

УТВЕРЖДЕНО

Приказ государственного  
предприятия «Гостиничный  
комплекс «Юбилейный»

от «25» июня 2025 № 52-ОД

## ПРАВИЛА

гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в  
государственном предприятии «Гостиничный комплекс «Юбилейный»

### ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в государственном предприятии «Гостиничный комплекс «Юбилейный» (далее – Правила) регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между исполнителем и потребителем.

Настоящие правила разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми и техническими нормативными правовыми актами:

Гражданским кодексом Республики Беларусь;

Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей»;

Законом Республики Беларусь от 11.11.2021 № 129-3 «О туризме»;

Правилами гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471;

Правилами проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденными постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 № 23;

Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации 02.11.1981;

Глобальный этический кодекс туризма (принятый 01.10.1999 Резолюцией 406(XIII) Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации и одобрен 21 декабря 2001 года Резолюцией 58/212 Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций;

СТБ ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация».

2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины и их определения:

гостиница - имущественный комплекс (комплекс зданий и сооружений, здание или часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется гостиничное обслуживание;

гостиничное обслуживание - услуги, оказываемые исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее - услуги);

дополнительные услуги - услуги общественного питания, связи, бытовые, туристские и другие услуги, оказываемые исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;

исполнитель - республиканское унитарное предприятие «Гостиничный комплекс «Юбилейный» (далее - Гостиница);

потребитель - юридическое, в том числе индивидуальный предприниматель, или физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги (далее - Гость);

расчетный час - 12 часов дня по местному времени.

3. В помещении, предназначенном для оформления проживания гостей (рецепции), в удобном для обозрения месте размещены:

информация о наименовании (фирменном наименовании), месте нахождения и номере телефона Гостиницы, режиме работы Гостиницы;

информация о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов: копия сертификата соответствия, свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории;

Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471;

настоящие Правила;

извлечения из технического нормативного правового акта, устанавливающего требования к материально-техническому оснащению, предоставлению услуг, уровню обслуживания в Гостинице согласно присвоенной ей категории;

перечень оказываемых услуг;

прейскурант цен на услуги;

информация о форме и порядке оплаты услуг;

информация о хранении вещей потребителя;  
информация о работе размещенных в гостинице объектов общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих соответствующие услуги потребителям;  
информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты);  
книга замечаний и предложений.

4. Выписка из настоящих Правил, Правила пожарной безопасности, информация об оказываемых услугах должны быть размещены в каждом номере.

5. Материально-техническое оснащение Гостиницы, перечень и качество оказываемых услуг должны соответствовать требованиям нормативных правовых и технических нормативных правовых актов, предъявляемым к такому оснащению и услугам.

6. Услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются Гостиницей только с согласия Гостя. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других.

7. Книга замечаний и предложений по вопросам оказания гостиничных услуг выдается Гостям по первому требованию.

## ГЛАВА 2 БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ

8. Бронирование номеров в Гостинице производится по предварительным заявкам гостей посредством почтовой, телефонной, электронной связи, систем интернет-бронирования, либо лично.

9. В заявке на бронирование в обязательном порядке указываются: дата и время заезда и выезда гостей, количество и категория бронируемых номеров, форма оплаты.

10. Заявка на бронирование считается принятой и обязательной для исполнения только после присвоения ей регистрационного номера лицом, ответственным за бронирование.

11. В случае изменения количества номеров или их категории, сроков заезда, выезда либо отмены заезда, Гость сообщает об этом письменно отделу маркетинга и продаж не позднее, чем за сутки до дня заезда.

12. В Гостинице существует два типа бронирования: негарантированное и гарантированное.

12.1. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором срок действия брони заканчивается в 19 часов по местному времени дня заезда, после чего Гостиница вправе аннулировать

бронирование и выставить номер в открытую продажу без предварительного уведомления Гостя.

Гостиница оставляет за собой право отмены негарантированного бронирования ранее 19 часов дня заезда (по местному времени) в случае, когда максимальная прогнозируемая загрузка на дату заезда составляет 90 и более процентов номерного фонда и Гость отказывается гарантировать бронирование согласно подпункту 12.2 пункта 12 настоящих Правил, либо в заявке отсутствуют контактные данные Гостя. Размещение Гостя производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.

12.2. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостю предоставляется гарантия сохранения брони после 18 часов дня заезда (по местному времени).

Гарантированное бронирование должно быть подтверждено предварительной оплатой гостиничных услуг в размере не менее чем за первые сутки проживания. Оплата может осуществляться в форме наличного и безналичного расчета (банковские переводы, банковские платежные карты, в том числе через интернет-эквайринг).

13. В случае не заезда гостей в заявленные сроки, плата за фактический простой забронированных номеров производится юридическими лицами, в том числе индивидуальными предпринимателями, и физическими лицами, забронировавшими эти номера, в размере стоимости номера за одни сутки без завтрака.

14. Гостиница не гарантирует предоставления номеров по брони при опоздании более чем на одни сутки.

15. Плата за предварительное бронирование не взимается.

16. По заявке Гостя проживание может предоставляться с завтраком. Если в заявке на бронирование информация об добавлении завтрака отсутствует - Гость размещается по тарифу «без завтрака».

17. При раннем выезде, по просьбе Гостя, оплатившего завтрак при заселении, завтрак может быть заменен сухим пайком на стоимость оплаченного завтрака. Заявка на формирование сухих пайков передается администратором гостиницы метрдотелю.

### ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

18. Предоставление услуг Гостю осуществляется на основании публичного договора, который считается заключенным, когда Гость принимает условия, предложенные Гостиницей либо договора, заключаемого в письменной форме.

19. Публичный договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем - физическим лицом - паспорта, а при его отсутствии - одного из следующих документов, оформленных в установленном порядке и подтверждающих личность Гостя:

идентификационная карта гражданина Республики Беларусь;

биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина;

биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства;

свидетельство о рождении — для физических лиц, не достигших четырнадцатилетнего возраста и не имеющих иных документов, удостоверяющих личность;

вид на жительство в Республике Беларусь;

удостоверение беженца;

военный билет — для военнослужащих срочной службы;

справка установленной формы, выдаваемая в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность;

справка об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь;

свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь;

свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.

Помимо документа, удостоверяющего личность у иностранного гражданина при заселении в Гостиницу, должна быть действующая виза Республики Беларусь (для стран, с которыми у Республики Беларусь установлен визовый режим).

20. Регистрация в Гостинице для детей в возрасте до 18 лет, если они не приобрели дееспособность в полном объеме, осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении либо паспорта несовершеннолетнего, а также следующих документов:

документов, удостоверяющих личность законных представителей, заселяющихся вместе с ним, или документов, подтверждающих статус законного представителя несовершеннолетнего — если несовершеннолетний заселяется в Гостиницу совместно с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами);

письменного нотариально заверенного разрешения (согласия) законных представителей, документов, удостоверяющих личность сопровождающего лица (лиц); документа, удостоверяющего

полномочия сопровождающего лица (лиц) – если несовершеннолетний заселяется в Гостиницу без законных представителей:

21. При оформлении проживания Гостиница выдает Гостю чек, счет (при внесении оплаты), подтверждающий заключение публичного договора с физическим лицом, механический или электронный ключ.

Размещение граждан Республики Беларусь производится на срок, указанный в подтвержденной брони, а иностранных граждан дополнительно – в пределах срока действия визы (либо безвизового режима).

22. Срок действия договора на оказание гостиничных услуг заканчивается в 12 часов по местному времени дня, следующего за днем прибытия Гостя, если не было оговорено и согласовано размещение дольше, чем на один день, а в части оплат договор действует до момента осуществления окончательного расчета за оказанные услуги.

23. При выезде Гость должен подойти к рецепции, уточнить состояние своего счета и при наличии задолженности погасить ее, сдать механический или электронный ключ.

24. Гости, желающие продлить проживание по истечении согласованного срока, должны сообщить об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за 2 часа до окончания срока проживания. Продление проживания осуществляется при наличии возможности.

При отсутствии возможности продлить срок проживания Гостя в том же номере или предоставить другой номер, а также в случае истечения срока действия визы на пребывание в Республике Беларусь, Гость обязан освободить занимаемый номер не позднее расчетного часа.

25. Лица, заселяющиеся в Гостиницу по брони, подтвержденной отделом маркетинга и продаж или службой приема и размещения, имеют приоритетное право на заселение перед лицами, желающими продлить проживание в Гостинице по истечении согласованного срока проживания.

26. Размещение в Гостинице по предварительной заявке или по свободному заселению (от стойки) до расчетного часа производится при наличии свободных и готовых к заселению номеров.

#### ГЛАВА 4

#### РЕЖИМ ЗАСЕЛЕНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ

27. Размещение в Гостинице производится после 14 часов дня, а при наличии свободных и убранных номеров – после 11 часов дня. Выезд производится до 12 часов дня по местному времени. Ранний заезд с 11.00 до 14.00 и поздний выезд до 14.00 часов текущих суток по

местному времени без дополнительной оплаты возможен по решению начальника службы приема и размещения или администратора Гостиницы.

28. Оплата за проживание в Гостинице взимается согласно Прейскуранту цен на проживание в номерах гостиницы государственного предприятия «Гостиничный комплекс «Юбилейный» (далее – Прейскурант) за весь срок проживания на условиях предоплаты и в соответствии с установленной системой единого расчетного часа.

При условии досрочного выезда, либо отказа от услуг возможен возврат денежных средств (если иное не было оговорено заранее) при наличии документов, подтверждающих проживание (счет и чек). При отсутствии документов, подтверждающих проживание, Гость обязан предоставить иное подтверждение проживания в Гостинице. В этом случае возврат денежных средств будет произведен после осуществления проверки по факту проживания в течение 5 рабочих дней.

29. Наименьшей единицей расчета за проживание при первичном заселении считаются сутки.

При проживании в Гостинице меньше суток, оплата взимается как за полные сутки.

30. Дополнительно оплата за проживание взимается при заселении в Гостиницу до расчетного часа с:

00.00 до 05.59 – за полные сутки;

06.00 до 14.00 – в размере 50% суточной стоимости номера согласно тарифу, по которому Гость будет проживать.

31. При заселении в Гостиницу в период с 6.00 до 21.00 (Тариф DAY USE RATE – «ДНЕВНОЙ») оплата производится исходя из тарифа RACK RATE – «ОТ СТОЙКИ», применяемого для данной категории номера.

32. В случае выезда Гостя после расчетного часа доплата взимается в следующем порядке:

при выезде до 00.00 – в размере 50% суточной стоимости номера согласно тарифу, по которому Гость проживал;

при выезде после 00.00 – за полные сутки.

33. При заселении в Гостиницу Гостей, не осуществивших оплату гостиничных услуг заранее, оплата за проживание взимается в полном объеме за весь заявленный срок проживания при его оформлении, а при продлении проживания - за весь новый предполагаемый срок проживания.

В случае частичной оплаты предварительной брони в момент оформления, предварительная бронь автоматически сокращается до

срока бронирования (проживания), который оплачен, если иное не предусмотрено договором. Продление срока проживания Гостя производится на общих основаниях и при наличии свободных номеров.

34. Гостиница предоставляет льготы при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законодательством Республики Беларусь.

35. Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении. При этом Гостю выдается счет и чек.

36. Оплата за проживание и дополнительные услуги, предоставленные Гостю, производится в следующем порядке:

36.1. при оплате наличными - в национальной валюте Республики Беларусь - белорусских рублях;

36.2. при безналичной форме расчета:

банковскими платежными карточками (VISA, MASTER CARD, БЕЛКАРТ, МИР и др.);

- в белорусских рублях (резиденты);

- в белорусских рублях, российских рублях, USD, EUR, (нерезиденты).

37. Дети в возрасте от 14 до 18 лет, заселяющиеся без законных представителей, размещаются в Гостинице при наличии нотариально заверенного письменного согласия законных представителей. Оплата за номер производится в полном объеме согласно Прейскуранту.

Дети в возрасте от 8 до 12 лет размещаются в номере совместно с законными представителями или сопровождающими взрослыми с предоставлением им отдельного места в номере (один взрослый и один ребенок при размещении в двухместном номере) или дополнительной кровати (в одноместном и двухместном номерах).

При предоставлении дополнительной кровати ребенку в возрасте до 12 лет в одно- и двухместном номере, оплата за дополнительное место производится со скидкой 50% от стоимости основного места в номере. В номерах высшей категории дополнительная кровать детям до 12 лет предоставляется бесплатно.

Не взимается плата за проживание в Гостинице детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с законными представителями в одном номере без предоставления отдельного места в номере или дополнительной кровати.

Детям до 3 лет по просьбе законных представителей или сопровождающих их взрослых бесплатно предоставляется детская кроватка.

38. Оплата за дополнительное место, предоставляемое в одно- и двухместных номерах по просьбе Гостей, взимается в следующем порядке:

38.1. в номерах высшей категории – дети в возрасте до 12 лет размещаются бесплатно, старше 12 лет и взрослые – со скидкой 50% от цены основного места в номере;

38.2. в номерах первой категории:

двухместных: дети в возрасте до 12 лет размещаются со скидкой 50% с цены основного места, старше 12 лет и взрослые – со скидкой 20%;

одноместных (при использовании в качестве дополнительного места раскладывающегося дивана или раскладушки): проживание двух человек в номере оплачивается по цене двухместного номера аналогичной категории.

39. При наличии в Гостинице свободных мест Гость вправе по его желанию занимать номер любой вместимости и категории с полной оплатой номера.

40. При отсутствии на момент заселения номера подтвержденной категории, с согласия начальника службы приема и размещения, Гостю может быть предоставлен номер следующей категории по стоимости, подтвержденной при бронировании.

41. При желании Гостя разместиться в номере более высокой категории или большей вместимости, нежели номер, который забронирован и/или оплачен для него, доплата производится Гостем наличными деньгами или платежной картой в размере разницы между ценами, действующего прейскуранта на момент заселения, на эти номера.

42. При бронировании двухместных номеров и одновременном выселении (заселении) одного из двух гостей из двухместного номера, оплата за время проживания в номере одного Гостя производится полностью за номер (в случае размещения с завтраком, с оплатой одного завтрака).

#### ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

43. Гостиница предназначена для временного проживания с соблюдением действующих норм паспортного режима, и проживающие не могут передавать право проживания в их номере лицам, не оформившим соответствующим образом разрешение на проживание или временное нахождение в номере в качестве гостей проживающих.

44. Все проживающие в Гостинице имеют одинаковые права и должны соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и санитарные нормы, а также:

бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы; в случае повреждения или утраты имущества Гостиницы возмещать стоимость нанесенного ущерба в действующих ценах;

не шуметь и не нарушать отдых других Гостей;

уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водопроводные краны, окна, входную дверь.

45. Проживающим в Гостинице **запрещается:**

пользоваться электронагревательными приборами, исключая электрочайники в номерах категории Трехкомнатный номер «Люкс» (SUITE), Семейный номер (FAMILY SUITE), Двухкомнатный номер «Люкс» (JUNIOR SUITE), Двухместный номер комфорт с двуспальной кроватью (DOUBLE COMFORT), Двухместный номер комфорт с двумя отдельными кроватями (TWIN COMFORT);

оставлять в номере в свое отсутствие лиц, незарегистрированных в установленном порядке, передавать им ключ и «Карту Гостя»;

хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы, а также средства, запрещенные к употреблению.

46. В случае временного выезда из Гостиницы на срок 12 часов и более Гость обязан сообщить об этом администратору гостиницы и внести предоплату за период отсутствия с целью сохранения за собой номера. Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил за все время отсутствия, теряет право на продление договора с момента выезда

47. Посторонние лица могут находиться в номере только по приглашению Гостей при предъявлении документов, удостоверяющих личность, с 8.00 до 23.00 часов - без оплаты, а с 23.00 до 8.00 часов - только после регистрации и оплаты в соответствии с Прейскурантом и настоящими Правилами.

48. Оплата Гостем одноместного проживания в многоместном номере не является разрешением для проживания в номере лиц, не оформивших проживание в установленном порядке.

49. Администратор Гостиницы совместно со службой безопасности Гостиницы вправе выселить Гостя из Гостиницы до момента окончания согласованного срока проживания при несоблюдении им:

настоящих Правил;

правил паспортно-визового режима;

правил пожарной безопасности;  
правил общественного порядка или создании угрозы жизни и здоровью других лиц.

50. Гостям запрещается держать в номере представителей фауны, домашних животных, птиц, насекомых и т.п.

## ГЛАВА 5 ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

51. Гостям предоставляются следующие услуги без дополнительной оплаты;

- доставка корреспонденции в номер;
- вызов скорой помощи;
- побудка;
- пользование гостевым компьютером;
- Wi-Fi;
- камера хранения.

52. Проживающие в Гостинице Гости могут воспользоваться всеми видами предоставляемых услуг согласно утвержденному перечню и действующим прейскурантам.

53. Гостям, проживающим в Гостинице, гарантируется сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения ими настоящих Правил, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, а также сохранность багажа, сданного в камеру хранения.

Гостиница гарантирует сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, если они сданы на хранение в службу приема и размещения.

54. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера, Гость обязан немедленно сообщить об этом в службу приема и размещения для принятия необходимых мер.

55. Работники службы приема и размещения Гостиницы предоставляют Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб Гостиницы, оказывают содействие по вызову такси, по бронированию билетов на внутренние и международные маршруты по всем видам транспорта, на зрелищные и культурные мероприятия.

56. Обнаруженные забытые вещи регистрируются в Журнале регистрации забытых вещей и хранятся в специально отведенном помещении. Администратор Гостиницы совместно со старшей горничной принимают меры по возврату их владельцу.

По истечении срока, установленного локальным правовым актом, определяющим порядок работы с забытыми вещами (от 6 месяцев до 1 года), забытые вещи списываются с оформлением акта списания забытых вещей.

## ГЛАВА 6 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ

57. При обнаружении недостатков гостиничных услуг Гость вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказываемых услуг в разумный срок;
- соразмерного уменьшения установленной цены оказываемой услуги.

58. Гостиница должна устранить недостатки услуг при предъявлении Гостем соответствующего требования в возможно короткие сроки.

59. В случае если Гостиница не устранила недостатки, Гость вправе расторгнуть публичный договор, оплатив фактически оказанные ему услуги.

В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг Гостиница обязана возвратить Гостю денежные средства в размере стоимости не востребовавшихся услуг.

60. Гость обязан соблюдать настоящие Правила. Нарушение Правил дает Гостинице право прекратить действие договора немедленно, предварительно уведомив об этом Гостя. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

## ГЛАВА 7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ

61. Гостиница несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Гостя вследствие недостатков при оказании услуг на территории Гостиницы в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

62. Гость несет перед Гостиницей материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный на территории Гостиницы лицам, имуществу, зданию, отделке или оборудованию, по его установленной вине, и возмещает ущерб Гостинице в полном объеме.

63. Гость оплачивает Гостинице денежную компенсацию за курение в неустановленных местах за каждый факт курения в размере 5 базовых величин, установленных на дату установления факта курения.

64. В случае нарушения Гостиницей настоящих Правил, защита прав Гостей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

65. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляется местными исполнительными и распорядительными органами в установленном порядке в пределах их компетенции.

## ГЛАВА 8 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

66. Если в установленном порядке на территории Республики Беларусь введены в действие нормативные правовые акты, устанавливающие иные правила гостиничного обслуживания и проживания в гостиницах, то настоящие Правила действуют в части, не противоречащей этим нормативным правовым актам.