** Құрметті қонақтар!
«Grand Voyage» жаңа бутик-отеліне қош келдіңіздер! Бірлескен түсіністікке қол жеткізу үшін, өтінеміз, тұру ережелерімен танысыңыздар.**

**Қонақ үйде тұру ережелері**

Қонақ үйге келіп тіркелген кезде қонақ міндетті түрде броньды растайтын құжатты немесе бронь нөмірін, жеке басын куәландыратын құжатты көрсетуі тиіс. Сондай-ақ, қонақ тіркеу парағын толтырып, тұру үшін төлемді тіркеу кезінде жүргізіп, қажетті жағдайда депозит қалдырып, әкімшіден кілт (электронды карта) алу қажет.

Егер қонақ броньда көрсетілген шығу күнінен бұрын қонақ үйді тастап кетсе, пайдаланылмаған күндер үшін төленген ақшасы қайтарылады. Ақша қайтару үшін фискальды чек пен директордың атына өтініш беру қажет.

Қонақ үй қонақтың ақшасы, басқа валюталық құндылықтар, құнды қағаздар және басқа да қымбатты заттардың жоғалуына жауап бермейді, егер олар сейфке сақтауға қабылданбай және «Сейфте сақтау» журналында тіркелмеген болса.

Қонақ үй мүлкінің бүлінуі, зақымдануы немесе жоғалуы үшін әрбір қонақ материалдық жауапкершілік көтереді және «Қонақтар тарапынан келтірілген шығындарды өтеу» ақпараттық материалында көрсетілген мөлшерде келтірілген залалды өтеуге міндетті.

**Қонақтарға тыйым салынады:**

- Электр жылытқыш құрылғыларын пайдалану;
- Бөтен адамдарды нөмірге кіргізу және кілтті беру;
- Үлкен заттарды, қару-жарақты, тез тұтанатын заттар мен материалдарды сақтау;
- Администрацияның рұқсатынсыз жануарларды немесе құстарды отельге алып келу немесе нөмірде ұстау;
- Телевизорды нөмірден тыс естілетіндей қосу;
- Қоқысты терезеден лақтыру;
- Администрацияның рұқсатынсыз 21:00-ден кейін қонақтарды нөмірге өткізу немесе түнге қалдыру;
- Темекі шегуге тыйым салынған орындарда темекі шегу. Бұл ереженің бұзылуы 50 000 теңге айыппұлмен жазаланады;
- Мебельді нөмірден сыртқа шығару;
- Өз бетінше бір нөмірден екінші нөмірге көшу;
- Қабырғаларға суреттер мен плакаттарды ілу;
- Төсектерді нөмірден шығару;
- Қонақ үйде өзара ыңғайлы жағдай жасау мақсатында, сағат 22:00-ден 07:00-ге дейінгі уақыт аралығында басқа қонақтарға кедергі келтіретін шу шығару немесе тыныштықты бұзу қатаң түрде тыйым салынған.

**Тұру және қосымша қызметтерге ақы төлеу**

Тұру үшін ақы тіркелген кезде, отельдің бағалар тізіміне сәйкес, толық тұру мерзімі бойынша төленеді, ол біріккен есеп айырысу уақыты бойынша белгіленеді.
Біріккен есеп айырысу уақыты: жергілікті уақыт бойынша сағат 12:00.
Егер қонақ түнгі 05:00-ге дейін тіркелсе, төлемнің 100% көлемінде ақы алынады.
Егер қонақ 06:00-ден 14:00-ге дейін тіркелсе, ерте тіркелу үшін 50% ақы алынады.
Егер қонақ 12:00-ден 18:00-ге дейін шығатын болса, кеш шығу үшін 50% ақы алынады.
Егер қонақ 18:00-ден кейін шығып кетсе, толық төлем алу қажет.
Өтініш бойынша, бір немесе екі кісілік нөмірде тұратын қонақтарға қосымша орын берілуі мүмкін, оның ақысы бағалар тізіміне сәйкес есептеледі. Екінші қонақ үшін қосымша ақы – 10 000 теңге.

**Қосымша қызметтер**

Әкімшілікпен келісім бойынша, түнеуге тұру үшін қонақтарды қабылдауға болады, төлем, тіркеу және қажетті құжаттарды толтыру шарттарын сақтау арқылы.

Қонақүй әкімшілігі бекітілген бағалар тізіміне сәйкес қосымша ақылы қызметтер ұсынады. Қонақтарға келесі тегін қызметтер ұсынылады:

• Алматы қаласы бойынша байланыс қызметтері (телефон қоңыраулары),

• Дәрі-дәрмек қобдишасымен пайдалану,

• Таңертең ояту,

• 5-7 қабаттардағы үтіктеу бөлмелері,

• Жүкті сақтау камерасы,

• Нөмірде жеке сейф.

**«Grand Voyage» қонақүйі қосымша қызметтер туралы хабарлайды:**

* + - Облысаралық және халықаралық телефон қоңыраулары,
		- Кір жуу қызметтері.

**Кофе кеңістігіндегі өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы**

Қонақтарымыздың жайлылығы үшін отельдің кафесінде тәулік бойы жұмыс істейтін өздігінен қызмет көрсету бұрышы ұйымдастырылған. Мұнда сіз хош иісті шай ішіп, демалуға болады — ассортиментте классикалық қара шай мен сергітетін жасыл шай бар. Сонымен қатар, сусындарға қосымша үш түрлі печенье ұсынылады, олар жеңіл тағам ретінде тамаша үйлеседі.

Қонақүйдің кафесінде заманауи кофе-машина орнатылған, ол сіздің талғамыңызға сай түрлі кофей сусындарын дайындауға мүмкіндік береді. Кез келген уақытта жайлы атмосфера мен жоғары сапалы сусындардан ләззат алыңыз.

**Арнайы шарттар.**

Отельге кәмелетке толмаған балалармен келген ата-аналар балаларға тікелей қадағалау жасау міндетін өздеріне алады. Осыған орай, балалардың әрекеттері үшін жауапкершілікті көтеріп, кәмелетке толмаған балалармен қонақ үй мүлкіне келтірілген зиянды өтеуге міндеттенеді.

 • Кәмелетке толмаған балаларға ата-анасыз уақытша тұратын бөлмелер қызметі ұсынылмайды.

 • Қонақтардың ұмытқан заттары қонақ үй супервайзерінде сақтау үшін қабылданып, екі айға дейін сақталады (іш киім мен шұлықтар сақталмайды). Отель ұмытылған заттардың жоғалуы немесе зақымдануы үшін жауапты болмайды.

**Назар аударғаныңызға рахмет!**

****

**Уважаемые дамы и господа!**

**Мы рады приветствовать Вас в новом бутик-отеле «Grand Voyage». Для достижения взаимопонимания просим Вас ознакомиться с правилами проживания.**

**Правила проживания гостя в номере.**

При заселении гость обязан предъявить подтверждение брони или номер брони, документ, удостоверяющий личность, достоверно заполнить анкету, оплатить проживание при заезде, оставить депозит (при необходимости) и получить ключ (электронную карту) у администратора.

Если гость покидает отель раньше даты выезда, указанной в брони, деньги за непрожитые дни возвращаются. Для возврата средств необходимо предоставить фискальный чек и заявление на имя директора.

Отель не несет ответственности за утерю денег, других валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей проживающего, если они не были приняты на хранение в сейф и оформлены в журнал «Хранение в сейфе».

 За испорченное, поврежденное или утерянное имущество отеля каждый проживающий несет материальную ответственность и обязуется возместить причиненный материальный ущерб в размере, указанном в информационном материале «Выплаты ущерба проживающими».

**Гостям, проживающим в гостинице, запрещается:**

- Пользоваться электронагревательными приборами.

 - Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц и передавать им ключ от номера.

- Хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы.

- Без ведома администрации ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц.

- Включать телевизор со слышимостью за пределами номера.

- Выбрасывать мусор из окна.

- Без разрешения администрации проводить гостей в номера после 21:00 или оставлять их на ночь.

- Курить в номере для некурящих и других не установленных местах. За нарушение данного правила взымается штраф в размере 50 000 тенге.

- Перемещать мебель за пределы номера.

- Самовольно переселяться из одного номера в другой.

- Размещать картины и плакаты на стенах.

- Выносить полотенце из номера

- В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 22:00 до 07:00 часов

**Плата за проживание и дополнительные услуги.**

Оплата за проживание взымается при заезде, согласно прейскуранту цен в отеле, за полный срок проживания, в соответствии с установленной системой единого расчетного часа.

Единый расчетный час 12:00 дня по местному времени.

 При заселении до 05:00 утра взимается плата в размере 100% от стоимости суток.

При заселении с 06:00 до 14:00 взимается плата за ранний заезд в размере 50% от стоимости номера.

При выезде из отеля в период с 12:00 до 18:00 оплата за поздний выезд взымается в размере 50% от стоимости номера.

При выезде после 18:00 необходимо оплатить полную стоимость суток.

По просьбе гостей, проживающих в одно-двухместных номерах, возможно предоставление дополнительного места с оплатой его в соответствии с прайсом. Доплата за второго гостя – 10 000 тенге.

**Дополнительные услуги**

По согласованию с администрацией можно оставлять гостей на ночь, при соблюдении условий по оплате, регистрации и заполнения соответствующих документов.

Администрация отеля предоставляет дополнительные платные услуги, согласно утвержденному прайс-листу. Гостям предоставляются следующие бесплатные услуги:

• Услуги связи по Алматы (звонки),

• Пользование аптечкой,

• Побудка,

• Гладильные комнаты с 5 по 7 этажах,

• Камера хранения багажа,

• Индивидуальный сейф в номере.

**Отель «Grand Voyage» информирует Вас о том, что дополнительные услуги указанные ниже, являются платными:**

* Междугородние и международные телефонные звонки
* Услуги прачечной

**Кофейное пространство для самообслуживания**

Для удобства наших гостей в кофейне отеля организован уголок самообслуживания, работающий круглосуточно. Здесь вы можете насладиться чашечкой ароматного чая — в нашем ассортименте представлены как классический черный, так и освежающий зеленый чай. В дополнение к напиткам мы предлагаем три вида печенья, идеально подходящих для легкого перекуса.

Кроме того, в кофейне установлена современная кофемашина, позволяющая приготовить разнообразные кофейные напитки по вашему вкусу. Наслаждайтесь уютной атмосферой и высококачественными напитками в любое время суток!

**Особые условия.**

* + Родители, прибывшие в гостиницу с несовершеннолетними детьми, принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи, с чем несут ответственность за действия детей, и несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними детьми имуществу гостиницы и обязуются его возместить.
	+ Услуги комнаты временного пребывания несовершеннолетними детьми без родителей не предоставляются.
	+ Забытые вещи гостей, оформляются на хранение у супервайзера гостиницы на срок до двух месяцев (нижнее белье и носки не хранятся). Отель не несет ответственности за утерю или повреждение забытых вещей.

**Спасибо за внимание!**

** Dear Ladies and Gentlemen!**

**We pleased to greet you in new butik-hotel “GrandVoyage”! In purpose of achievement of the rapport offer you the rules of the hotel**

**Accommodation Rules for Guests in Rooms**

Upon check-in, guests are required to provide a booking confirmation or booking number, a valid identification document, accurately complete the registration form, settle payment for the accommodation, leave a deposit (if applicable), and receive a key (electronic card) from the front desk.

If a guest decides to check out earlier than the scheduled departure date, a refund will be provided for the unused nights. To process the refund, a fiscal receipt and a written request addressed to the hotel director are required.

The hotel is not responsible for any loss of money, currency, valuables, securities, or other precious items unless they have been safely stored in the in-room safe and logged in the “Safe Storage” register.

Guests are financially responsible for any damage to, loss of, or destruction of hotel property, and are required to compensate for any material damage in accordance with the “Guest Damage Compensation” guidelines.

**Guests are prohibited from:**

 • Using electric heating appliances;

 • Leaving strangers in the room and giving them the room key;

 • Storing bulky items, weapons, flammable substances, and materials;

 • Bringing animals or birds into the hotel or keeping them in the room without the administration’s consent;

 • Turning on the TV at a volume audible outside the room;

 • Throwing garbage out of the window;

 • Allowing guests to enter the rooms after 9:00 PM without administration’s consent;

 • Smoking in non-smoking rooms and other unapproved areas. A fine of 50,000 tenge will be charged for breaking this rule;

 • Moving furniture outside the room;

 • Changing rooms without authorization;

 • Hanging pictures or posters on the walls;

 • Removing bed linens from the room;

• Breaking the silence from 10:00 PM to 7:00 AM for mutual consideration.

**Accommodation and Additional Services Payment**

The accommodation fee is charged at check-in, in accordance with the hotel’s price list, for the full duration of stay, and is based on the standard check-out time.

The unified check-out time is at 12:00 noon local time.

 • If the guest checks in before 5:00 AM, the full 100% rate is charged.

 • For check-ins between 6:00 AM and 2:00 PM, a 50% early check-in fee is applied.

 • For check-outs between 12:00 PM and 6:00 PM, a 50% late check-out fee is applied.

 • If the guest checks out after 6:00 PM, the full rate for the day is charged.

Upon request, guests staying in single or double rooms may be provided with an additional bed, charged according to the price list. The extra charge for the second guest is 10,000 tenge.

**Additional Services**

With prior arrangement with the administration, guests may stay overnight, provided the payment, registration, and necessary documentation requirements are met.

* The hotel administration offers additional paid services according to the approved price list. Guests are provided with the following complimentary services:
* Local phone calls within Almaty,
* Use of the first aid kit,
* Wake-up service,
* Ironing rooms on floors 5 to 7,
* Luggage storage,
* Individual safes in rooms.

**The «Grand Voyage» Hotel informs you that the additional services include:**

* Long-distance and international phone calls,
* Laundry services.

**Self-Service Coffee Corner**

For the convenience of our guests, the hotel coffee shop features a self-service corner, open 24/7. Here, you can enjoy a cup of fragrant tea – our selection includes both classic black and refreshing green tea. In addition to drinks, we offer three types of cookies, perfect for a light snack.

Moreover, the coffee shop is equipped with a modern coffee machine, allowing you to prepare a variety of coffee drinks to suit your taste. Enjoy the cozy atmosphere and high-quality beverages at any time of day or night!

**Special Conditions**

* Parents arriving at the hotel with minor children assume responsibility for the direct supervision of their children and are liable for any damage caused by the children to the hotel’s property, which they are obliged to compensate.
* Temporary accommodation services for minor children without parents are not provided.
* Forgotten items are stored with the hotel supervisor for up to two months (underwear and socks are not stored). The hotel is not responsible for the loss or damage of forgotten items.

**Thank you for your attention!**