

ПРАВИЛА
ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ,
ПРОЖИВАНИЯ И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
В Республиканском дочернем унитарном предприятии
**«Гостиничный комплекс
«Юбилейный»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в государственном предприятии «Гостиничный комплекс «Юбилейный» регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между исполнителем (Гостиница) и потребителем (Гость). Настоящие правила разработаны в соответствии со следующими нормативными и правовыми актами и документами;

- Закон Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей»;
- Закон Республики Беларусь от 25.11.1999 г. № 326-3 «О туризме»;
- Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь (утверждены Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 г., № 471);
- Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь (утверждены Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17. 05. 2006 г. № 23);
- Международные гостиничные правила (одобрены Советом Международной гостиничной Ассоциации 02.11.1981 г.);
- Глобальный этический кодекс туризма (принят резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 21.12.2001г.);
- Требования СТБ ISO -9001-2009

1.2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины: **«гостиница»** - имущественный комплекс (комплекс зданий и сооружений с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, предназначенный для предоставления услуг, связанных с временным проживанием граждан;

«гостиничное обслуживание» - услуги, оказываемые исполнителем по предоставлению номеров для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги;

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

1.3. В помещении, предназначенном для оформления проживания гостей (рецепции), в удобном для обозрения месте должны быть размещены;

- информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона, государственной регистрации государственного предприятия Гостиничный комплекс «Юбилейный»;
- настоящие Правила;
- перечень оказываемых услуг;
- информация о форме и порядке оплаты оказываемых услуг;

- информация о работе размещенных в Гостинице объектов питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих соответствующие услуги гостям;
- информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты);
- книга замечаний и предложений.

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

1.5. Материально-техническое обеспечение Гостиницы, перечень и качество оказываемых услуг должны соответствовать требованиям нормативных актов, предъявляемым к этим услугам.

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

2. БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ

2.1. Бронирование номеров в Гостинице производится по предварительным заявкам организаций, предприятий, фирм или частных лиц посредством почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи.

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

2.3. Заявка на бронирование считается принятой и обязательной для исполнения только после её принятия и присвоения ей регистрационного номера лицом, ответственным за бронирование. Гарантированным считается бронирование, подтвержденное лицом, ответственным за бронирование, по факсимильной или электронной связи.

2.4. В случае изменения количества номеров, сроков заезда и выезда, бронирующая организация сообщает об этом письменно службе бронирования гостиницы не позднее, чем за трое суток при заезде групп в количестве 20 человек и более и не позднее, чем за сутки при меньшем количестве гостей.

2.5. Срок действия брони заканчивается в 19 часов дня заезда, если в договоре или заявке на бронирование не указано другое время.

2.6. В случае не заезда гостей в заявленные сроки, плата за фактический простой забронированных номеров производится гражданами или организациями, забронировавшими эти номера, в размере стоимости номера за одни сутки без завтрака.

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

2.8. Плата за предварительное бронирование не взимается.

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

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Предоставление услуг Гостю осуществляется на основании публичного договора, который считается заключенным, когда одна сторона (Гость) принимает условия, предложенные другой стороной (Гостиницей) либо договора, заключаемого в письменном виде.

3.2. 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:

- вид на жительство,
- свидетельство о рождении,
- удостоверение беженца,
- военный билет,
- справка установленной формы, подтверждающая личность гражданина, выдаваемая в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность,
- справка об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь,
- свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь,
- свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь, а для иностранных граждан также при наличии визы на право въезда в Республику Беларусь и Миграционной карты.

Гостиница выдает Гостю документ, подтверждающий заключение договора на предоставление услуг «Карту Гостя», содержащую следующую информацию:

- фамилию и имя Гостя;
- № номера;
- срок проживания в Гостинице.

3.3. Договор на размещение заканчивается в 12-00 дня, следующего за днем прибытия Гостя, если не было оговорено и согласовано размещение дольше, чем на один день.

3.4. Гости, желающие продлить проживание по истечении согласованного срока, должны сообщить об этом администрации Гостиницы не позднее, чем за 4 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, проживающие обязаны освободить занимаемый номер не позже расчетного часа.

3.5. Лица, поселяющиеся в гостиницу по брони, подтвержденной администрацией Гостиницы, имеют приоритетное право поселения перед лицами, желающими продлить проживание в Гостинице по истечении согласованного срока проживания.

3.6. Размещение в гостинице по предварительной заявке или по свободному поселению до расчетного часа производится при наличии свободных и готовых к заселению номеров.

3.7. Нарушение одной из сторон условий договора дает право другой стороне прекратить действие договора, уведомив об этом сторону, нарушившую условия договора, и потребовать возмещения убытков, причиненных нарушением условий договора.

4. РЕЖИМ ПОСЕЛЕНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ

4.1. Единый расчетный час в гостинице – 12.00 по местному времени независимо от времени заселения.

4.2. Размещение гостей в Гостинице производится после 14.00, а при наличии свободных номеров после 12.00. Выезд до 12.00 дня текущих суток по местному времени.

4.3. Оплата за проживание в гостинице взимается согласно прейскуранту на гостиничные номера и услуги посуточно или за весь срок проживания на условиях предоплаты и в соответствии с установленной системой единого расчетного часа.

4.4. Наименьшей единицей расчета за проживание при первичном поселении считаются сутки, при проживании в гостинице меньше суток, оплата за номер взимается как за полные сутки.

4.5. При заселении в гостиницу с 0.00 до 12.00 (ранний заезд), оплата взимается за половину суток, расчет следующих суток начинается от расчетного часа.

4.6. При заселении Гостя в Гостиницу в период с 0.00 до 12.00 (ранний заезд) дня, предшествующего выходному, с последующим проживанием в гостинице со скидкой «выходного дня», а также при выезде после 12.00 (поздний выезд) первого дня после выходного, оплата за половину суток взимается в размере 50% стоимости номера без учета скидки «выходного дня».

4.7. При заселении Гостя в Гостиницу в период с 7.00 до 21.00 («Дневное проживание») оплата производится исходя из суточного тарифа, применяемого для данной категории номера.

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

- при выезде до 23.00 производится доплата в размере 50% суточной стоимости номера согласно тарифу, по которому Гость проживал.

- при выезде после 23.00 – за полные сутки.

4.9. При заселении в Гостиницу Гостей по предварительной брони, проездом, по заявкам организаций, без гарантии оплаты за оказанные гостиничные услуги (за наличный расчет), **оплата за проживание производится Гостем**

сразу при оформлении проживания посуточно или в полном объеме за весь заявленный срок проживания, а при продлении проживания - за весь новый предполагаемый срок проживания.

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

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

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

- **при оплате наличными** - в национальной валюте Республики Беларусь - белорусских рублях;
- **кредитными карточками** (VISA, VISA ELEKTRON, MASTER CARD, EUROCARD, CIRRUS/MAESTRO, БЕЛКАРТ);
- **при безналичной форме расчета:**
 - в белорусских рублях (резиденты);
 - в белорусских рублях, USD, EUR, российских рублях (нерезиденты).

4.13. Дети в возрасте от 8 до 12 лет размещаются в номере совместно с родителями (опекунами) 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-ти лет предоставляется бесплатно.

Детям до 3-х лет по просьбе родителей (опекунов) или сопровождающих их взрослых бесплатно предоставляется детская кроватка.

Не производится оплата за размещение детей в возрасте от 3 до 8 лет совместно с родителями (опекунами) без предоставления отдельного места или дополнительной кровати. **Размещение несовершеннолетних детей производится при предъявлении свидетельства о рождении или паспорта несовершеннолетнего.**

4.14. По желанию Гостей возможно размещение двоих человек в одноместном номере. При этом оплата производится по цене двухместного номера соответствующей категории, номер дополнительно комплектуется постельными и туалетными принадлежностями (аналогично двухместному номеру).

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

в номерах высшей категории – дети до 12-ти лет размещаются бесплатно, старше 12-ти лет – со скидкой 50% от цены основного места в номере;

в номерах первой категории:

- двухместных: со скидкой 20% с цены основного места;
- одноместных (при использовании в качестве дополнительного места раскладывающегося дивана или раскладушки) – проживание двух человек в номере оплачивается по цене двухместного номера аналогичной категории.

4.16. При наличии в гостинице свободных мест Гость вправе по его желанию занимать номер любой вместимости с полной оплатой номера.

4.17. При отсутствии на момент размещения одноместных номеров, **ПРИ НАЛИЧИИ ПОДТВЕРЖДЕННОЙ БРОНИ**, Гостю предлагается размещение Гостей в двухместных номерах соответствующей категории, по тарифу одноместного номера, установленному для данной категории.

4.18. При желании гостя разместиться в номере более высокой категории или большей вместимости, нежели номер, который забронирован для него организацией по ценам со скидкой в соответствии с заключенным с Гостиницей договором, доплата производится Гостем наличными деньгами или кредитными карточками в размере разницы между ценами, действующими на данный момент при поселении «от стойки» на эти номера (в случае если в заявке предусмотрена безналичная форма оплаты). В случае если в заявке предусмотрена оплата наличными по цене со скидкой, то размещение в номере более высокой категории (при наличии свободных номеров) Гость оплачивает по цене, установленной на данный номер с учетом скидки согласно договору.

4.19. При одновременном выселении (заселении) одного из двух гостей из двухместного номера, забронированного организацией с оплатой по безналичному расчету, оплата за время проживания в номере одного гостя производится по цене двухместного номера для одного человека (т.е. с одним завтраком). В аналогичной ситуации при оплате за проживание наличными, оплата производится по цене одноместного номера, но не более, чем за одни сутки.

5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

5.1. 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.

5.2. Ключ от номера проживающие должны получать только по предъявлении карточки гостиницы («Карты Гостя»), которая выдается при размещении. Передача «Карты Гостя» или ключа от номера другому лицу, не проживающему в гостинице, не разрешается.

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

- уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водопроводные краны, окна, входную дверь;
- не шуметь и не нарушать отдых других гостей;

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

5.4. Проживающим в Гостинице запрещается:

- пользоваться электронагревательными приборами;
- оставлять в номере в свое отсутствие лиц, незарегистрированных в установленном порядке, передавать им «Карту Гостя» и ключ;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы, а также средства, запрещенные к употреблению;

5.5. В случае временного выезда из Гостиницы на срок 12 часов и более Гость обязан сообщить об этом дежурному работнику службы приема и размещения и внести предоплату за период отсутствия с целью сохранения за собой номера. Гость, который не заявил о временном выезде и не произвел оплату за все время отсутствия, теряет право на продление проживания в Гостинице с момента выезда.

5.6. 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 действующим прейскурантом и настоящими правилами.

В случае если Гость выезжает из Гостиницы, но оставляет вещи в номере, то номер считается занятым до момента его возвращения и должен быть оплачен согласно действующему прейскуранту.

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

5.8. Вход в номерной фонд Гостиницы проживающих в нем граждан осуществляется по предъявлении «Карты Гостя».

Приглашенные в гости, проживающими в гостинице, могут пройти в номер с 8.00 до 23.00 только при сопровождении проживающего, а после 23.00 только после оформления проживания предъявителю «Карты Гостя».

5.9. В случае повреждения или утраты имущества гостиницы проживающий возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах.

5.10. Администрация вправе выселить Гостя из гостиницы до момента окончания согласованного срока проживания в следующих случаях:

- при несоблюдении им правил паспортно-визового режима;
- при несоблюдении Гостем правил противопожарной безопасности (пользовании электронагревательными приборами, кипятильниками, хранении легковоспламеняющихся веществ, материалов и т.п.);
- при несоблюдении Гостем правил общественного порядка и поведении, вызывающем недовольство и претензии других проживающих в Гостинице.

5.11. Гостям запрещается держать в номере животных, птиц и пресмыкающихся.

6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

6.1. Гостям предоставляются следующие услуги без дополнительной оплаты;

- доставка корреспонденции в номер;
- вызов скорой помощи и доставка лекарств заболевшему;
- побудка.

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

6.3. Гостям, проживающим в Гостинице, гарантируется сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения ими Правил, а также сохранность багажа, сданного в камеру хранения.

6.4. За деньги и ценности, не сданные на хранение в камеру хранения, администрация Гостиницы ответственности не несет.

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

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

6.7. Обнаруженные забытые вещи регистрируются в специальном журнале и хранятся в камере хранения. Администрация Гостиницы принимает меры по возврату их владельцу.

6.8. Книга замечаний и предложений находится в службе приема и размещения и выдается Гостям по первому требованию.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ

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

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуг.

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

7.3. 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 вернуть Гостю денежные средства в размере стоимости

невыполненных услуг в установленном администрацией Гостиницы порядке.

7.4. Гость обязан вести себя в соответствии с настоящими Правилами. Нарушение Правил дает Гостинице право прекратить действие договора немедленно, предварительно уведомив об этом Гостя. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ

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

8.2. 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.

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

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