INFINITY PLAZA
HOTEL
★★★★

БЕКІТІЛДІ
«Инфинити Орда» ЖШС
атқарушы директоры
Сагитова Д.Т.
08.10.2026 ж.

«INFINITY PLAZA HOTEL» ҚОНАҚ ҮЙІНДЕ ТҰРУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

«ИНФИНИТИ ОРДА» ЖШС

Атырау қ.

1. Жалпы ережелер

1. Осы Ережелер Қазақстан Республикасының қонақүй қызметтерін көрсету, тұтынушылардың құқықтарын қорғау, санитариялық-эпидемиологиялық талаптар және өрт қауіпсіздігі талаптарын реттейтін қолданыстағы заңнамасына сәйкес әзірленді.

2. Осы Ережелерде мынадай негізгі терминдер қолданылады:

Брондау – қонақүйдің нөмірді тапсырыс берушіге келісілген талаптармен ұсынуға кепілдік бере отырып, алдын ала резервтеу қызметі;

Қонақүй қызметі – жеке тұлғаларға уақытша тұру үшін нөмірлер мен апартаменттер ұсыну, сондай-ақ қосымша қызметтер көрсету (бұдан әрі – қызметтер).

Қосымша қызметтер – қонақүй ақылы немесе ақысыз негізде көрсететін қоғамдық тамақтандыру, тұрмыстық қызметтер, байланыс қызметтері және т.б.;

Қонақүйге орналастыру - тіркеу рәсімделіп, Қонаққа кілт берілген сәттен бастап, оны нөмірде немесе апартаментте тұру талаптарымен, тұру және өрт қауіпсіздігі ережелерімен таныстыруды қамтитын және нақты орналастыруға дейінгі рәсім;

Қонақ – қызметтерге тапсырыс беретін және/немесе оларды пайдаланатын заңды немесе жеке тұлға;

Нөмір – қонақүйдің бір немесе бірнеше қонақтың уақытша тұруына арналған, нөмір санатына сәйкес жиһазбен, қажетті мүлікпен және өзге де жабдықтармен қамтамасыз етілген жеке үй-жайы.

Апартаменттер – қонақтардың уақытша тұруына арналған және санатына қарай тұрғын аймағы, қосымша бөлмелері, жиһазы, тұрмыстық техникасы және/немесе асүй аймағы бар қонақүй нөмірлері. Апартаменттер қонақүй кешенінің бөлігі болып табылады және осы Ережелерге сәйкес қызмет көрсетіледі.

Ресепшен – қонақтарды қабылдау және орналастыру орны.

Қонақүй тәулігі – жергілікті уақыт бойынша ағымдағы тәуліктің сағат 14:00-інен келесі тәуліктің сағат 12:00-іне дейінгі орналастыру кезеңі.

Тіркеу картасы – қонақүй мен тапсырыс беруші (Қонақ) арасында шарт жасалғанын растайтын құжат. Тіркеу картасына қол қою арқылы Қонақ қонақүйдің ресепшенінде ұсынылған оферта талаптарын қабылдайды.

Шақырылған қонақ – қонақүйде тұрып жатқан Қонақтың шақыруымен қонақүйге келген келуші.

Ұмытылған заттар – Қонақтың қонақүйде тұрған кезінде қалдырып кеткен және шығу кезінде алып кетпеген жеке заттары.

Эмитент-банк – қолма-қол ақшаны, бағалы қағаздар мен есеп айырысу және төлем функцияларын орындай алатын активтерді айналымға шығаратын қаржы мекемесі.

Қонақүй қызметтері онлайн брондау кезінде жария оферта шартының (№ 1 қосымша) немесе келісім жасалатын шарттың негізінде көрсетіледі. Екі тарап қол қойған бір құжатты (оның ішінде электрондық құжатты) жасау, Қонақ жіберген өтінімді Қонақүйдің растауы, сондай-ақ Қонақтың қызметтерді алуға бағытталған әрекеттерді жасауы (оның ішінде Қонақүйге тиісті соманы төлеуі) шарттың жазбаша нысаны сақталған болып есептеледі.

3. Осы Ережелер, қызметтер тізбесі, қызметтер мен қонақүй мүлкіне келтірілген залал үшін бағалар прейскуранты, қызметтерді төлеу нысаны мен тәртібі және заттарды сақтау туралы ақпарат нөмірлердегі ақпараттық папкаларында немесе қонақтарды қабылдау және орналастыру стойкасында орналасқан.

4. «Ұсыныстар мен пікірлер» кітабы қонақүйдің ресепшенінде орналасқан.

2. Брондау және орналастыру тәртібі мен талаптары

2.1. Қонақүй Қонақтарды тараптар келіскен мерзім ішінде нөмірлер мен апартаменттерде уақытша орналастыруға арналған. Келісілген мерзім аяқталғаннан кейін Қонақ нөмірді немесе апартаментті босатуға міндетті.

2.2. Қонақүйге орналастыруда нөмірі расталған брондауы бар тұлғаларға басымдық беріледі. Қалған тұлғалар жалпы кезек тәртібімен орналастырылады.

2.3. Нөмірді немесе апартаментті брондау Қонақ брондау растамасын алғаннан кейін расталған болып есептеледі.

2.4. Тұру үшін Қонақ қабылдау және орналастыру қызметіне өзінің жеке басын куәландыратын құжатты: жеке куәлікті немесе паспортты ұсынуы қажет. 18 жасқа толмаған кәмелетке толмаған азаматтарды қонақүйге тіркеу олармен бірге жүрген ата-аналарының (асырап алушыларының, қорғаншыларының) немесе жақын туыстарының, сондай-ақ еріп жүретін тұлғаның жеке басын куәландыратын құжаттары және оның өкілеттігін растайтын құжат болған жағдайда, кәмелетке толмаған азаматтардың туу туралы куәліктері негізінде жүзеге асырылады.

2.5. Шетел азаматтарын орналастыру кезінде олар ұлттық паспортын, сондай-ақ болған жағдайда көші-қон картасын/Қазақстан Республикасының аумағында уақытша тұруға рұқсатты/тұруға ықтиярхатты ұсынуы тиіс.

2.6. Спортшылар немесе оқушылар үшін нөмірлерді брондайтын ұйымдар командада жауапты жаттықтырушы болған және алдын ала ресми өтінім client@infinityplaza.kz электрондық поштасына жіберілген немесе орналастыру кезінде өтінімнің түпнұсқасы ұсынылған жағдайда кәмелетке толмаған тұлғаларды орналастыра алады.

2.7. Қонақ тіркеу картасын толтырып, оны жоғарыда көрсетілген құжатпен бірге тұруды рәсімдеу үшін қабылдау және орналастыру қызметінің қызметкеріне береді.

2.8. Бос орындар болған жағдайда Қонақ қолжетімді нөмір немесе апартамент санатын таңдап, тұру ақысын төлейді. Осыдан кейін оған нөмірдің немесе апартаменттің кілті беріледі.

2.9. Тұруды рәсімдеу кезінде Қонақүй Қонақты нөмірдің немесе апартаменттің санатымен, қолданыстағы тұру тарифтерімен және қонақүйде қосымша ақыға көрсетілетін қызмет түрлерімен таныстыруға міндетті.

2.10. Қонақүйде үй жануарларын орналастыруға тыйым салынады.

3. Тұру ақысын төлеу және қонақтарды орналастыру тәртібі

3.1. Тұру ақысы қонақүйге келген кезде қолданыстағы бағалар прейскурантына сәйкес қонақүй тәуліктері бойынша есептеледі. Нөмір бағасына кіретін қызметтер тізбесін Қонақүй айқындайды. Қонақ көрсетілген қызметті қабылдағаннан кейін оның құнын толық көлемде төлеуге міндетті. Қонақтың келісімімен қызмет толық көлемде немесе аванс түрінде төленуі мүмкін.

Төлемді қолма-қол ақшамен немесе Eurocard, Maestro, MasterCard, Visa, Electron, American Express банк карталарымен, сондай-ақ қонақүйдің есеп айырысу шотына қолма-қол ақшасыз аудару арқылы жасауға болады. Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 282-бабына сәйкес барлық қызметтер үшін төлем ұлттық валютада – теңгемен жүргізіледі.

3.2. Қонақүй тәулік бойы, аптасына жеті күн жұмыс істейді.

3.3. Қонақүйде есептік уақыт: келу уақыты – жергілікті уақыт бойынша сағат 14:00, шығу уақыты – сағат 12:00. Қонақтың кеш шығуы жағдайында тұру ақысы төмендегі тәртіппен есептеледі:

3.3.1. Тұру тәулігі аяқталғаннан кейін кеш шығу ақысы немесе екінші тәуліктің ақысы есептеледі.

3.3.2. Қонақ есептік уақытқа дейін, сағат 06:00-ден 14:00-ге дейін ерте келген жағдайда тәуліктік тарифтің 50%-ы алынады; келу күніндегі таңғы ас нөмір бағасына кірмейді.

3.3.3. Қонақ сағат 06:00-ге дейін келген жағдайда тұру ақысы толық тәулік үшін есептеледі.

3.3.4. Есептік уақыттан кейін, сағат 12:00-ден 18:00-ге дейін кеш шыққан жағдайда тұру ақысы тәуліктік тарифтің 50%-ын құрайды.

3.3.5. Сағат 18:00-ден кейін шыққан жағдайда тұру ақысы толық тәулік үшін есептеледі.

3.3.6. Толық тәулік үшін ақы төленген жағдайда таңғы ас тұру бағасына кіреді. Таңғы ас жұмыс күндері сағат 06:00-ден 10:00-ге дейін, демалыс күндері сағат 06:00-ден 11:00-ге дейін беріледі.

3.4. Нөмірлер, апартаменттер және қосымша қызметтер бағасы туралы ақпарат ресепшенде орналасқан.

3.5. Отбасымен орналасқан кезде 7 жасқа дейінгі бір балаға жеке төсек-орын берілмесе, оның тұру ақысы алынбайды.

3.6. Әкімшілік Қонақтың қонақүйде тек ақысы төленген кезеңде тұруын қамтамасыз етеді. Төленген кезең аяқталғаннан кейін Қонақтың қалауы бойынша тұру мерзімі тек бос орындар болған жағдайда ұзартылуы мүмкін.

3.7. Ақшаны қайтару. Қонақ қонақүйден мерзімінен бұрын шығуға құқылы; ол үшін қонақүйдің ресепшенінде ақшаны қайтару туралы өтініш рәсімдеуі керек. Нақты тұрған мерзім үшін жаңа шот беріледі. Ақшаның аударылу мерзімі эмитент-банкке байланысты және, әдетте, Қонақүй ақшаны қайтарған сәттен бастап 5–10 жұмыс күнін құрайды.

3.7.1. Мерзімінен бұрын шыққан жағдайда ақшаны қайтару үшін Қонақ ресепшен қызметкеріне төлем құжаттарының түпнұсқаларын (орындалған жұмыстар актісі, фискалдық чек және т.б.) ұсынуға міндетті.

3.7.2. Банк картасымен төленген жағдайда жеке қолы қойылған слиптің түпнұсқасы қосымша ұсынылуы тиіс.

3.7.3. Тұру ақысын қолма-қол ақшасыз төлеген Қонаққа қаражат есеп айырысу шотына қайтару туралы хаттың түпнұсқасы негізінде, хат алынған күннен бастап 5–10 жұмыс күні ішінде қайтарылады. Брондау өтінімі өзгертілген немесе одан бас тартылған жағдайда талап етілмеген қызметтердің құны Қонаққа Қонақүйге тиісті хабарлама (өтініш) түскен күннен бастап 5–10 жұмыс күні ішінде қайтарылады.

4. Қонақүйде тұру ережелері

4.1. Қонақ нөмірге тұру ақысын төлегеннен кейін орналастырылады. Төлемді кейінге қалдыру көзделген шарт жасасқан корпоративтік клиенттер үшін орналастыру Тапсырыс берушінің уәкілетті өкілінің расталған өтінімі негізінде, жасалған шарт талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

4.2. Қонақ қонақүйдің белгіленген регламентіне, жұмыс уақытына және болу тәртібіне сәйкес барлық қызметтерін пайдалана алады.

4.3. Қонақүйден шығар кезде Қонақ нөмірді немесе апартаментті және электрондық кілтті ресепшен қызметкеріне тапсырып, көрсетілген негізгі және қосымша қызметтер үшін түпкілікті есеп айырысуға міндетті.

4.4. Қонақүй нөмірінде немесе апартаментінде тұратын Қонақ белгіленген тәртіпке сәйкес келушілерді шақыра алады. Шақырылған адамдардың нөмірде немесе апартаментте бір мезгілде болуы брондау талаптарын, белгіленген сыйымдылықты және қонақүй ережелерін бұзбауы тиіс.

4.5. Қонақүй алкогольдік немесе есірткілік мас күйдегі шақырылған адамдарды кіргізуден бас тартуға құқылы.

4.6. Шақырылған адамдардың уақытылы кетуіне Қонақ жауапты. Қонақтың шақыруымен келушілердің нөмірде сағат 07:00-ден 23:00-ге дейін болуына рұқсат етіледі.

Шақырылған адам сағат 23:00-ден кейін нөмірде қалатын болса (бос орын болған жағдайда), оның тұруы осы Ережелерде белгіленген тәртіппен рәсімделуі тиіс.

4.7. Қонақтар мен шақырылған адамдар қонақүйдің мүлкі мен жабдықтарына ұқыпты қарауға, тазалық пен тәртіпті сақтауға, қонақүйде тұру, өрт қауіпсіздігі және қоғамдық тәртіп ережелерін орындауға міндетті.

4.8. Қонақ демалыс кезінде моральдық-этикалық нормаларды сақтауға, қоғамдық орындарда алкогольді шамадан тыс тұтынудан және балағат сөздер айтудан аулақ болуға тиіс. Қонақүйдегі мінез-құлық ережелерін сақтап, қонақүй аумағындағы келушілер мен басқа Қонақтарды іс-әрекетімен немесе сөзімен қорламауы керек.

4.9. Сағат 23:00-ден 09:00-ге дейін тыныштық сақтап, қонақүйдің басқа Қонақтарына кедергі келтірмеу қажет.

4.10. Уақытша пайдалануға берілген қонақүй мүлкін күтіп ұстау қажет. Залал келтірілген жағдайда Қонақ Infinity Plaza Hotel мүлкіне келтірілген залалға арналған прейскурантта көрсетілген тарифтерге сәйкес, сондай-ақ тізімде көрсетілмеген ортақ пайдаланылатын орындардағы және өзге де қонақүй мүлкіне келтірілген залалды нарықтық құны бойынша өтеуге міндетті.

4.11. Барлық қонақтың жайлы тұруын қамтамасыз ету мақсатында қонақүйде темекі шегуге толық тыйым салынады. Нөмірлерде, апартаменттерде және темекі шегуге рұқсат етілмеген өзге де үй-жайларда темекі шегуге болмайды. Осы талап бұзылған жағдайда қонақүйдің қолданыстағы прейскурантында белгіленген мөлшерде айыппұл алынуы мүмкін. Темекі шегуге арналған арнайы жабдықталған орындар ғимараттан тыс жерде — Smoking Box аймағында орналасқан.

4.12. Қонақтардың, келушілердің, қызметкерлердің және қонақүй мүлкінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында, Қазақстан Республикасының заңнамасы бейнебақылауға тыйым салатын үй-жайларды қоспағанда, қонақүй аумағында бейнебақылау жүргізілуі мүмкін. Бейнебақылау туралы ақпарат Қонақтар мен келушілер таныса алатын орындарда орналастырылады.

4.13. Қонақ өзіне тиесілі ақша қаражатының, құжаттардың, банк карталарының, бағалы қағаздардың, кредиттік және телефон карталарының, асыл тастардың, зергерлік бұйымдардың және өзге де бағалы заттардың сақталуын өзі қамтамасыз етуге міндетті. Қонақүй олардың жоғалуына жауапты емес.

4.14. Қонақүйде тәртіп пен қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында мыналарға тыйым салынады:

4.14.1. Нөмір кілті мен қонақ картасын бөгде адамдарға беруге. Қонақ өзі шақырған адамдардың әрекеттері үшін, оның ішінде қонақүйдің басқа Қонақтарына немесе мүлкіне залал келтірілген жағдайда, қолданыстағы заңнама шеңберінде жауап береді.

4.14.2. Нөмірде көлемді заттарды, тез тұтанатын, жарылғыш, есірткілік материалдар мен заттарды сақтауға.

4.14.3. Жиһазды және төсек-орын жабдықтарын нөмір ішінде орын ауыстыруға немесе нөмірден шығаруға.

4.15. Нөмірлер мен апартаменттер күн сайын сағат 09:00-ден 21:00-ге дейін дымқыл тазалаудан өткізіледі. Ұзақ мерзім тұру кезінде төсек-орын жабдықтары қонақүйде тұрған әрбір үшінші түннен кейін ауыстырылады.

4.16. Кір жуу қызметтері Қонақтарға күн сайын сағат 09:00-ден 18:00-ге дейін Қонақүйдің бағалар прейскурантына сәйкес көрсетіледі.

4.17. Апартаменттер Infinity Plaza Hotel қонақүй кешенінің бөлігі болып табылады және тек осы Ережелерде және брондау талаптарында белгіленген шарттармен Қонақтардың уақытша тұруына беріледі.

4.18. Апартаменттерде тұруға қонақүйде тұрудың жалпы ережелері, соның ішінде тіркеу, төлем, тыныштық сақтау, өрт қауіпсіздігі, темекі шегу, келушілерді шақыру және мүлік үшін жауапкершілік ережелері қолданылады.

4.19. Апартаменттерде қонақүй қызметкерлері белгіленген кестеге және қауіпсіздік талаптарына сәйкес тазалау, техникалық қызмет көрсету және ақауларды жою жұмыстарын жүргізеді. Қажет болған жағдайда қонақүй қызметкерлері осы жұмыстарды орындау үшін, оның ішінде Қонақ болмаған кезде де, апартаментке кіруге құқылы.

4.20. Қонақ апартаменттердегі жиһаздың, жабдықтардың, тұрмыстық техниканың, асүй мүлкінің және өзге де мүліктің сақталуын қамтамасыз етуге міндетті. Жабдықты тек оның тікелей мақсатына сай пайдалануға болады.

4.21. Апартаменттердегі жиһазды, тұрмыстық техниканы, ыдыс-аяқты, мүлікті және өзге де мүлікті өз бетінше орын ауыстыруға немесе сыртқа шығаруға, сондай-ақ апартаменттерді немесе кілттерді үшінші тұлғаларға беруге тыйым салынады.

4.22. Апартаменттерді кештер, іс-шаралар өткізу, өтінімде көрсетілмеген тұлғаларды орналастыру немесе уақытша тұруға қатысы жоқ өзге мақсаттарда пайдалануға жол берілмейді.

4.23. Мүліктің бүлінгені, жабдықтың істен шыққаны немесе апартаменттерді қауіпсіз әрі қалыпты пайдалануға әсер ететін өзге жағдайлар анықталған кезде Қонақ бұл туралы дереу ресепшенге хабарлауға міндетті.

5. Қонақтың жауапкершілігі

5.1. Қонақ осы Ережелерді, шарт талаптарын, қауіпсіздік және қоғамдық тәртіп талаптарын елеулі немесе бірнеше рет бұзған, қонақүй мүлкіне залал келтірген не басқа адамдардың өміріне, денсаулығына немесе қауіпсіздігіне қатер төндірген жағдайда, Қонақүй Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген тәртіппен Қонақтан тұруды тоқтатуды және нөмірді/апартаментті босатуды талап етуге құқылы.

5.2. Тұруын тоқтату шарасы қолданылған Қонаққа қызмет көрсетуден бас тартылған жағдайда, төленген, бірақ көрсетілмеген тұру қызметтері үшін ақшаны қайтару Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

6. Қонақүй әкімшілігінің құқықтары мен міндеттері

6.1. Қонақүй Қонақтарды орналастыруды рәсімдеу кезінде оларға көрсетілетін негізгі және қосымша қызметтер, сондай-ақ оларды төлеу нысаны мен тәртібі туралы хабарлауға міндетті.

6.2. Қонақүй тұру ережелері мен нөмірлердің және өзге қызметтердің бағалар прейскурантын көзге көрінетін ыңғайлы жерде орналастыруға және Қонақтың алғашқы талабы бойынша ұсынуға міндетті:

6.3. Қонақүй әр нөмірде және апартаментте қонақүйде тұру тәртібі мен өрт қауіпсіздігі ережелері туралы ақпараттың болуын қамтамасыз етуге міндетті.

6.4. Қонақүй мына тұлғаларды орналастырудан бас тартуға құқылы:

6.4.1. Жеке басын куәландыратын құжаттарды ұсынбаған;

6.4.2. Төлемді немесе төлем кепілдігін ұсынбаған;

6.4.3. Қонақүйде орналастыру/тұру талаптарымен келіспеген;

6.4.4. Қоғамдық тәртіпті бұзатын;

6.4.5. Алкогольдік немесе есірткілік мас күйдегі;

6.4.6. Ата-анасының, асырап алушыларының, қорғаншыларының, қамқоршыларының немесе заңды өкіл заңнамада белгіленген тәртіппен тиісті өкілеттік берген өзге кәмелетке толған еріп жүруші тұлғаның сүйемелдеуінсіз келген 18 жасқа толмаған тұлғалар.

6.5. Қонақүй санитариялық-эпидемиологиялық талаптардың сақталуын және ұсынылатын қызметтердің сапасын қамтамасыз етеді.

6.6. Қонақүй Қонақтар мен келушілер туралы ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді.

6.7. Қонақүй нөмірлік қордағы қолайсыздықтар мен ақауларды жою туралы Қонақтың өтініштеріне уақтылы жауап беруге міндетті.

6.8. Қонақ тұрып жатқан нөмірде немесе апартаментте үй-жайды қалыпты, сапалы және қауіпсіз пайдалануға кедергі келтіретін немесе қатер тудыратын жағдайларды жоюға бағытталған шұғыл жөндеу, санитариялық-эпидемиологиялық, техникалық және өзге де жұмыстарды жүргізу қажет болған жағдайда, Қонақүй қажетті жұмыстарды орындауға, қажет болса нөмірді немесе апартаментті ауыстыруға және оны дереу босатуды талап етуге құқылы.

6.9. Қонақүй ұмытылған заттар табылған жағдайда осы Ережелердің 7-бөлімінде белгіленген тәртіпке сәйкес оларды иесіне қайтару шараларын қабылдайды.

7. Ұмытылған заттар

7.1. Ұмытылған заттар табылған жағдайда қонақүй оларды белгіленген тәртіпке сәйкес иесіне қайтару үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды:

7.2. Қонақ нөмірде немесе апартаментте қалдырған заттар қонақүй тарапынан сақтау камерасына орналастырылады. Заттарды сақтауға қабылдау қонақүй әкімшілігінің, қонақүйдің ішкі қауіпсіздік қызметі қызметкерлерінің, ресепшен қызметкерінің және супервайзердің қатысуымен жүзеге асырылады.

7.3. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзге мерзім белгіленбесе немесе табылған заттың сипатына байланысты басқа мерзім қажет болмаса, ұмытылған заттар Қонақүйде 3 (үш) ай сақталады.

Көрсетілген мерзім өткеннен кейін затпен әрі қарай жұмыс істеу оның құнын, сипатын және қауіпсіз сақтау мүмкіндігін ескере отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

Үш ай өткен соң Қонақүй ұмытылған затты нысан аумағынан тыс жерге шығаруға құқылы.

7.4. Ұмытылған затты иесіне қайтару үшін жеке куәлік немесе паспорт сияқты құжаттарды, сондай-ақ Infinity Plaza Hotel нөмірінде немесе апартаментінде тұрған күндер туралы ақпаратты ұсыну қажет.

8. Шағымдар және дауларды шешу тәртібі

8.1. Қызмет көрсету сапасына қатысты даулы мәселелер туындаған жағдайда, Қонақ мәселені қонақүйдің қабылдау және орналастыру қызметінің қызметкеріне ресепшен арқылы жүгіну жолымен шешуге тырысуы керек.

8.2. Қызмет көрсету сапасына қатысты барлық мәселелер мен даулар келіссөздер арқылы шешіледі. Егер келіссөздер нәтижесінде дау шешілмесе және тиісті шаралар қабылданбаса, Қонақ өз шағымдарын, ұсыныстары мен тілектерін жазбаша түрде баяндап, қонақүй басшылығына жүгінуге құқылы.

9. Қорытынды ережелер

9.1. Осы Ережелер Орындаушының қызметтеріне тапсырыс берушілердің және Қонақүйге келушілердің барлығы үшін міндетті.

9.2. Қонақүйге орналасу кезінде Қонақтың тіркеу картасына қол қоюы оның өз дербес деректерін және тіркеу картасында көрсетілген бірге тұратын тұлғалардың дербес деректерін өңдеуге келісімін білдіреді.

9.3. Қонақүйге орналасу кезінде тіркеу картасына қол қою Қонақтың осы Ережелердің барлық талаптарымен танысқанын, оларды толық түсінгенін және келісетінін, сондай-ақ оларды бұзғаны үшін осы Ережелер мен Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес толық жауапкершілікті қабылдайтынын білдіреді.

№ 1 қосымша
Infinity Plaza Hotel
Қонақ үйінде тұру ережелеріне

Қонақүй қызметтерін ақылы көрсету туралы жария оферта шарты

Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 387-бабына сәйкес осы шарт жария шарт болып табылады. Осы Шарт мәтінін Infinity Plaza Hotel ресми сайтында https://infinityplazahotel.kz/ мекенжайы бойынша жариялау (орналастыру) Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 395-бабына сәйкес осы Шартты жасасу мақсатында кез келген тұлғаға (тұлғалардың белгісіз тобына) бағытталған жария ұсыныс (оферта) болып табылады.

Осыған байланысты осы Шарттың мәтінін мұқият оқып шығыңыз. Егер қандай да бір тармақпен келіспесеңіз, Орындаушы қызметтерді пайдаланудан бас тартуды ұсынады.

Осы құжат Infinity Plaza Hotel қонақүйінің (бұдан әрі – Қонақүй) ресми ұсынысы (жария офертасы) болып табылады және бір тараптан атқарушы директор Сагитова Д.Т. атынан әрекет ететін «Инфинити Орда» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің (бұдан әрі – «Орындаушы») қызметтер көрсетуінің барлық елеулі талаптарын, екінші тараптан қызметтерді пайдаланушының (бұдан әрі – «Тапсырыс беруші») талаптарын қамтиды; бұдан әрі бірге «Тараптар» деп аталып, осы Шартты төмендегілер туралы жасасты:

ОСЫ ОФЕРТА-ШАРТТА ҚОЛДАНЫЛАТЫН АНЫҚТАМАЛАР

Егер мәтіннен өзгеше мағына туындамаса немесе арнайы өзгеше белгіленбесе, осы Оферта-шартта қолданылатын терминдер мен анықтамалар мынадай мағынада пайдаланылады:

Оферта – жеткілікті түрде айқындалған және оны жасаған тұлғаның қабылданған (акцептелген) жағдайда ұсыныспен байланысты болуға ниетін білдіретін, бір немесе бірнеше тұлғаға шарт жасасу туралы ұсыныс;

Акцепт – Тапсырыс берушінің осы офертада көзделген әрекеттерді орындау арқылы офертаны толық әрі сөзсіз қабылдауы. Офертаны акцептеу оферта-шартты жасасуға әкеледі;

Оферта-шарт – офертаны акцептеу арқылы жасалатын Орындаушы мен Тапсырыс беруші арасындағы қызмет көрсету шарты.

Орындаушы – «Инфинити Орда» ЖШС, Қазақстан Республикасы, 060009, Атырау қ., Құрманғазы көшесі, 12.

Қонақ – қызметтерге тапсырыс беретін және/немесе оларды пайдаланатын, осылайша жасалған оферта шарты бойынша Орындаушы қызметтерінің Тапсырыс берушісі болып табылатын заңды немесе жеке тұлға;

Қонақүй қызметі – жеке тұлғаларға уақытша тұру үшін нөмірлер мен апартаменттер ұсыну, сондай-ақ қосымша қызметтер көрсету (бұдан әрі – қызметтер).

Қызмет көрсету орны – Қазақстан Республикасы, Атырау қаласы, Құрманғазы көшесі, 32 – 1-блок, Құрманғазы көшесі, 12д – 2-блок.

Сайт – Интернет желісінде https://infinityplazahotel.kz/ мекенжайында орналасқан ақпараттық веб-ресурс.

Бағалар прейскуранты – Орындаушы Шартта белгіленген тәртіппен қабылдайтын және өзгертетін, Орындаушы көрсететін қызметтердің түрлері, оларға тапсырыс беру тәртібі мен құны туралы мәліметтерді қамтитын құжат. Орындаушы қызметтердің және/немесе тұтынушылардың әртүрлі санаттары үшін жеке прейскуранттар қалыптастыруға құқылы;

Қабылдау және орналастыру қызметінің қызметкері – қонақүйдің күнделікті жұмысын қамтамасыз ететін, қонақтарға жоғары деңгейде қызмет көрсететін және +7 771 002 8888, +7 771 333 8888 телефон нөмірлері арқылы ақпарат беретін тұлға.

Тапсырыс – Тапсырыс беруші іздеу және брондау нәтижесінде қолайлы нұсқаны таңдау арқылы қалыптастыратын Қонақүй қызметтерінің жиынтығы.

Онлайн брондау жүйесі (бұдан әрі – Жүйе) – түскен Тапсырыстар, Қонақүйдегі бос орындар, тарифтер және оларды қолдану қағидалары, сондай-ақ ұсынылатын қызметтерді көрсету талаптары туралы ақпаратты қамтитын ақпараттық жүйе. Жүйедегі ақпарат кез келген уақытта өзгертілуі немесе толықтырылуы мүмкін, сондықтан Тапсырыс берушіге Жүйені онлайн режимінде пайдалану ұсынылады.

Байланыс деректері – тапсырыс берілген қызметтерге қатысты мәселелер бойынша жедел байланысу үшін Тапсырыс берушінің жеке және байланыс деректері.

Брондау – қонақүйдің нөмірді немесе апартаментті Тапсырыс берушіге келісілген талаптармен ұсынуға кепілдік бере отырып, резервтеу қызметі.

Брондау және төлеу қағидалары – Тапсырыс беруші Қонақүй қызметтерін брондау және жасалған брондау ақысын төлеу кезінде басшылыққа алатын қағидалар мен нұсқаулықтар жиынтығы.

Қонақүйде тұру және қауіпсіздік техникасы ережелері – Орындаушының қызметтерін пайдалану, қонақүйде өзін ұстау, қауіпсіздік техникасы және тұру шарттарына қатысты міндетті ережелер жиынтығы. Ережелер барлық Тапсырыс берушілер үшін міндетті. Қонақүйде тұру ережелері толық тізім болып табылмайды; Орындаушы қызмет көрсету сапасы мен қауіпсіздігін жақсарту мақсатында оларды өз бетінше толықтыруға және өзгертуге құқылы. Өзгерістер мен толықтырулар Infinity Plaza Hotel аумағындағы баршаға қолжетімді жерде орналастыру арқылы Тапсырыс берушілерге жеткізіледі. Мұндай жариялау Қонақүй ережелеріндегі өзгерістер Тапсырыс берушінің назарына келісілген тәртіппен жеткізілгенін растауға жеткілікті негіз болып табылады.

1. ОФЕРТАНЫҢ МӘНІ

1.1. Осы Офертаның мәні – Орындаушының Тапсырыс берушіге осы Офертаның, оның қосымшаларының және қолданыстағы бағалар прейскурантының талаптарына сәйкес Қызметтер көрсетуі.

1.2. Оферта мен оның қосымшалары, Ережелер және бағалар прейскуранты ресми құжаттар болып табылады және Infinity Plaza Hotel ресми сайтында https://infinityplazahotel.kz/ мекенжайы бойынша орналастырылады.

1.3. Орындаушы Тапсырыс берушімен алдын ала келіспей осы Офертаға, оның қосымшаларына және бағалар прейскурантына өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы, бұл ретте өзгерістер күшіне енгенге дейін кемінде бір күн бұрын оларды өзінің

көрсетілген сайтында жариялауды қамтамасыз етеді. Тапсырыс беруші барлық өзгерістермен өз бетінше танысуға міндетті. Егер Тапсырыс беруші Оферта өзгергеннен кейін Орындаушының қызметтерін пайдалануды жалғастырса, бұл өзгерістерді қабылдағанын білдіреді.

1.4. Тапсырыс беруші қызметтерге ақы төлегеннен кейін Оферта қабылданған, ал қызмет көрсету шарты жасалған болып есептеледі.

2. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

2.1. Орындаушының құқығы:

2.1.1. Тапсырыс берушіден орналастыру кезінде (сауалнама толтырғанда) жеке деректердің дұрыстығын растайтын құжаттарды ұсынуды талап ету.

2.1.2. Тапсырыс берушіні орналастырудан бас тарту:

- Оферта-шарттың және/немесе тұру ережелерінің талаптарын қабылдаудан бас тартқан жағдайда;

- мәлімделген қызметтер үшін төлем шарттары бұзылған жағдайда;

- осы Оферта-шарттың және Қонақүйде тұру тәртібін айқындайтын ішкі нормативтік құжаттардың талаптарын қабылдаудан бас тартқан жағдайда.

2.1.3. Тапсырыс берушіден брондау жүйесінде және осы Шартта көзделген тапсырыс беру мен қызметтерді брондаудың барлық рәсімдерін сақтауды талап ету. Тапсырыс беруші қандай әрекеттер жасаса да, Орындаушы брондау тәртібі толық сақталған жағдайда ғана тиісті орындалған әрекеттер үшін жауап береді.

2.1.4. Осы Шарт мақсатында брондау қызметтерін орындау үшін үшінші тұлғаларды тарту.

2.1.5. Тапсырыс беруші Орындаушыға жалған мәліметтерді немесе байланыс деректерін, сондай-ақ жалған және/немесе заңсыз пайдаланылатын төлем картасының деректерін ұсынған жағдайда Шартты соттан тыс біржақты тәртіппен бұзу.

2.1.6. Қонақ тұрғылықты жерінде бір тәуліктен астам уақыт болмаған жағдайда (немесе есептік шығу уақыты басталғаннан кейін 6 сағат өткен соң) Қонақүй әкімшілігі комиссия құрып, нөмірде немесе апартаментте тұрған мүлікті тізімдеп, Қонақты шығару құқығын өзіне қалдырады.

2.2. Орындаушы міндетті:

2.2.1. Тапсырыс берушіге Infinity Plaza Hotel ресми сайтында https://infinityplazahotel.kz/ Қонақүй және оның қызметтері туралы қажетті ақпаратты, сондай-ақ Тапсырысты рәсімдеу және төлеу жөніндегі нұсқаулықтарды ұсыну.

2.2.2. Осы Шарттың қолданылу кезеңінде Тапсырыс берушіге қызметтерді өз күшімен, құралдарымен немесе үшінші тұлғаларды тарту арқылы толық көлемде көрсету.

2.2.3. Көрсетілетін қызметтер туралы объективті ақпарат беру, қызметтерді сапалы және оларды көрсету тәртібіне сәйкес ұсыну.

2.2.4. Тапсырыс берушіге Қонақүйге орналастыруға және тұруға қатысты барлық қажетті ресімделген құжаттарды беру.

2.2.5. Тапсырыс берушіге қосымша қызметтерді Қонақүйдің бағалар прейскурантына сәйкес ақылы негізде көрсету.

2.2.6. Тапсырыс жойылған кезде Оферта-шартта және тұру ережелерінде көзделген талаптарға сәйкес қызметтердің күшін жоюды растау.

2.3. Тапсырыс берушінің құқығы:

2.3.1. Қонақүй қызметтерін Infinity Plaza Hotel ресми сайтында көрсетілген онлайн брондау жүйесі және өзге тәсілдер арқылы іздеу, брондау және төлеу. Брондау жүйесін пайдалану арқылы Тапсырыс беруші осы Офертаның талаптарын қабылдайды.

2.3.2. Мәлімделген және ақысы төленген қызметтерді келісілген талаптармен толық көлемде алу.

2.3.3. Осы Шартта және тұру ережелерінде көрсетілген талаптарға сәйкес тұру қызметтерінен бас тарту.

2.4. Тапсырыс беруші міндетті:

2.4.1. Осы Офертамен және тұру ережелерімен алдын ала таныспай Тапсырысты рәсімдеуге кіріспеу.

2.4.2. Қонақүйге орналастыру үшін ресепшенге қажетті жеке деректерді ұсыну.

2.4.3. Орындаушы көрсеткен қызметтерге осы Шартта және брондау расталған күнгі қолданыстағы бағалар прейскурантында белгіленген мөлшерде, мерзімде және тәртіппен уақтылы ақы төлеу.

2.4.4. Қонақүйде тұрған кезде қонақүйде тұру ережелерін, өрт қауіпсіздігі ережелерін, электр тұрмыстық құрылғыларды пайдалану қағидаларын және осы Оферта-шартты сақтау.

2.4.5. Егер осы Шартта өзгеше көзделмесе және міндеттемелердің мәнінен немесе заң талаптарынан өзгеше туындамаса, Тапсырыс берушінің шарттық құқықтары мен міндеттері осы Шарт кімнің мүддесіне жасалған тұлғаларға да қолданылады.

3. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ҚҰНЫ ЖӘНЕ ЕСЕП АЙЫРЫСУ ТӘРТІБІ

3.1. Қызметтердің құны Тапсырыс беруші таңдаған қызметтер жиынтығына сәйкес қалыптастырылған Тапсырыста айқындалады.

3.2. Қызметтердің құны теңгемен белгіленіп, сайтта және брондау растамасында көрсетіледі. Қызметтердің құны Орындаушы тарапынан біржақты тәртіппен өзгертілуі мүмкін.

3.3. Шарт бойынша барлық есеп айырысу теңгемен жүргізіледі.

3.4. Тапсырыс үшін төлем Брондау және төлеу қағидаларына сәйкес, төлем тәсіліне қарай белгіленген мерзімде Тапсырыс сомасының 100 (жүз) пайызы мөлшерінде жүзеге асырылады.

4. ТАПСЫРЫСТЫҢ КҮШІН ЖОЮ, ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ ТАПСЫРЫС БЕРУШІГЕ АҚША ҚАРАЖАТЫН ҚАЙТАРУ

4.1. Төлем жасалғанға дейін Тапсырыс беруші Брондау және төлеу қағидаларында белгіленген тәртіппен кез келген уақытта Тапсырыстан бас тартуға немесе оған өзгерістер енгізуге құқылы.

4.2. Тапсырыс жойылған немесе Қонақүйге келмеген жағдайда Тапсырыс берушіге ақшаны қайтару Брондау және төлеу қағидаларында көзделген тәртіппен және талаптармен жүзеге асырылады.

5. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

5.1. Осы Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауап береді.

5.2. Орындаушы байланыс желілерінің жұмысы бұзылуы, жабдықтың ақаулығы және т.б. себептерді қоса алғанда, кез келген себеппен Тапсырыс берушіге қызмет көрсету мүмкін болмағаны үшін жауап бермейді.

5.3. Тапсырыс беруші осы Шарт талаптарын бұзуы салдарынан Орындаушының немесе үшінші тұлғалардың қызметтері орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда Орындаушы Тапсырыс беруші алдында жауап бермейді.

5.4. Тапсырыс беруші Орындаушы алдындағы міндеттемелерін орындауға, материалдық залал және оның іскерлік беделіне келтірілген залал үшін жауап береді. Тапсырыс беруші Қонақүй мүлкін жоғалтқан немесе бүлдірген жағдайда келтірілген залалды Қазақстан Республикасының заңнамасына және Қонақүй мүлкіне келтірілген залал прейскурантына сәйкес жасалған залал актісі ұсынылған күні толық көлемде өтеуге міндетті. Жалған немесе алаяқтық брондау жасауға, сондай-ақ Тапсырысты қайта сатуға тыйым салынады.

5.5. Орындаушы өз кінәсінен Тапсырыс берушіге Тапсырыста келісілген көлемде қызмет көрсетпеу салдарынан келтірілген материалдық залал үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен жауап береді, еңсерілмейтін күш жағдайлары салдарынан Тапсырыс берушінің құқықтары бұзылған жағдайлар бұған кірмейді.

5.6. Тапсырыс беруші ұсынған мәліметтер мен құжаттардың жалған, жеткіліксіз немесе уақтылы ұсынылмауы, сондай-ақ Тапсырыс берушінің Шартты және/немесе Брондау және төлеу қағидаларын өзге де бұзуы салдарынан Орындаушының немесе үшінші тұлғалардың қызметтері орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда Орындаушы жауап бермейді.

5.7. Тапсырыс беруші Қонақүйге орналастыру уақытына бір тәуліктен артық кешіккен немесе мерзімінен бұрын кеткен жағдайда Орындаушы жауап бермейді.

5.8. Орындаушы Қонақүй нөмірінде немесе аумағында қалдырылған не ұмытылған Тапсырыс берушінің ақшасы, әшекейлері және өзге де бағалы заттарының сақталуына жауап бермейді. Ұмытылған заттар табылған жағдайда қонақүй әкімшілігі бұл туралы зат иесіне дереу хабарлайды. Затты талап етуге құқығы бар тұлға немесе оның тұрған жері белгісіз болса, Орындаушы табылған зат туралы Қазақстан Республикасының құқық қорғау органдарына хабарлайды.

5.9. Орындаушы сайтта Қонақүй және оның қызметтері туралы ақпаратты жариялайды және оның өзектілігі мен дұрыстығына жауап береді.

6. ЕҢСЕРІЛМЕЙТІН КҮШ ЖАҒДАЙЛАРЫ

6.1. Еңсерілмейтін күш жағдайлары әрекет еткен кезеңде Тараптар қызмет көрсету шарты бойынша міндеттемелерді ішінара немесе толық орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады. Еңсерілмейтін күш деп Тапсырыс берушінің осы Шарт бойынша міндеттемелерін орындауына кедергі келтіретін төтенше және тойтаруға болмайтын жағдайлар түсініледі. Оларға табиғи құбылыстар; ядролық жарылыстың, радиацияның әсері; соғыс, әскери басып кіру, шетелдік жаудың дұшпандық әрекеттері, әскери қимылдар, әскери маневрлер және олармен байланысты әскери сипаттағы іс-шаралар; азаматтық соғыс, қарулы бүлік, кез келген жаппай толқулар, жаппай тәртіпсіздіктер, билікті күшпен басып алу немесе күшпен ұстап тұру; эпидемиялар,

метеорологиялық жағдайлар, террористік әрекеттер, ереуілдер, алып қою, тәркілеу, реквизиция, ұлттандыру және т.б. жатады. Жалпыға белгілі оқиғаларды қосымша растау талап етілмейді.

7. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ ЖӘНЕ ДЕРБЕС АҚПАРАТТЫ ҚОРҒАУ

7.1. Орындаушы Тапсырыс берушіден алынған ақпаратты жария етпеуге міндеттенеді.

7.2. Заңның негізделген және қолданылатын талаптарына сәйкес ақпаратты жария ету міндеттемені бұзу болып есептелмейді.

8. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

8.1. Тапсырыс беруші Офертаны өз еркімен және ешқандай мәжбүрлеусіз акцептейді.

8.2. Тапсырыс беруші Офертаның мазмұнын түсінеді және оның барлық талаптарын ешқандай алып тастаусыз және/немесе шектеусіз толық әрі сөзсіз қабылдайды, бұл жазбаша нысанда шарт жасасуға тең. Тапсырыс беруші жазбаша өтініш беру арқылы осы Офертаның бір данасын бір рет алуға құқылы.

8.3. Осы Шарт Оферта акцептелген күннен бастап жасалған болып есептеледі және Шарт бұзылғанға немесе онда көзделген өзге негіздер бойынша тоқтатылғанға дейін қолданылады.

8.4. Орындаушы өз қалауы бойынша кез келген уақытта Шартқа және/немесе қонақүйде тұру және қауіпсіздік техникасы ережелеріне өзгерістер/толықтырулар енгізуге және/немесе жария оферта шартын кері қайтарып алуға құқылы. Жария оферта шартына және/немесе қонақүйде тұру және қауіпсіздік техникасы ережелеріне енгізілген өзгерістер/толықтырулар Орындаушының сайтында және/немесе Infinity Plaza Hotel аумағындағы жалпыға қолжетімді жерде жарияланған сәттен бастап күшіне енеді.

8.5. Тапсырыс беруші Орындаушының сайтында және Infinity Plaza Hotel аумағындағы жалпыға қолжетімді жерде жарияланған жария оферта шартына жаңа редакцияда енгізілген өзгерістер/толықтырулар Тапсырыс беруші мен Орындаушы арасында жасалған және қолданыстағы Шарттың талаптарын өзгертетінін және мұндай өзгерістер/толықтырулар Шарттың жаңа редакциясы Орындаушының сайтында және/немесе Қонақүй аумағындағы жалпыға қолжетімді жерде жарияланған сәттен бастап Тараптардың қатынастарына қолданылатынын мойындайды.

8.6. Осы Шартты жасасуға, орындауға және тоқтатуға байланысты барлық даулар мен келіспеушіліктер Тараптардың келіссөздері арқылы, дауды қараудың міндетті наразылық тәртібін сақтай отырып, сондай-ақ медиация рәсіміне қатысу арқылы шешіледі.

Егер келіссөздер немесе медиация барысында Тараптар даулы жағдайды шеше алмаса, мүдделі Тарап екінші Тарапқа шешім қабылдау үшін қажетті барлық құжаттардың көшірмелерін қоса тіркеп, жазбаша талап-шағым жіберуге міндетті.

8.7. Орындаушы қалалық (аудандық) органдар жүргізетін маусымдық профилактикалық, жөндеу-құрылыс және авариялық жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарына байланысты қызметтердің көрсетілмеуі немесе туындаған қолайсыздықтар үшін жауап бермейді.

8.8. Осы Шартта көзделмеген барлық өзге мәселелер бойынша Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алады.

Атқарушы директор: Сагитова Д.Т. /_____/

"Инфинити - Орда"