



Алм. область, Талгарский р-н, с.Бескайнар, участок 1105

www.befine.kz Телефоны +7-727-3007000, +7-776-222-7000

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ « BE FINE»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие правила разработаны на основании Законодательства РК.
2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины:

- **Бронирование** – услуга гостиницы по резервированию номера с гарантией предоставить его потребителю на согласованных условиях;
- **Гостиница** – гостиничный комплекс “Be Fine”, осуществляющее гостиничное обслуживание;
- **Гостиничное обслуживание** - услуги по предоставлению отелем 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 отелем;
- **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 отелем;
- **Гость** – потребитель - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) пользующееся услугами;
- **Авторизационная форма** – письмо-разрешение на снятие/блокировку денежных средств с карты Гостя.
- **Reception** - стойка приёма и размещения гостей.

3. Гостиничное обслуживание осуществляется на основании договора публичной оферты при онлайн бронировании или письменный Договор.

4. Настоящие Правила, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, находятся в информационных папках Reception в холле 1 этажа

5. Настоящие Правила размещены на официальном сайте гостиницы BE FINE.kz.

6. Правила проживания в отеле, а также правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых потребителю услугах находятся на Reception .

7. Книга замечаний и предложений находится на Reception.

II. ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НОМЕРОВ ДЛЯ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ

1.1. Гостиница предназначена для временного проживания гостей в течение срока, согласованного с администрацией гостиницы.

1.2. Оформление Гостей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из неё, осуществляется круглосуточно.

1.3. Бронирование возможно при условии наличия в Отеле необходимого количества свободных (незабронированных) гостиничных номеров запрашиваемой категории в соответствующий период.

1.4. Бронирование номеров осуществляется в онлайн режиме или на основании письменной заявки с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи. В заявке на бронирование номеров указывается: Ф.И.О. гостей, дата и время заезда/предполагаемого выезда; количество и категория номеров, гарантии оплаты проживания.

1.5. Любые изменения, дополнения или аннуляция, к ранее направленному в Гостиница бронированию, должны быть направлены (сообщены) Отелю 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 оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться, в случае неявки. Оплата за неиспользованный номер взимается с Гостя в том случае, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в Отеле.

1.7. Для гарантии Вашей брони предусмотрены следующие варианты:

- **внесение депозита** – бронирование с предоплатой за первые сутки на Reception 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 под гарантию кредитной карты. Предоставляются данные банковской карты (производится предварительное снятие 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** - бронирование по выставлению счёта, осуществляется, как правило, банковским переводом (для юридических лиц). Бронирование по предварительной оплате предполагает полную оплату за весь период пребывания в Отеле. Срок подтверждения предоплаты устанавливается Отелем, но не менее одних

суток до заезда гостя.

- **гарантийное письмо** - бронирование под гарантию компании. Партнеры Гостиницы (компании, корпорации, фирмы) заключают с Отелем договоры, которые устанавливают, что всю финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или Гостей несут сами организации; достаточно отправить заявку на бронирование в виде гарантийного письма.

1.8. Предоплата за проживание должна поступить не позднее, чем за сутки до момента заезда, в противном случае бронирование аннулируется.

1.9. Менеджер отдела бронирования осуществляет подтверждение бронирования, по указанной в форме бронирования контактной информации, не позднее, 24 часов после получения заявки с предоставлением регистрационного номера брони. Заявки, отправленные в выходные и официальные праздничные дни, обслуживаются в первый последующий за выходными рабочий день.

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

1.11. Если Гость не заехал в течение 6 (шести) часов после заявленного времени прибытия, бронирование аннулируется без предварительного уведомления с выставлением штрафа за не заезд в размере стоимости одних суток.

2. ОФОРМЛЕНИЕ ПРОЖИВАНИЯ

2.1 Для оформления проживания Гость предъявляет документ (удостоверение либо паспорт), подтверждающий личность Гостя. Гость заполняет договор - анкету и ставит свою подпись, подтверждающую заключение договора на оказание услуг между Отелем и Гостем. Допускается заполнение анкеты администратором Гостиницы, на основании представленных гостем данных, с последующим подписанием её Гостем.

2.2 При оформлении проживания администратор гостиницы выдает Гостю ключ от номера, знакомит его с правилами проживания и пожарной безопасности в Отеле.

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 Отеле только в оплаченный период времени. По истечении согласованного срока проживания Гостю надлежит освободить номер. Гости, желающие продлить проживание в отеле, сообщают об этом на стойке Регистрации не позднее, чем за 4 часа до окончания срока проживания. В случае, если номер забронирован другими лицами, в продлении срока проживания в этом номере может быть отказано.

2.5 Гость вправе досрочно расторгнуть договор. Возврат денег производится после инспекции номера сотрудником номерного фонда. Для расторжения договора, в случае досрочного выезда, Гость обязан предоставить администратору на стойке Регистрации оригиналы квитанции документов об оплате (счет, фискальный чеки и т.д.), а также ключ от номера и ключ от спа и бассейна. Взамен выдается новый счет за фактическое проживание.

2.6 В случае отсутствия у Гостя оригиналов счета, электронного ключа, а также при выезде Гостя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных средств не осуществляется.

2.7 При этом Гостю, не разместившемуся в номере и отказавшемуся от проживания в течение 10 минут с момента поселения и оплаты проживания, осуществляется полный возврат денежных средств, согласно п.п.1.4.5. и при условии, если Гость не использовал номер.

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. За наличный расчет

3.3. Банковскими картами. К оплате принимаются Visa, MasterCard, American Express.

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

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

3.6. Дорожные чеки к оплате не принимаются.

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

3.8. Плата за проживание производится Гостем в аванс, посуточно или в полном объеме за весь период планируемого проживания, в соответствии с единым расчетным часом, установленным с 12 часов дня текущих суток.

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

3.10. При раннем прибытии Гостя (размещении в номере с 6.00 до 14.00 часа) плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости номера

3.11. При раннем заселении (00.06 до 14.00) и позднем выселении (с12.00 до 18.00) плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости номера.

3.12. При раннем заселении (00.00 до 06.00) и позднем выселении (18.00 до 00.00) оплачивается полная стоимость номера.

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

3.14. 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:

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

3.16. Гостю, оплатившему проживание банковской картой, возврат денежных средств Отелем осуществляется на банковскую карточку в момент выезда. Срок перечисления средств зависит от банка-эмитента, как правило, в течение 5-15 рабочих дней с момента возврата денежных средств Отелем;

3.17. 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.

3.18. 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).

3.19. 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 Гостиница, Гость оплачивает Отелю неустойку в размере суточной стоимости проживания. Возврат денежных средств в размере стоимости невостребованных услуг производится в этом случае за вычетом неустойки.

3.20. Не взимается плата: за проживание детей в возрасте до 5 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере

3.21. Стоимость проживания дополнительного места для ребенка от 6-15 лет 10 000 тенге.

3.22. Стоимость дополнительной кровати ребенка от 16 и старше- 15 000 тенге.

3.23. Размещение домашних животных в Гостинице категорически запрещено.

3.24. Для получения закрывающих документов (акт и счет-фактуры) Гостю, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить администратора Reception. Акты оформляется на

основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения или доверенности.

3.25. 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

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

3.27. Скидки не суммируются.

4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

4.1. Заселение Гостя в номер осуществляется после оплаты проживания.

4.2. Гость может пользоваться всеми объектами Гостиницы, согласно установленному регламенту, рабочего времени и порядка пребывания.

4.3. При выезде из Гостиницы Гость обязан сдать номер, ключ от номера и ключ от бассейна администратору Reception и окончательно рассчитаться за предоставленные основные и дополнительные услуги.

4.4. Гостиница имеет право отказать во входе приглашенным лицам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических средств.

4.4.1. Запрещено привозить в гостиницу алкоголь и продукты питания.

4.5. Гость несет ответственность за своевременный уход приглашенных лиц. По приглашению Гостя допускается нахождение приглашенных лиц в номере с 07:00 до 23:00 часов.

Для нахождения приглашенного лица в номере после 23 часов (при наличии свободных мест) должно быть оформлено его проживание в Отеле в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

4.6. Гостям и приглашенным лицам надлежит: бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать чистоту и порядок, правила проживания в Отеле, правила пожарной безопасности, правил общественного порядка.

4.7. Гости в период отдыха необходимо соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в общественных местах от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Соблюдать правила поведения в Отеле, не оскорблять

действиями и словами посетителей и других Гостей Гостиницы, находящихся на территории Гостиницы.

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

4.9. Беречь имущество Гостиницы, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба, возмещать убытки, причиненные имуществу Гостиницы.

4.10. С целью обеспечения комфортного проживания всех гостей, Гостиница действует в соответствии с некурящей политикой. Однако вы вполне можете насладиться сигаретой в обозначенных зонах. Курение строго запрещено в номере, в том числе электронные сигареты. (только балкон) Не соблюдение данного правила, влечет за собой штраф в размере 15 000 тенге.

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

4.12. Деньги, валютные ценности, ценные бумаги, кредитные и телефонные карточки, драгоценности, ювелирные украшения и другие драгоценные вещи гость обязан хранить в сейфе номера. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, Гостиница ответственности не несет.

4.13. С целью обеспечения в Отеле порядка и безопасности запрещается:

4.13.1. Передавать посторонним лицам ключ и карточку гостя. Гость несет ответственность в рамках действующего законодательства за действия, приглашенных им гостей, в случае нанесения ущерба и другим Гостям Гостиницы.

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

4.13.3. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности.

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 приглашением при необходимости сотрудников 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 законодательством РК.

5.3. Немедленно сообщить администрации гостиницы при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей.

6. Права и обязанности администрации Гостиницы

6.1. Гостиница обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

6.2. Гостиница обязан обеспечить размещение правил предоставления гостиничных услуг; прейскуранта стоимости номеров и других услуг в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей:

6.3. Гостиница обязана обеспечить наличие на стойке регистрации информации о порядке проживания в Гостинице, 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.

6.5. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

6.6. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

6.7. В случае возникновения необходимости осуществления в занимаемом Гостем номере экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию, Гостиница вправе произвести замену и требовать незамедлительного освобождения и ранее занимаемого Гостем номера.

6.8. Гостиница в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу, согласно Правилам обращения с забытыми вещами, действующими в Отеле

7. Забытые вещи

В случае обнаружения забытых вещей, Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу согласно установленному порядку:

7.1. Вещи, оставленные Гостем в номере, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы

в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Гостиницы, руководителя отдела приема и размещения гостей, руководителем службы горничных.

7.2. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

7.3. Гостиница не несет ответственность за автотранспорт, оставленный на территории Гостиницы после выезда Гостя более чем на сутки. В случае невозможности связаться или установить владельца, Гостиница оставляет за собой право эвакуировать данный автотранспорт за пределы территории Гостиницы

8. Рекламации и порядок разрешения споров

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость Гостиницы должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором Гостиницы путем обращения на Reception.

8.2. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на Reception. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

8.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем Гостиницы и уполномоченным лицом со стороны Гостиницы.

8.4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней предъявить претензию.