

# **Shymbulak Resort Hotel-де қызмет көрсетудің жалпы шарттары. Броннан бас тарту немесе ерте кетуге қатысты тарифтер, есептеу саясаты мен төлемдерді қайтару**

**Қонақ Shymbulak Resort Hotel-ге орналасқан кезде, көрсетілетін қызметтерді төлеуге байланысты өзіне міндеттемелерді жүктейді және тұрған мерзімі бойында осы ережелерді сақтауға жауапкершілік алады.**

## **1. Жалпы ережелер**

1.1. Осы ереже Shymbulak Resort Hotel мен қонақтар – ҚР азаматтары, шетел азаматтары, заңды тұлғалар арасындағы қонақ үйде қызмет көрсетудегі қарым-қатынастарды реттейді.

1.2. Қонақтардың уақытша тұруына арналған нөмірлерді беруге байланысты қызмет көрсету – қонақ үйде қызмет көрсету болып табылады.

## **2. Уақытша тұруға арналған нөмірлерді беру.**

2.1. Shymbulak Resort Hotel нөмірлері әкімшілікпен келісілген уақыт бойында қонақтардың уақытша тұруына арналған.

2.2. Әкімшілік төленген уақыт кезеңінде ғана қонақтың қонақ үйде тұру мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

## **3. Қонақ үйде қызмет көрсетуді төлеу.**

3.1. Қонақ үйде тұру мен көрсетілетін қызметтерді төлеуді теңгемен, қолма-қол немесе қолма-қол ақшасыз, несие картасы арқылы жүргізуге болады.

3.2. Қонақ үйде тұру ақысы қонақты орналастырған кезде, толық көлемде алынады.

3.3. Қолма-қол ақшасызбен тұруды төлеуде қонақ үй есеп шотында ақшалай қаражаттар болмаған жағдайда, қонақ үйге қонақты орналастыру жүргізілмейді,

3.4. 2022-2023 жж. тау шаңғысы маусымы кезеңіндегі нөмірлердің бағалары туралы ақпараттар:

| Нөмір санаты | Базалық тариф<br>(теңге, тәулігіне) | 31 желтоқсан-2<br>қаңтар<br>(теңге, 2 тәулік<br>үшін) | 2-10 қаңтар<br>(теңге, тәулігіне) |
|--------------|-------------------------------------|---|-----------------------------------|
| Стандарт     | 40 000                              | 160 000   | 50 000                            |

|                         |         |         |         |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| Стандарт +              | 50 000  | 200 000 | 65 000  |
| Жартылай люкс           | 55 000  | 220 000 | 70 000  |
| Жартылай люкс +         | 70 000  | 280 000 | 95 000  |
| Отбасылық жартылай люкс | 85 000  | 340 000 | 100 000 |
| Отбасылық стандарт +    | 90 000  | 360 000 | 115 000 |
| Суперлюкс               | 200 000 | 800 000 | 250 000 |
| Хостел                  | 10 000  | 40 000  | 15 000  |

3.5. Нөмірлердің санаттары мен қонақтың тұру кезеңіне қатысты тұру үшін ақы алынады.

3.6. Есептеу сағаты:

- Кіру – 14.00-де;
- Шығу – 12.00-де.

3.7. Қонақ үйде тұру ақысы ең кем дегенде бір тәулік бұрын төленуі керек.

3.8. Ерте кіру мен кеш шығу ақылары тәулік бойынша нөмір бағасының 50% көлемінде тарифтеленеді:

- Ерте кірген кезде, 6.00-ден 14.00-ге дейін;
- Кеш шыққан кезде, 12.00-ден 18.00-ге дейін.

3.9. Ерте кіру мен кеш шығу алдын-ала брондау арқылы беріледі.

3.10. Қонақ кіруге дейін қонақ үйде өзінің болжамды барлық кезеңі үшін соңғы есеп айырысуды жүргізуге міндетті.

3.11. Броннан бас тарту:

3.11.1. Жоспарланған келудің алдында ең кем дегенде 7 тәулік бұрын броннан бас тарту тегін жүргізіледі.

3.11.2. Жоспарланған келудің алдында 7 тәуліктен кем уақыт ішінде броннан бас тартқанда, тұру бағасы бірінші түн бағасының 100% көлемінде алынады,

3.12. Қайтаруға деген ақшаны есептеу, сонымен қатар тұруға қатысты көрсетілмеген қызметтер үшін ақшалай қаражаттарды қайтару үдірісі мынадай жолдармен жүзеге асырылады:

3.12.1. Қонақ shymbulakhotel.kz сайты арқылы сайттың төменгі бөлігінде орналасқан «Төлеу мен қайтару тәсілдері» тарауына нөмірден бас тарту туралы хат жіберіледі.

3.12.2. Хатқа қоса жеке куәліктің көшірмесін, сонымен қатар түбіртеккі немесе төлемді дәлелдейтін басқа да құжатты ұсыну керек.

3.12.3. Броннан бас тартқан кезде, тұруға қатысты көрсетілмеген қызметтер үшін ақшалай қаражаттарды қайтару сомаларын есептеу осы құжаттың 3.11. тармағына сай жүргізіледі.

3.12.4. Броннан бас тартқан кезде, тұруға қатысты көрсетілмеген қызметтер үшін ақшалай қаражаттарды қайтару қонақтың хатта көрсеткен банк шотындағы деректемелеріне қолма-қол ақшасыз түрінде жүргізіледі. Қайтару 5 (бес) жұмыс күні бойында жүзеге асырылады.

3.13. Ерте кеткен кезде, қайтаруға деген сомаларды есептеу, сондай-ақ ақшалай қаражаттарды қайтару үрдісі мынадай жолдармен жүзеге асырылады:

3.13.1. Қонақ shymbulakhotel.kz сайты арқылы сайттың төменгі бөлігінде орналасқан «Төлеу мен қайтару тәсілдері» тарауына Shymbulak Resort Hotel-де төленген нөмірден ерте шығу туралы хат жолдайды.

3.13.2. Хатқа қоса жеке куәліктің көшірмесін, сонымен қатар түбіртеккі немесе төлемді дәлелдейтін басқа да құжатты ұсыну керек.

3.13.3. Ерте шыққан кезде, ақшалай қаражаттар сомасын есептеу қонақтың нақты тұрғаны мен жазбаша хабарлама жіберген сәтінен бастап, соңғы 24 сағатты есепке ала отырып, қайта есептелінеді. Қонақ төленген кезең бойында немесе сол кезеңнің басталуына дейін қонақ үйде қалуына құқысы бар.

3.13.4. Ерте шыққан кезде, тұруға қатысты көрсетілмеген қызметтер үшін ақшалай қаражаттарды қайтару қонақтың хатта көрсеткен банк шотындағы деректемелеріне қолма-қол ақшасыз түрінде жіберіледі. Қайтару 5 (бес) жұмыс күні бойында жүзеге асырылады.

#### **4. Shymbulak Resort Hotel-де тұру ережелері**

4.1. Қонақ үйге орналастыру тұлғаны дәлелдейтін құжаттарды: паспортты, жеке куәлікті ұсыну негізінде жүзеге асырылады.

4.2. Шетел азаматтары әкімгерге паспортын, визаны (қажет болған жағдайда) және көші-қон картасын ұсынады.

4.3. Қонақ өзі ұсынған тұлғаны дәлелдейтін құжаттың көшірмесі жасалып, оның Shymbulak Resort Hotel қонақтары базасына енгізілетіні туралы мәлімет алып, оған өзінің қарсылығын білдірмейді.

4.4. Клиент ҚР заңнамаларын сәйкес Shymbulak Resort Hotel мүлкін жоғалтқан немесе зақымдаған жағдайда, зиянды өтейді, сондай-ақ өзі шақырғандардың келтірген заң бұзушылықтарына жауап береді.

4.5. Қонақ нөмір кілтін жоғалтқан жағдайда 2 000 (екі мың) теңге көлемінде айыппұл төлейді.

- 4.6. Нөмірді жинау қонақтың сұрауы бойынша үш күнде бір рет жүргізіледі.
- 4.7. Мейрамхана қызметтерін төлеу мейрамхана кассасында жүзеге асырылады.
- 4.8. Қонақтар Shymbulak Resort Hotel жабдықтарына, мүлкіне ұқыпты қарауы, санитарлық нормалар мен қоғамдық тәртіпті сақтауы керек.
- 4.9. Қонақ үй қонақтары жеке қауіпсіздік пен мүліктердің сақталуы мақсатында:
- Нөмірден шығар алдында сантехникалық құралдардың бұрандаларын, терезелер мен нөмір есігін жабуы керек;
  - Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтауы керек.
- 4.10. Тәртіпті қамтамасыз ету мен қонақтардың қауіпсіздігін сақтау мақсатында қонақ үйде:
- Ыңғайсыздық тудырып, қонақ үйде тұрып жатқан басқалардың тыныштығын бұзуға;
  - Өзі нөмірде болмаған кезде, бөтен адамдарды онда қалдырып кетуге;
  - Нөмір кілтін бөтен адамдарға беруге;
  - Нөмірде жабдықтарды (шаңғыларды, сноубордтарды), тез жанғыш, жарылғыш, улы, есірткі заттары мен материалдарын сақтауға;
  - Қонақ үй залдары мен дәліздерінде темекі шегуге;
  - Егер қонақ үй нөмірінде жылыту құралдары көзделмеген болса, оларды қолдануға тыйым салынады.
- 4.11. Қонақ үйден шыққан кезде, қонақ нөмірді тапсырып, көрсетілген қосымша қызметтер үшін соңғы есеп айырысуды жүргізуге міндетті.
- 4.12. Қонақ Shymbulak Resort Hotel залдары мен дәліздерінде бейнебақылау жүйелерін қолдану туралы мәлімет алып, оларды қолдануға қарсылық білдірмейді.

## **5. Тараптардың құқықтары мен жауапкершілігі.**

- 5.1. Осы Ережелер сақталған жағдайда, Shymbulak Resort Hotel тарапынан немесе қонақ үй атынан, немесе оның тапсырмасы бойынша әрекет ететіндіктерін жариялайтын басқа да тұлғалардың қандай да бір араласуынсыз, Shymbulak Resort Hotel ұсынған қызметтерді қолдану құқығын қонаққа беруге Shymbulak Resort Hotel-і кепілдік береді.
- 5.2. Қонақ өзіне Shym bulak Resort Hotel көрсеткен қызметтерді төлеу міндеттемелерін жүктейді және осы Ережелердің сақталуына жауап береді.
- 5.3. Кемшіліктер табылған жағдайда, қонақ өзінің таңдауы бойынша;
- Кемшіліктерді тегін жоюды;
  - Қызметтерді тең бағамен ауыстыруды;
  - Қызметтер үшін тиісті төлемді төмендетуді талап етуге құқығы бар.

5.4. Shymbulak Resort Hotel қала байланыстарының жұмыстары (жарықтың, судың, жылудың және тағы басқаларының өшіп қалуы) үшін жауап бермейді.

5.5. Қонақ Shymbulak Resort Hotel-де осы тұру Ережелерін бірнеше рет немесе өрескел бұзған жағдайда, Shymbulak Resort Hotel онымен шартты бұзуға құқығы бар. Қонақ үйден шығарған жағдайда, қонақ нақты көрсетілген қызметтерді төлеуге міндетті.

5.6. Қонақ мерзімінен бұрын нөмірді босата алады. Мерзімінен бұрын шыққан және қызметтерді алдын-ала төлеген жағдайда, қонақ үй ақшалай қаражаттарды осы құжаттың 3.13. тармағына сай, қонаққа қайтарады.

5.7. Осы Ережелермен көзделмеген жағдайларда, Shymbulak Resort Hotel мен қонақ ағымдағы заңнамаларды басшылыққа алады.