



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

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.1. Гостиница вправе 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.

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

Ресепши - стойка приёма и размещения гостей.

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

4. Настоящие правила, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, находятся в информационных папках Ресепши 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 Ресепши.

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 гостиницей Fidelio. Партнеру/гостю отправляется подтверждение о бронировании.

1.2. Оформление Гости, 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 Ресепши, письменной заявки с помощью почтовой, электронной почты. В заявке на бронирование номеров указывается: Ф.И.О. гостей, дата и время заезда/предполагаемого выезда; количество гостей, количество и категория номеров, гарантии оплаты проживания.

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

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

1.7. Для гарантии Вашей брони предусмотрены следующие варианты:

- **внесение депозита** – бронирование с предоплатой за первые сутки на Ресепшн—в любое удобное для Вас время, до заезда гостя. В случае отмены бронирования до срока, после которого начинаются штрафные санкции, предоплата возвращается. В случае, когда изменяется дата заезда (изменения должны быть заявлены заранее), предоплата переносится. В случае, заезда гостя предоплата используется для оплаты 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 часа после получения заявки с предоставлением регистрационного номера брони. Заявки, отправленные в выходные и официальные праздничные дни, обслуживаются в рабочие дни.

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

2. ОФОРМЛЕНИЕ ПРОЖИВАНИЯ

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

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

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

2.4. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Гостинице только в оплаченный период времени. По истечении согласованного срока проживания Гостю надлежит освободить номер. Гости, желающие продлить проживание в Гостинице,

сообщают об этом в Ресепшне не позднее, **чем за 24 часа до окончания срока проживания.**

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

3. ПЛАТА ЗА ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ

3.1. Плата за гостиничное обслуживание осуществляется: Все тарифы на услуги Гостиницы указаны в тенге и включают 12% НДС.

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, Union Pay

3.2.3. Безналичным платежом: в национальной и иностранной валюте.

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

3.3. Дорожные чеки к оплате не принимаются.

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

3.5. 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.

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

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

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

3.6.3. При размещении в номере более, чем за 6 часов до расчетного часа, или выезде более, чем через 6 часов после расчетного часа, плата за проживание взимается, как за полные сутки.

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

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

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

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

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

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

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

3.8.5. В случае поступления сообщения об изменении заявки на бронирование, или отказа от неё с нарушением сроков, предусмотренных п.п. 1.8., а также в случае не заезда в Гостиницу, Гость оплачивает Гостинице неустойку, в размере суточной стоимости проживания. Возврат денежных средств, в размере стоимости невостребованных услуг, производится в этом случае, за вычетом неустойки.

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

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

3.9. Размещение домашних животных в Гостинице категорически запрещено.

3.10. Для получения закрывающих документов (акт и счет-фактуры) Гостю, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить сотрудника Ресепшн. Акты оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения или доверенности.

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

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

3.13. Скидки не суммируются.

3.14. Ресторан и бар обслуживают как проживающих в гостинице, так и гостей 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 гость обязан сдать номер и электронный ключ от номера сотруднику Ресепшн и окончательно рассчитаться за предоставленные основные и дополнительные услуги.

4.3. Гость несет ответственность за своевременный уход приглашенных лиц. В целях обеспечения безопасности проживающих, приглашенные лица могут находиться в Гостинице, 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 приглашённых 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 пребывания в Гостинице, необходимо соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в общественных местах от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Соблюдать правила поведения в Гостинице, не оскорблять действиями и словами посетителей и других Гостей Гостиницы, находящихся на территории Гостиницы.

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

4.7. Деньги, валютные ценности, ценные бумаги, кредитные и телефонные карточки, драгоценности, ювелирные украшения и другие драгоценные вещи Гостю рекомендуется хранить в сейфе номера.

При обнаружении пропажи личных вещей из номера, немедленно сообщить администрации Гостиницы, для принятия соответствующих мер.

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

4.9. Гостиница придерживается некурящей политики для обеспечения комфорта всех гостей. Курение разрешено только в специально отведенных местах. В номерах курение строго запрещено. За нарушение правила взимается штраф согласно установленному прайсу.

4.10. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

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

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

4.12.1. Передавать посторонним лицам электронный ключ от номера.

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

4.12.3. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;

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

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

4.12.6. Не допускать громкое звучание музыки, другого шума;

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

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

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

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

4.12.11. Находиться в залах ресторанов в халатах и пижамах;

4.12.12. Заниматься бродяжничеством и (или) попрошайничеством;

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

4.12.14. На территорию Гостиницы запрещено проносить:

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

* Спиртные напитки, наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги и прекурсоры, оборот которых ограничен действующим законодательством РК;

* Любое оружие и (или) патроны к нему, боеприпасы, но, не ограничиваясь; средства самообороны, электрошоковые устройства, механические и автоматические аэрозольные распылители всех видов;

токсичные вещества;

колюще-режущие предметы;

пиротехнические средства.

4.12.15. В случае необходимости (охотники, спортсмены и т.д.), хранение оружия и патронов гражданами в местах временного пребывания (проживания в гостиницы), должно осуществляться с соблюдением условий, исключающих доступ к оружию посторонних лиц. Оружие и патроны, в период проживания, сдаются в камеру хранения и хранятся в запирающихся на замок (замки) сейфах, ящиках из высокопрочных материалов. Сейф опечатывается работниками СБ, в присутствии гостя. Ключ от сейфа передается гостю, запасной ключ находится в сейфе Начальника СБ в запечатанном конверте.

4.13. 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. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ 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.

5.5. Посетители обязаны:

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

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

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

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

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

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

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

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ

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

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

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

6.4. Гостиница имеет право отказать в размещении лицам:

6.4.1. Не предоставившим документов, удостоверяющих личность;

6.4.2. Не предоставившим оплаты/ гарантии оплаты;

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

6.4.4. Нарушающим общественный порядок;

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

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

6.6. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Guestах и посетителях Гостиницы.

