

УТВЕРЖДЕНО
Решением внеочередного общего собрания участников
ТОО «Grand Hotel «Tien-Shan»
Протокол от «05» января 2026 года

ПРАВИЛА
проживания гостей в Бутик-отеле «Grand Hotel «Tien-Shan»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания устанавливают порядок проживания гостей, пользования услугами и имуществом Бутик-отеля «Grand Hotel «Tien-Shan», а также основные права и обязанности гостей Отеля.

1.2. Для целей настоящий Правил используются следующие основные понятия, определения и сокращения:

Гости/Гости	- пользующийся Услугами Заказчик и/или иные физические лица, в интересах которых Заказчиком заключен Договор.
Гостиничные сутки/Номерная ночь/Расчетный час	- основная единица измерения периода проживания Гостя в Отеле, начало гостиничных суток - время заезда (Check-in) – 14 часов 00 минут текущих суток по времени г. Алматы, окончание гостиничных суток - время выезда (Check-out) – 12 часов 00 минут текущих суток по времени г. Алматы.
Договор	- соглашение между Заказчиком/Гостем и Товариществом по всем существенным условиям оказания Услуг, составленное в виде Публичной оферты для Заказчиков - физических лиц, в дальнейшем безоговорочно принятое Заказчиком/Гостем в полном объеме посредством ее акцепта либо заключенный между Товариществом и Заказчиком- юридическим лицом отдельный письменный договор. Порядок оформления Договора с Заказчиком – физическим лицом определен в Публичной оферте. Договор с Заказчиком – юридическим лицом заключается в каждом случае отдельно по итогам согласования условий в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан.
Заказ/Бронирование	- сформированный запрос Заказчика на резервирование Услуг, совершаемых Заказчиком на условиях Договора.
Заказчик	- юридическое лицо или дееспособное физическое лицо, достигшее 18 (восемнадцати) лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Товариществом, в том числе в отношении оказываемых Товариществом Услуг.
Ключ	- пластиковые магнитные/электронные карты, браслеты, и/или иные виды ключей для доступа Гостей в Номер и/или к дополнительным Услугам, выдаваемый Гостям на

	Стойке регистрации при заселении Гостя в Номер или в целях предоставления дополнительных Услуг Гостю.
Контактные данные	- персональные и контактные данные Заказчика/Гостя для оперативной связи с ним по вопросам, оказания Услуг и исполнения Договора. Контактные данные Заказчика/Гостя, указанные Заказчиком/Гостем в анкете/регистрационной карточке Гостя (место жительства, номер телефона, адрес электронной почты и т.д.) могут быть использованы для направления Товариществом уведомлений, претензий и иной корреспонденции Заказчику/Гостю, в том числе и посредством мессенджеров, и такая отправка будет рассматриваться Сторонами как надлежащее направление уведомлений, претензий и иной корреспонденции в целях Договора, имеющее доказательственное значение и полную юридическую силу, в том числе при разрешении споров между Сторонами в суде.
Номер Отеля	- место размещения, проживания Гостя в Отеле согласно определенным Товариществом категориям.
ОТЕЛЬ	- Бутик-отель «Grand Hotel «Tien-Shan», принадлежащий Товариществу и расположенный по адресу: РК, г. Алматы, 050000, Медеуский район, ул. Богенбай батыра, д. 115.
Посетитель	- лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя находиться на территории по дневному посещению времени г. Алматы с 11:00 до 23:00, пользуясь услугами Отеля, исключая услуги проживания. Посетитель не является Гостем Отеля.
Публичная оферта	- публичное предложение заключения Договора, размещенное Товариществом на Сайте и адресованное Заказчикам – физическим лицам.
Правила	- настоящие Правила проживания гостей в Бутик-отеле «Grand Hotel «Tien-Shan», утвержденные Товариществом.
РК	- Республика Казахстан.
Регистрационная карта	- заполняемый и подписываемый при заселении в Отель Гостем бланк по форме, установленной Товариществом, содержащий Контактные данные и информацию об условиях проживания Гостя в Отеле.
Сайт	- вебсайт Товарищества в сети Интернет, расположенный по адресу https://ts-hotels.kz
Система	- информационная система онлайн Бронирования и оплаты Услуг, содержащая сведения о поступивших Заказах/Бронировании, наличии мест (Номеров) в Гостинице, Тарифах и правилах их применения, а также другие условия оказания предлагаемых Услуг. Информация в Системе может быть в любой момент изменена или дополнена Товариществом, в связи с этим Заказчик использует Систему в режиме «как есть».

Стойка регистрации	- место в Отеле, в котором располагается служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и вопросами оказания им иных Услуг.
Тариф	- установленные Товариществом цены на Услуги, размещаемые Товариществом на Сайте и/или на Стойке регистрации, и/или в прайс-листах, меню, размещаемых соответственно в Номерах, ресторане, спа-центре, конференц-залах Отеля.
Товарищество	- товарищество с ограниченной ответственностью «Grand Hotel «Tien-Shan», зарегистрированное в соответствии с законодательством РК.
Услуги	- оказываемые Товариществом гостиничные и дополнительные услуги в Отеле. К гостиничным услугам относятся услуги по Бронированию, временному проживанию в номерах Отеля по установленным Товариществом и выбранным Заказчиками/Гостями категориям. К дополнительным услугам относятся услуги питания в ресторане, посещение SPA-центра, аренда конференц-залов, трансфер и другие услуги, оказываемые Товариществом согласно перечню и условиям, определенным Товариществом.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора. С момента акцепта Публичной оферты с Заказчиком – физическим лицом или заключения отдельного Договора с Заказчиком – юридическим лицом, считается, что Заказчик ознакомился, полностью согласился с настоящими Правилами и обязуется их выполнять. С момента подписания Гостем, не являющимся Заказчиком, Регистрационной карты, считается, что Гость ознакомился и полностью согласен с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.

1.4. Гость обязан соблюдать законодательство РК, настоящие Правила, требования пожарной безопасности, санитарные нормы и уважать права других Гостей, Посетителей и сотрудников Отеля.

1.4. Товарищество вправе принимать все необходимые законные меры в случае нарушения Гостем настоящих Правил.

1.5. Порядок предоставления Услуг определяется Товариществом самостоятельно.

1.6. Качество оказываемых Услуг должно соответствовать требованиям, установленным для соответствующего вида Услуг, действующим законодательством РК, Договором.

2. Порядок и условия Бронирования/Заказа

2.1. Бронирование/Заказ Услуг осуществляется Заказчиком через Систему, или по указанным на Сайте номерам телефона Отеля, или электронной почте Отеля, или у сотрудника Отеля на Регистрационной стойке.

2.2. Виды Бронирования/Заказа:

2.2.1. Гарантированное Бронирование/Заказ — Бронирование/Заказ, при котором Товарищество сохраняет номер за Гостем до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда Гостя, при условии внесения Заказчиком предоплаты в размере не

менее 100% стоимости первых суток проживания (или иной суммы согласно условиям Тарифа).

2.2.2. Негарантированное Бронирование/Заказ — Бронирование/Заказ, при котором предоплата не вносится. Товарищество сохраняет бронь за Гостем до 18:00 часов местного времени дня заезда, после чего бронирование аннулируется Товариществом в одностороннем порядке без уведомления Заказчика.

2.3. Любые изменения/дополнения, отмена Заказчиком Бронирования/Заказа возможна в любое время не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до даты и времени заезда Гостя путем вручения Товариществу письменного уведомления на Стойке регистрации или отмены в Системе (при онлайн Заказе/Бронировании), или иным способом предварительно согласованным Товариществом.

2.4. Возврат внесенной Заказчиком суммы предоплаты при гарантированном Бронировании/Заказе производится в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

2.5. Предоплата за проживание должна поступить не позднее, чем за сутки до момента заезда Гостя, в противном случае Бронирование/Заказ аннулируется.

2.6. С момента отмены Заказчиком Заказа/Бронирования или истечения сроков, указанных в п. 2.2., п. 2.5. Правил, обязательства Товарищества по оказанию Услуг Заказчику прекращаются.

3. Оплата Услуг

3.1. Плата за Услуги осуществляется:

3.1.1. За наличный расчет

3.1.2. Банковскими картами.

3.1.3. Безналичным платежом: в тенге. (до заезда гостя)

Дорожные чеки к оплате не принимаются.

3.2. Цены на Услуги указываются в Тарифах с учетом НДС. Отель применяет систему динамического ценообразования в зависимости от сезонности, загрузки и проведения мероприятий. В случае изменения Тарифов, ранее согласованные Товариществом и внесенные Заказчиком авансовые платежи перерасчету не подлежат. Скидки по акциям и специальным предложениям не суммируются.

3.3. Оплата проживания производится Заказчиком/Гостем в порядке и сроки, установленные при бронировании, регистрации либо продлении проживания: предварительно, посуточно или в полном объеме за согласованный Товариществом период проживания. Порядок расчета определяется Расчетным часом.

3.4. Плата за проживание в Отеле за одни сутки взимается в соответствии с Расчетным часом - с 14:00 часов дня по времени г. Алматы до 12:00 часов следующего дня по времени г. Алматы.

Оплата раннего заезда и позднего выезда рассчитывается следующим образом по времени г. Алматы:

- При заезде до 06:00 часов – оплачивается 100% стоимости Гостиничных суток.
- При заезде с 06:00 до 14:00 часов – оплачивается 50% стоимости Гостиничных суток.
- При выезде с 12:00 до 18:00 часов – оплачивается 50% стоимости Гостиничных суток.
- При выезде после 18:00 часов – оплачивается 100% стоимости суток.

3.5. Оплата за проживание по безналичному расчету должна поступить на банковский счет Товарищества не позднее, чем за двое суток до заезда, если иное не предусмотрено Договором.

3.6. В случае выезда Гостя до истечения согласованного срока оказания prepaid Услуг денежные средства в размере стоимости невостребованных Услуг возвращаются Товариществом с учетом нижеследующего:

3.6.1. Заказчику, оплатившему проживание наличными деньгами, их возврат осуществляется во время выезда Гостя на Стойке регистрации;

3.6.2. Заказчику, оплатившему проживание банковской картой, возврат денег на банковскую карточку инициируется Товариществом в момент оформления выезда Гостя. При этом, срок зачисления денег на банковскую карту Заказчика зависит от обслуживающего банка, как правило, деньги зачисляются в течение 5-15 рабочих дней с момента инициирования Товариществом возврата денег;

3.6.3. Гостю, оплатившему проживание по безналичному расчету с текущего счета, возврат денег на текущий счет инициируется Товариществом на основании оригинала письма о возврате денег, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения письма.

3.7. В случае изменения Заказа/Бронирования или отказа от него возврат денег Заказчику в размере стоимости невостребованных Услуг осуществляется/инициируется (в зависимости от способа/вида платежа) Товариществом в течение 5 (пяти) суток с момента поступления в адрес Отеля соответствующего обращения Заказчика.

3.8. В случае поступления обращения Заказчика об изменении/дополнении Заказа/Бронирования или отказа от него с нарушением сроков, предусмотренных п. 2.3. Правил, а также в случае не заезда Гостя в Отель, Заказчик оплачивает по требованию Товарищества неустойку в размере стоимости Услуг за Гостиничные сутки проживания в соответствующем забронированном Номере. Заказчик соглашается, что возврат Товариществом денег в размере стоимости невостребованных Услуг производится в этом случае за вычетом указанной в настоящем пункте неустойки.

3.9. Оплата Услуг за проживание несовершеннолетних.

3.9.1. Не взимается плата: за проживание несовершеннолетних в возрасте до 6 лет при условии их размещения с родителями (законными представителями) в одном Номере без предоставления отдельного места в Номере.

3.9.2. Стоимость дополнительного места в Номере для проживания несовершеннолетнего от 6 лет до 12 лет определяется в Тарифах, а с 12 лет дополнительное места несовершеннолетнего оплачивается согласно Тарифам за проживание взрослого (совершеннолетнего).

3.9.3. Стоимость дополнительной кровати в Номере с родителем (законным представителем) для несовершеннолетнего от 12 лет и старше оплачивается согласно Тарифам.

3.10. Товарищество использует понятие сезонности ценообразования и предоставления Услуг (даты высокой загрузки номерного фонда, выставочные дни, периоды проведения мероприятий). Цена формируется Товариществом самостоятельно на основе соотношения спроса и предложения на определенный момент времени. Тариф может меняться до нескольких раз в день в зависимости от колебания спроса

3.11. Товариществом может применяться система скидок согласно условиям акций, специальных ценовых предложений или пакетов услуг Отеля. Информация об акциях, а также о порядке и условиях их проведения размещается на Сайте. Скидки не суммируются.

4. Регистрация и заселение Гостей

4.1. Оформление проживания (заселение) Гостя осуществляется при предъявлении Гостем надлежащего документа, удостоверяющего личность (напр., паспорт, удостоверение личности) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Проживание иностранных граждан оформляется с соблюдением требований действующего миграционного законодательства Республики Казахстан.

4.2. Гость обязан предоставить Товариществу достоверные сведения, необходимые для регистрации его проживания с заполнением и подписью Регистрационной карты, согласия на сбор и обработку персональных данных. Все неблагоприятные последствия, связанные с предоставлением Гостей недостоверной информации при регистрации, несет Гость.

4.3. Номер и Ключ предоставляется Гостю для временного проживания после оформления регистрации и полной оплаты Услуг либо предоставления гарантии оплаты в соответствии с требованиями Товарищества. Ключ является собственностью Товарищества и подлежит возврату Гостем при выселении. В случае утраты Ключа, Гость возмещает Товариществу его стоимость согласно установленным Товариществом Тарифам.

4.4. Время заезда и выезда устанавливается Товариществом с учетом настоящих Правил, Заказа/Бронирования, оплаты Услуг и доводится до сведения Гостя Товариществом при его регистрации.

4.5. Ранний заезд и поздний выезд предоставляются только с согласия Товарищества при наличии свободных и доступных для проживания номеров в Отеле и оплачиваются в соответствии с установленными Тарифами.

4.6. Товарищество обеспечивает возможность временного проживания Гостя в Отеле только в согласованные и оплаченные Гостиничные сутки. По истечении согласованного срока проживания Гостю надлежит освободить и сдать Номер с учетом Расчетного часа, оплатив имеющуюся задолженность за Услуги. Гости, желающие продлить проживание в Отеле, сообщают об этом на Стойке регистрации не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до окончания согласованного срока проживания. Продление проживания Гостя осуществляется только с согласия Товарищества при наличии свободных и доступных для проживания Номеров в Отеле и полной предоплаты Услуг. В случае, если Номер забронирован другими лицами, в продлении срока проживания в этом Номере Товариществом может быть отказано.

4.7. Гость обязан при регистрации предупредить Товарищество об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании Услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные заболевания.

5. Проживание Гостей

5.1. Гость вправе пользоваться всеми объектами инфраструктуры Отеля согласно их целевому назначению и установленному Товариществом регламенту их работы.

5.2. Гость обязан использовать предоставленный номер исключительно для проживания. Количество проживающих в Номере не должно превышать количество лиц, указанное при регистрации.

5.3. Гость обязан бережно относиться к имуществу Отеля, мебели, оборудованию, сантехнике, постельному белью, полотенцам и другим предметам, находящимся в номере и на территории Отеля. Не допускается самостоятельное перемещение мебели, оборудования и других предметов интерьера Номера без согласования с администрацией Отеля.

5.4. Передача Гостем Номера или Ключа другому незарегистрированному в Номере лицу категорически запрещена.

5.5. Гость обязан не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля. В случае обнаружения неисправности оборудования, сантехники или другого имущества Отеля

гость обязан незамедлительно сообщить об этом сотруднику на Стойке регистрации либо по определенному в Отеле телефонному номеру.

5.6. Гость вправе получать качественные Услуги в Отеле.

5.7. При проживании в Отеле Гостям запрещается:

- 1) находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;
- 2) нарушать общественный порядок, совершать действия, создающие угрозу безопасности Гостей, персонала Отеля, Посетителей и иных третьих лиц, проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- 3) осуществлять прослушивание аудио/видео произведений, просмотр телепередач с нарушением допустимого уровня шума;
- 4) нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РК о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- 5) использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- 6) использовать любые пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) в здании и на всей территории Отеля;
- 7) пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами, мячами и т.п.) в здании и на территории Отеля;
- 8) передвигаться на средствах индивидуальной мобильности (гидроскутерах, моноколесах, электросамокатах, самокатах (в т.ч. детских), роликовых коньках, велосипедах и т.д.) в зданиях и на территории Отеля, кроме детских колясок и инвалидных колясок;
- 9) пользоваться беспилотными летательными аппаратами всех видов, типов и модификаций (в т.ч. для фото- и видеосъемки) в зданиях Отеля, на территории Отеля;
- 10) хранить в здании и на территории Отеля взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства, употреблять, хранить или распространять запрещенные законодательством РК вещества и средства;
- 11) без предварительного согласования с Товариществом производить изменение, ремонт, перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог Отеля;
- 12) переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;
- 13) выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах Отеля, в иные зоны;
- 14) самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- 15) осуществлять в здании и на территории Отеля видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Товариществом (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки себя и членов семьи (без съемки других Гостей, персонала Отеля и иных лиц), проводимой гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- 16) находиться на территории отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми, за исключением SPA –центра и своего Номера;
- 17) использовать окна, пожарные лестницы и технические помещения способом, не предусмотренным их назначением, сбрасывать предметы, мусор из окон,
- 18) размещать на окнах и иных объектах Отеля плакаты, транспаранты, вывески и так далее в целях какой-либо пропаганды, проведения акций, оскорбления, нарушения общественного порядка;
- 19) организовывать азартные игры, использовать Номер, здание или территорию Отеля в целях противозаконной деятельности;
- 20) приводить в Отель и допускать проживание в Номере животных;

- 21) удерживать и проживать в Номер после истечения даты выезда и Расчетного часа, если Товариществом письменно не согласовано дальнейшее проживание Гостя;
 - 22) складировать, сушить вещи на балконах Отеля и в иных, непредназначенных для этого местах Отеля;
 - 23) осуществлять иные действия, запрещенные настоящими Правилами, Договором и законодательством РК.
- 5.8. Для организации безопасности проживания в Отеле установлен пропускной режим — вход на территорию Отеля, отдельные помещения Отеля осуществляется с использованием Ключа и/или по предварительной записи. Гостям запрещается входить в служебные и прочие технические помещения Отеля.
- 5.9. Товарищество вправе произвести замену предоставленного Гостю Номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем Номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
- 5.10. Персонал Отеля вправе входить в Номер для проведения уборки, осмотра текущего состояния Номера, проведения экстренных ремонтных работ и иных срочных мероприятий.
- 5.11. Товарищество вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время (за исключением случаев устранения аварий, чрезвычайных и иных экстренных ситуаций) с соблюдением санитарных, строительных и иных требований законодательства РК.

6. Выезд и выселение Гостей из Отеля, погашение задолженности

- 6.1. Гость обязан выехать из Гостиницы согласно дате выезда, указанной в при регистрации Гостя с учетом Расчетного часа.
- 6.2. В дату выезда из Гостиницы с учетом Расчетного часа Гость производит полную оплату за Услуги, сдает персоналу Отеля Номер, Ключ сдается на стойке регистрации Гостиницы, возмещает нанесенный ущерб (при наличии) имуществу Товарищества. О готовности Гостя к выезду Гость уведомляет персонал Отеля на Стойке регистрации или по телефонному номеру в Отеле, определенному Товариществом и указанному в информационном листе, хранящемся в Номере.
- 6.3. Товарищество вправе отказать гостю в предоставлении Услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, Договора, правил санитарной и пожарной безопасности, несвоевременной оплаты за Услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Отеля, и/или других лиц, а также в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами, Договором или действующим законодательством РК.
- 6.4. В случае выявления персоналом Отеля нарушений, в п. 6.3. Правил представители Товарищества совместно с Гостем составляют акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного акта, об этом делается отметка в специальной графе акта о фиксации нарушений. акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении Договора. В течение 3 (трех) часов с момента составления сторонами акта о фиксации нарушений Гость обязан освободить Номер и осуществить выезд из Отеля. В случае если по истечении указанного срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Товарищество вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Товарищество вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не

ограничиваясь: реальный ущерб, упущенная выгода, причинение вреда деловой репутации Отеля и иных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем настоящих Правил и/или законодательства РК расценивается как односторонний отказ Гостя от Услуг.

6.5. В случае возникновения задолженности, Товарищество вправе уведомить Гостя (путем вручения уведомления в Номере или путем направления уведомления согласно Контактным данным по почте, в электронном виде по электронной почте, через мессенджеры) о сумме задолженности и требовать ее незамедлительного погашения.

6.6. При наличии задолженности Гостя по оплате Услуг, Отель вправе приостановить предоставление Услуг, заблокировать Ключ, до погашения задолженности, если иное не предусмотрено законодательством РК или соглашением между Гостем и Товариществом.

6.7. Если оплаченный период проживания завершен, а задолженность не погашена, администрация вправе потребовать освобождения Гостем Номера. При этом выезд Гостя из Номера не прекращает обязанности Гостя по погашению задолженности перед Товариществом.

6.8. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Гостем обязанности по оплате задолженности Отель вправе применять предусмотренные законодательством РК способы защиты и взыскания задолженности, включая направление письменного требования, обращение за совершением нотариального действия в предусмотренных законом случаях, обращение в суд и иные не запрещенные законом меры. При этом, соблюдение досудебного порядка разрешения спора не является обязательным, и Товарищество может непосредственно обратиться за защитой своих прав и законных интересов в суд. Товарищество вправе обратиться в суд по месту нахождения Товарищества (договорная подсудность с которой Гость соглашается при согласии с настоящими Правилами).

6.9. В случае если оплату проживания Гостя гарантирует юридическое или физическое лицо, условия и объем такой гарантии должны быть подтверждены соответствующими документами, представленными Гостем в Товарищество.

6.10. При возникновении задолженности Товарищество вправе запросить у гостя подтверждение способа и срока погашения задолженности.

6.11. При нарушении порядка выезда из Отеля, Гость обязан по требованию Товарищества оплатить неустойку (штраф, пеня) в размерах, установленных в Тарифах, а также возместить Товариществу убытки.

6.12. В зависимости от характера и последствий нарушения Правил Отель вправе по своему усмотрению и выбору в пределах, допускаемых законодательством РК:

- потребовать прекратить нарушение;
- потребовать возместить причиненный ущерб;
- ограничить предоставление отдельных Услуг;
- потребовать покинуть территорию Отеля;
- обратиться в правоохранительные или иные компетентные органы, или суд.

7. Посетители

7.1. Посещение Гостей Посетителями допускается в соответствии с установленными настоящими Правилами порядком и условиями.

7.2. Вход и нахождение на территории Отеля Посетителей Гостя осуществляется в период с 11:00 до 23:00 времени г. Алматы на основании согласованной Товариществом заявки Гостя, которая должна содержать: фамилию, имя, отчество (при наличии) Посетителя, данные его документа, удостоверяющего личность (номер, серия (при наличии), кем выдан, дата

выдачи). Посетитель Гостя обязан предъявить документ удостоверяющий личность на Стойке регистрации при входе в Отель.

7.3. Посетители вправе остаться на ночь в Номере только с предварительного согласия Товарищества, пройдя регистрацию в Отеле при наличии места для размещения Гостя в Номере и после полной оплаты места в Номере согласно Тарифам.

7.4. Гость несет полную ответственность за действия и бездействия приглашенных Посетителей.

7.5. Персонал Отеля вправе ограничить посещение или потребовать покинуть территорию Отеля Посетителей, нарушающих общественный порядок, настоящие Правила, создающих угрозу безопасности или нарушающих права других Гостей.

7.6. Товарищество имеет право отказать во входе в Отель Посетителям, находящимся в состоянии алкогольного опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических средств, а также когда поведение Посетителей и их внешний вид позволяет предполагать у них такое состояния опьянения или воздействие наркотических средств Товарищества.

8. Тишина и соблюдение порядка

8.1. Гости обязаны соблюдать тишину и уважать других проживающих.

8.2. В период с **22:00 до 09:00** (будние дни), и с **23:00 до 10:00** (выходные и праздничные дни) необходимо соблюдать повышенные требования к тишине.

8.3. Гостю запрещается громко включать музыку, телевизор и другие устройства, кричать, устраивать шумные мероприятия и иным образом нарушать покой других Гостей.

8.4. Проведение вечеринок и других массовых мероприятий в Номерах запрещается.

8.5. В случае нарушения тишины Товарищество вправе принять меры в соответствии с законодательством РК и настоящими Правилами.

9. Курение и использование электронных сигарет

9.1. Курение в Номерах и в других местах, где это запрещено законодательством РК и/или настоящими Правилами, не допускается.

9.2. Использование электронных сигарет, вейпов и иных аналогичных устройств допускается на территории Отеля только в специально разрешенных местах.

9.3. За нарушение запрета на курение в Номере с Гостя Товариществом штраф, установленный Тарифом, а также могут быть взысканы расходы Товарищества на дополнительную уборку, устранение запаха, устранения последствий срабатывания пожарной сигнализации и средств тушения огня и/или иные расходы.

9.4. Гостям и Посетителя запрещено выбрасывать окурки (отходы курения, использования электронных сигарет, вейпов и иных аналогичных устройств) из окон Отеля или в другие места, не предназначенные для их утилизации.

10. Пожарная безопасность

10.1. Гость обязан соблюдать правила пожарной безопасности Отеля и требования персонала Отеля.

10.2. Гостю запрещается:

1) пользоваться в Номере неисправными электроприборами и оборудованием, не предоставленным Отелем, если их использование создает угрозу безопасности.

2) хранить в Номере легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, токсичные и иные опасные вещества.

- 3) блокировать эвакуационные выходы, коридоры, лестницы, двери и проходы.
 - 4) использовать открытый огонь в номере, включая свечи, горелки и другие источники открытого пламени, если это не разрешено Отелем.
- 10.3. В случае возникновения пожара, задымления или другой чрезвычайной ситуации гость обязан незамедлительно сообщить персоналу Отеля и следовать инструкциям персонала Отеля.
- 10.4. При объявлении эвакуации Гость обязан покинуть номер и следовать к указанному эвакуационному выходу.

11. Алкоголь и поведение гостей

- 11.1. Употребление алкогольных напитков допускается только в местах и в порядке, предусмотренных законодательством РК и Правилами.
- 11.2. Не допускается нахождение в общественных зонах Отеля в состоянии, при котором поведение Гостя представляет угрозу безопасности, нарушает порядок или причиняет неудобства другим лицам.
- 11.3. Агрессивное поведение, угрозы, оскорбления, драки и применение физической силы в отношении Гостей, Посетителей или персонала Отеля категорически запрещены.
- 11.4. В случае возникновения конфликтной ситуации Гость обязан выполнять законные требования персонала Отеля, направленные на обеспечение безопасности и порядка.
- 11.5. В случае возникновения конфликтной ситуации, создающей угрозу безопасности, жизни и здоровью людей, имущества Отеля или третьих лиц, Товарищество вправе обратиться в правоохранительные органы, с предоставлением им всей имеющейся информации об участниках конфликта, в том числе Контактные данные, видео/аудиозаписи и так далее.

12. Имущество Отеля

- 12.1. Все имущество, находящееся в номере и на территории Отеля, является собственностью Товарищества.
- 12.2. Гость/Заказчик несет ответственность за сохранность имущества, переданного (предоставленного) ему во время оказания Услуг в полном объеме.
- 12.3. В случае повреждения, утраты или уничтожения имущества Товарищества Гость обязан полностью возместить причиненный ущерб в порядке, установленном законодательством РК и Правилами.
- 12.4. При обнаружении повреждения имущества после выезда Гостя администрация вправе провести проверку и предъявить Гостю/Заказчику требование о возмещении подтвержденного ущерба.
- 12.5. Полотенца, халаты, постельное белье, посуда, предметы интерьера и другое имущество Товарищества не должны выноситься из Номера Гостем.

13. Ценные вещи и личное имущество

- 13.1. Гость обязан самостоятельно обеспечивать сохранность принадлежащих ему денежных средств, ценных бумаг, документов, электронных устройств, ювелирных изделий и других ценных вещей.
- 13.2. При наличии в Номере сейфа рекомендуется использовать его для хранения ценных вещей. При этом, размещение ценных вещей в сейфе Номера не означает принятие Товариществом на хранение денег и иных валютных ценностей, ювелирных украшений, ценных бумаг.

13.3. В случае обнаружения пропажи личного имущества, Ключа, Гость должен незамедлительно обратиться на Стойку регистрации.

12.4. Найденные персоналом Отеля вещи передаются в службу хранения найденных вещей в соответствии с установленным порядком Отеля.

14. Дети

14.1. Родители, законные представители и сопровождающие лица несут ответственность за безопасность несовершеннолетних Гостей.

14.2. Не допускается оставлять несовершеннолетних Гостей без присмотра родителей, законных представителей и сопровождающих лиц в ситуациях, где это может представлять угрозу их безопасности.

14.3. Родители, законные представителя или сопровождающие лица обязаны контролировать поведение детей на территории Отеля.

14.4. Родители, законные представителя или сопровождающие лица несут ответственность принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции и напитков, изготавливаемых на её основе, и в иных местах, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей.

15. Уборка и доступ сотрудников в номер

15.1. Уборка Номера осуществляется в соответствии с установленным графиком и порядком, установленном в Отеле Товариществом.

15.2. Гость обязан обеспечить персоналу Отеля возможность выполнения необходимых работ по уборке и техническому обслуживанию Номера.

15.3. Персонал Отеля может войти в номер при наличии законных оснований, в том числе для проведения уборки, ремонта, технической проверки, обеспечения безопасности или предотвращения повреждения имущества.

15.4. В случае возникновения чрезвычайной ситуации Товарищество вправе обеспечить незамедлительный доступ в Номер для устранения угрозы жизни, здоровью или имуществу.

16. Жалобы и обращения

16.1. При возникновении вопросов, замечаний или претензий Гость может обратиться на Стойку регистрации.

16.2. Отель рекомендует сообщать о возникших проблемах незамедлительно, чтобы персонал Отеля мог оперативно принять необходимые меры.

16.3. Гость обязан вести себя корректно и уважительно при обращении к персоналу Отеля. Оскорбления, угрозы и агрессивное поведение в отношении персонала Отеля недопустимы.

17. Безопасность и чрезвычайные ситуации

17.1. При возникновении чрезвычайной ситуации Гость обязан сохранять спокойствие и выполнять указания персонала Отеля.

17.2. Запрещается препятствовать работе сотрудников службы безопасности, пожарной службы, медицинских работников и других экстренных служб.

17.3. При обнаружении подозрительных предметов, лиц или действий Гостю необходимо незамедлительно сообщить персоналу Отеля.

17.4. Не допускается самостоятельно вмешиваться в работу систем пожарной безопасности, сигнализации, видеонаблюдения, замков и другого оборудования Отеля.

18. Заключительные положения

18.1. Настоящие Правила распространяются на всехGuestей и Посетителей Отеля.

18.2. Товарищество вправе вносить изменения и дополнения в настоящие Правила в любой время в соответствии с законодательством РК и внутренними стандартами.

18.3. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством РК, Договором, а также правилами и требованиями, установленными Товариществом при оказании услуг SPA-центра, ресторана, конференц-залов, правилами пользования лифтами, пожарной безопасности и другими регламентами Товарищества.

18.4. Заселяясь в Отель, Гость подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами и обязуется их соблюдать.

18.5. Настоящие Правила размещаются на Сайте, Стойке регистрации Отеля на казахском, русском, английском языках. Товарищество вправе самостоятельно дополнить определить иные языки текста Правил. Текст Правил на русском языке будет иметь преваляющую силу.