонақ Қонақ үй үй-жайларында (нөмірлер мен дәретхана кабиналарын қоспағанда) бейнебақылау жүйелерін пайдалану фактісіне назар аударады және қарсылық білдірмейді.

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;

* 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.

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.

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 үй ережелері Қонақ тарапынан бұзылған жағдайда, әкімшілік Қонаққа осы бұзушылық бойынша актіні міндетті түрде жасай отырып және қажет болған жағдайда полиция мен басқа құзырлы қызметкерлерін шақыра отырып, Қонақ үй аумағында одан әрі болудан бас тартуға құқылы;

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.

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

5.5. Келушілер 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 колданыстағы 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 преysкурантын 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.

6.5. Қонақ үй Санитарлық эпидемиологиялық қызметтің (СЭК) 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.

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. Қонақ үй, осы Ереженің 4.7-тармағында көрсетілген шарттар мен Қонақ үйде тұру тәртібі сақталған жағдайда, нөмірде орналасқан тұратын қонақтардың жеке заттарының сақталуын қамтамасыз етеді.

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 ұмытылған заттар туралы акт жасалған сәттен бастап 12 айға дейінгі мерзімде Қонақ үйде сақталады.

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.

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 14 күн ішінде талап қоюға құқылы.

8.5. 8.2-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;
- 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 керек. 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 керек. 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 бүлдірместен, 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.

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