УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
Унитарного предприятия
«Гомельтурист»
_____А.А. Лаутина
«__» ноября 2026 года

ПРАВИЛА ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «ГОМЕЛЬТУРИСТ»

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила гостиничного обслуживания и проживания в гостиничном комплексе «Гомельтурист» (далее-Правила) устанавливают требования, предъявляемые к гостиничному обслуживанию на территории Республики Беларусь, и регулируют отношения между Исполнителем (Гостиница) и Потребителем (Гостем) при осуществлении гостиничного обслуживания, устанавливают порядок проживания в гостиничном комплексе «Гомельтурист», а также призваны проинформировать Гостя и администрацию гостиницы об их взаимных правах и обязанностях, разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

-Закон Республики Беларусь от 09.01.2002 года №90-З «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями).

-Закон Республики Беларусь от 11.11.2021 года №129-З «О туризме» (с последующими изменениями и дополнениями).

- Закон Республики Беларусь от 04.01.2010 года №105-З «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь» (с последующими изменениями и дополнениями)

- Закон Республики Беларусь от 07.05.2021 года №99-З «О защите персональных данных (с последующими изменениями и дополнениями)

-Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденные Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 года №471 (с последующими изменениями и дополнениями).

-Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденные Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 года №23

-Государственный стандарт Республики Беларусь СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация» (с последующими изменениями и дополнениями)

-Правила пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденные Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 года № 73 (с последующими изменениями и дополнениями)

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:

2.1. «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;

2.2. «Гостиничное обслуживание» – услуги, оказываемые Исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее – услуги);

2.3. «Дополнительные услуги» – услуги общественного питания, связи, бытовые, спортивные, туристские и другие услуги, оказываемые исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;

2.4. «Исполнитель» – Туристско-экскурсионное дочернее унитарное предприятие «Гомельтурист», (УНП 400067359), место нахождения: 246028, город Гомель, ул. Советская, 87) осуществляющее гостиничное обслуживание;

2.5. «Потребитель» – юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги.

2.6. «Гость» (Потребитель)-физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее гостиничные услуги.

2.7. «Номер»-помещение в гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным нормативными документами для каждой отдельной категории номеров.

2.8. «Размещение»- процедура с момента обращения Потребителя к администратору гостиницы для оформления услуги по проживанию, включая оформление соответствующих документов, до момента заселения.

2.9. «Проживание»- фактическое проживание в заранее согласованный с администрацией гостиницы период времени с момента поселения до сдачи номера Потребителем.

2.10. «Расчетный час»- время, установленное для заезда и выезда Потребителя по местному времени.

2.11. «Дополнительная кровать»-спальное место, представляющее собой кресло-кровать, диван-кровать, кровать раскладывающуюся, устанавливаемое в номерах дополнительно к основному.

2.12. «Бронирование»-заказ номера (места в номере) посредством подачи заявки с помощью почтовой, электронной и факсимильной связи, а также на основании договора, заключенного в письменной форме, с гарантиями оплаты проживания.

2.13 «ОТА» (Online Travel Agency)-туристические агентства, реализующие свои услуги через интернет.

2.14 «Недостаток услуги»- несоответствие услуги нормативным документам, устанавливающим требования к качеству услуги или условиям договора.

3. В помещении, предназначенном для оформления проживания потребителей, в удобном для обозрения месте должны быть размещены:

информация о наименовании (фирменном наименовании), месте нахождения и номере телефона Исполнителя, наименовании гостиницы, если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) Исполнителя, режиме работы гостиницы, а если гостиничное обслуживание осуществляется индивидуальным предпринимателем – фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства, информация о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, наименование (при наличии) и режим работы гостиницы;

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

настоящие Правила;

правила проживания в гостинице;

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

перечень 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. В каждом номере должны быть размещены правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, информация об оказываемых услугах. Указанные правила и информация должны доводиться до сведения Потребителя на русском и (или) белорусском и по усмотрению Исполнителя дополнительно на других языках.

5. Потребитель обязан соблюдать правила проживания в гостинице и правила пожарной безопасности.

6. Администрация гостиницы оставляет за собой право вносить изменения в настоящие правила без предварительного уведомления гостя.

ГЛАВА 2
БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

7. Бронирование номера (места в номере) производится круглосуточно путем принятия от Потребителя заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи, через OTA, а также на основании договора, заключаемого в письменной форме при наличии свободных мест.

8. Бронирование по телефону происходит в режиме реального времени.

9. Бронирование номера (места в номере) производится не позднее двух часов до момента поселения потребителя.

10. Гостиница применяет следующие виды бронирования:

«Гарантированное бронирование»-бронирование, подтвержденное предварительной оплатой согласно условиям договора об оказании гостиничных услуг. В случае не заезда Гостя гарантированное бронирование сохраняет бронь на номер (места в номерах) до расчетного часа дня, следующего за датой предполагаемого заезда.

«Негарантированное бронирование»-предполагает сохранение брони на номера (места в номерах) до 19:00 дня заезда (если в договоре или подтверждающей заявке на бронирование не указано другое имя) после чего Гостиница вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу. В этом случае размещение в гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

11. При осуществлении бронирования физическим лицом в заявке указывается следующая информация:

-фамилия, имя, отчество,
-страна проживания (гражданство),
-дата и время заезда и выезда из гостиницы,
-категория и количество бронируемых номеров,
-количество гостей,
-способ оплаты,
-перечень дополнительных услуг,
-контактный телефон, факс, адрес электронной почты
-иные сведения

12. При осуществлении бронирования юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями заявки оформляются на фирменном бланке с указанием:

-фамилия, имя, отчество,
-страна проживания (гражданство),
-дата и время заезда и выезда из гостиницы,
-категория и количество бронируемых номеров,
-количество гостей,
-перечень дополнительных услуг,
-плательщик и форма оплаты услуг
-полные реквизиты юридического лица, банковские реквизиты,
-свидетельство о государственной регистрации предприятия или индивидуального предпринимателя,
-гарантия оплаты, подпись главного бухгалтера и руководителя или лица, уполномоченного подписывать гарантийные письма, скрепленные печатью,
-другой дополнительной информации, важной для качественного обслуживания гостей.

13. Заявка на бронирование считается принятой после присвоения ей регистрационного номера и подтверждения ее лицом, ответственным за бронирование по телефону, факсимильной или электронной связи.

14. О результатах бронирования сообщается тем же способом, каким была подана заявка.

15. При бронировании или размещении Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Гостиницей.

16. Гостиница направляет подтверждение о возможности оказания гостиничных услуг либо информирует об отсутствии гостиничных номеров в будние дни в следующие сроки:

-не позднее 12 часов с момента получения заявки с датой заезда на следующий день после 12:00 или более поздний срок,

-не позднее 6 часов с момента получения заявки с датой заезда на следующий день до 12:00 (ранний заезд),

-не позднее 3 часов с момента получения заявки с датой заезда в день поступления заявки,

-или в иной срок, указанный в договоре, либо моментально в случае личного присутствия.

17. В случаях, если намеченные Потребителем сроки размещения в гостинице или количество забронированных мест изменяются, Потребитель обязан сообщить об этом не позднее чем за трое суток до момента поселения – при размещении более 10 человек и за сутки – при размещении до 10 человек.

18. За бронирование номера (места в номере) плата не взимается.

19. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

ГЛАВА 3
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

20. Предоставление услуг Потребителю осуществляется на основании публичного договора либо договора, заключаемого в письменной форме.

21. Гостиница предназначена для временного проживания Потребителя в течение срока, согласованного с Исполнителем, оформленного в установленном Правилами порядке. По истечении согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер.

22. Оформление гостей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из него, осуществляется круглосуточно.

23. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Потребителем – физическим лицом документа, удостоверяющего личность, а при его отсутствии – одного из следующих документов:

-военный билет;

-справка, подтверждающая личность гражданина (паспорт/идентификационная карта), 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;

-свидетельства о рождении для детей в возрасте до шестнадцати лет.

24. Иностранные граждане и лица без гражданства оформляются в гостинице по предъявлении документа для выезда за границу при наличии действующей визы Республики Беларусь, если иное не определено законодательством Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

25. Оформление в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 18-ти летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

26.Оформление в гостинице несовершеннолетних граждан заселяющихся без законных представителей, осуществляется при предъявлении письменного нотариально заверенного разрешения (согласия) законных представителей, документов, удостоверяющих личность сопровождаемого лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц).

27. Исполнитель выдает потребителю пропуск, квитанцию (талон), счет или иной документ, подтверждающий заключение договора на предоставление услуг, который должен содержать:

-наименование исполнителя;

-фамилию, имя, отчество потребителя;

-сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

-срок проживания в гостинице;

-цену номера (места в номере).

28. Исполнитель осуществляет регистрацию иностранных граждан или лиц без гражданства с выдачей вкладыша на временное пребывание с отметкой о регистрации в рамках срока, определенных законодательством Республики Беларусь.

29. По просьбе гостей возможно размещение на дополнительной кровати, устанавливаемой в номерах различных категорий, если это не ущемляет прав и интересов проживающих в них, с соблюдением норматива минимальной площади жилой комнаты на одно место в гостинице, установленного нормативными актами. При размещении на дополнительной кровати с Гостя взымается оплата согласно действующему прейскуранту (с предоставлением дополнительного комплекта постельных принадлежностей).

30. По истечении согласованного срока проживания Гостю надлежит освободить номер (место в номере). Лица, желающие продлить проживание в гостинице, сообщают об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа или предполагаемого времени выезда или не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров (мест в номерах) в продлении срока проживания может быть отказано.

31. При отсутствии возможности продлить срок проживания в выбранном номере или предоставить другой номер, а также в случае истечения срока действия визы Республики Беларусь, проживающие обязаны освободить занимаемый номер не позже расчетного часа.

32. Потребители, поселяющиеся в гостиницу по брони, подтвержденной администрацией гостиницы, имеют приоритетное право поселения перед лицами, желающими продлить проживание по истечении согласованного срока проживания.

33. При наличии в гостинице свободных мест Гость вправе занимать номер любой вместимости с полной оплатой всех мест.

34. В целях обеспечения безопасности в гостинице, контроля качества оказания услуг в холлах и коридорах гостиницы ведется видеонаблюдение, на стойке регистрации гостей ведется аудиозапись и видеонаблюдение.

35. Книга замечаний и предложений находится у администратора гостиницы в службе приема и размещения и выдается по первому требованию.

36. Нарушение одной из сторон условий договора дает право другой стороне прекратить действие договора, уведомив об этом строну, нарушившую условия договора.

37. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания, одинаковый для всех потребителей.

ГЛАВА 4
ОПЛАТА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

38. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные дополнительные услуги в полном объеме после их оказания. Потребитель вправе оплатить гостиничные услуги при заключении договора полностью или посуточно согласно действующему прейскуранту.

39. Оплата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, может осуществляться:

- наличными денежными средствами в белорусских рублях в кассу гостиницы,
- расчетными или кредитными банковскими картами,
- безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет гостиницы.

40. Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении из гостиницы. При осуществлении расчетов Потребителю выдается документ, подтверждающий факт оказания услуг (чек и счет в установленной форме).

41. При оплате за проживание и/или дополнительные услуги по безналичному расчету Исполнитель формирует счет, который передается потребителю или отправляется ему по факсимильной или электронной связи в течении суток после получения письменной заявки. Денежные средства, указанные в предварительном счете должны поступить на расчетный счет Исполнителя не позднее дня заезда Потребителя (если иное не указано в договоре). В течении 3 суток после выезда из гостиницы (если иное не указано в договоре) Потребителю отправляется окончательный расчет, накопительная ведомость, акт выполненных работ в двух экземплярах с расчетом стоимости проживания и услуг.

42. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом — с 12 часов текущих суток независимо от времени заселения.

При размещении до расчётного часа (с 0 до 12 часов) плата взимается за половину суток.

При проживании не более суток плата взимается за сутки.

В случае выезда потребителя после расчётного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

-в течение 12 часов — за половину суток;

-от 12 до 24 часов — за полные сутки.

43. Забронированные номера предоставляются потребителям с 14 часов текущих суток, если иное не оговорено в заявке на бронирование. В случае предварительного заезда до расчётного часа (до 12 часов) или задержки гостя после расчётного часа на срок до 12 часов плата за проживание в гостиничном номере взимается за половину суток. Услуга предоставляется при наличии технической возможности (готовность номера к заселению либо возможность продления проживания).

43.1. забронированном по заявке компании, не имеющей с Исполнителем договорных отношений, либо который Гость забронировал самостоятельно или в который вселился без предварительного бронирования, производится доплата самим Гостем в размере 50% полной стоимости суточного проживания по тарифу «Основной» или «Основной низкого спроса», действующему на момент оплаты.

43.2. забронированном и оплаченном по безналичному расчету с применением специального тарифа согласно условиям договора с Исполнителем, при отсутствии заявки от организации на продление сроков проживания, доплата производится самим Гостем в размере 50% полной стоимости суточного проживания по тарифу «Основной» или «Основной низкого спроса», действующему на момент оплаты.

43.3. забронированном с применением специального тарифа согласно условиям договора с Исполнителем и оплачиваемом в соответствии с заявкой Гостем самостоятельно на стойке регистрации, при наличии заявки организации на продление сроков проживания, производится доплата самим Гостем в размере 50% стоимости суточного проживания по специальному тарифу согласно условиям договора на оказание гостиничных услуг.

43.4. забронированном по специальному тарифу согласно условиям договора с Исполнителем и оплачиваемом в соответствии с заявкой Гостем самостоятельно на стойке, при отсутствии заявки на продление сроков проживания, производится доплата самим Гостем в размере 50 % полной стоимости суточного проживания по тарифу «Основной» и «Основной низкого спроса», действующему на момент оплаты.

43.5. в случае выезда из Гостиницы на срок 12 часов и более (Временный выезд) Гость сообщает об этом администратору и вносит плату за период отсутствия. Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил за все время отсутствия, считается освободившим номер.

44. Цена номера (места в номере) формируется Исполнителем в соответствии с законодательством.

45. При наличии в гостинице свободных мест Потребитель вправе занимать номер любой вместимости с полной оплатой всех мест. Тариф на место применяется согласно действующему прейскуранту на момент оказания услуги проживания с случае необходимости разделения оплаты соответственно количеству проживающих гостей.

46. Не взимается плата за проживание в гостинице детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере.

47. В случае необходимости предоставления дополнительной кровати для ребенка в данной возрастной категории оплата взымается в соответствии с действующим прейскурантом на момент оказания услуги. Скида на дополнительное место не предоставляется.

48. Не взымается плата за проживание в гостинице детей до 3 лет при размещении на детской кроватке.

49. При изменении Гостем категории номера, забронированного и оплаченного и оплачиваемого по безналичному либо наличному расчету по специальному тарифу согласно условиям договора с Исполнителем, в сторону ее повышения (при отсутствии заявки от компании на изменение категории номера), доплата производится самим Гостем в размере разницы между специальным тарифом согласно условиям договора на оказание гостиничных услуг и тарифом «Основной» и «Основной низкого спроса» на номер категории в сторону повышения.

50. В гостиничном комплексе «Гомельтурист» действует «Положение о тарифах на услуги проживания, оказываемые Унитарным предприятием «Гомельтурист».

51. Потребитель может досрочно расторгнуть договор с оплатой фактически оказанных ему услуг.

52. Возврат денежных средств Гостю осуществляется только за не оказанные, предварительно оплаченные услуги. Возврат денежных средств за услуги проживания осуществляется при выезде Гостя из номера не позднее расчетного часа (12:00) **за последующие забронированные и оплаченные сутки проживания. Возврат за проживание менее суток не производится.**

53. За первые сутки проживания возврат денежных средств не производится, кроме случая, указанного в п. 55 настоящих правил.

54. Возврат денежных средств производится в соответствии с установленным в гостинице порядком.

54.1. Возврат при оплате наличными денежными средствами осуществляется только наличными денежными средствами из кассы гостиницы Гостю, которым была внесена оплата. В случае возврата наличных денежных средств Гостю необходимо:

-предъявить документ, удостоверяющий личность,

-предъявить оригинал счета и кассовый чек,

-заполнить заявление на возврат денежных средств,

54.2. При возврате денежных средств на банковскую карту гостю необходимо:

- предъявить документ, удостоверяющий личность,

-предъявить оригинал счета и кассовый чек,

-заполнить заявление на возврат денежных средств,

-предъявить банковскую карту, посредством которой, была произведена оплата.

Возврат денежных средств может быть осуществлен только на ту карту, которая была использована при оплате услуг.

54.3. Если оплата производилась по безналичному расчету от юридического лица, то возврат денежных средств осуществляется только при наличии письменной заявки от юридического лица, производившего оплату.

55. В случае, если у Гостя возникает необходимость выехать из гостиницы в течение 15 минут после заселения, ему возвращается вся сумма денежных средств, оплаченная им за проживание, при условии, что гость не пользовался сантехническим оборудованием, полотенцами, постельными принадлежностями и средствами гигиены.

56. Исполнителем предоставляются льготы при оказании услуг тем категориям граждан, в отношении которых такие льготы предусмотрены законодательством.

57. Качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов, предъявляемым к этим услугам.

58. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество оказываемых услуг, уровень обслуживания должны соответствовать присвоенной гостинице категории.

ГЛАВА 5
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

59. Дополнительные услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя. Запрещается обусловливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других.

60. Перечень и стоимость дополнительных услуг указывается в действующем прейскуранте на дополнительные услуги.

61. Проживающим в гостинице предоставляются следующие бесплатные услуги:

-доставка в номер поступающей на имя проживающего корреспонденции при ее получении,

-вызов врача заболевшему, а при необходимости скорой помощи,

-пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости,

-побудка к определенному времени по просьбе проживающего,

-предоставление кипятка, иголок, ниток и другого инвентаря, предусмотренного для данной категории гостиницы,

-вызов такси,

-предоставление утюга и гладильной доски,

-предоставление беспроводного доступа к сети Интернет (WI-FI),

-предоставление детской кроватки (детям до 3-ех лет).

62. Предприятие вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных услуг, в том числе услуг общественного питания.

63. Порядок уборки номеров и общественных зон горничными, периодичность смены постельного белья и полотенец, комплектация ванных комнат косметическими и банными принадлежностями регламентируется действующими стандартами и санитарными правилами и нормами Республики Беларусь.

64. Проживающим в гостинице гарантируется сохранность их личных вещей, находящихся в номере, кроме случаев, оговорённых в п.65 настоящих правил, а также сохранность багажа, сданного в камеру хранения, при условии соблюдения настоящих правил.

65. За деньги, валютные ценности, ценные бумаги и другие ценности, не сданные на хранение в предоставляемый гостиницей проживающему на безвозмездной основе индивидуальный сейф, находящийся в гостиничном номере, Исполнитель ответственности не несет.

66. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору гостиницы. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

67. В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы принимает меры по возврату их владельцу в соответствии с правилами обращения с забытыми вещами, действующими в гостинице.

68. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей гостя, если они произошли по вине Гостя.

69. В гостинице разрешено проживание с домашними животными. Проживание гостей с домашних животных регламентируется «Правилами проживания гостей с домашними животными». Гостиница оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в гостиничном номере. Гостиница оставляет за собой право отказать в размещении гостей с домашними животными при несоблюдении «Правил проживания гостей с домашними животными», а также в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

70. В гостинице разрешено проживание с домашними животными (собаки-поводыри), обслуживающими нужды людей с ограниченными возможностями. Плата за проживание собаки-поводыря не взымается.

71. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера на номер той же категории или категорией выше, в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан администрацией гостиницы аварийным.

71.1. Аварийным признается гостиничный номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или

препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию гостиничного номера или других помещений гостиницы. В этом случае администрация гостиницы обязана незамедлительно известить гостя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и одновременным предложением подобного свободного номера или другого, но без снижения категорийности гостиничного номера. В случае отсутствия подобного свободного номера или номера более высокой категории гостю может быть предложено переселение в номер более низкой категории с выплатой разницы в стоимости номеров. Гость обязан освободить занимаемый им аварийный гостиничный номер до начала указанных в настоящем пункте работ в установленные администрацией гостиницы сроки. При несогласии гостя на переселение в другой номер, гостю осуществляется возврат в связи с досрочным выездом из гостиницы.

ГЛАВА6
ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

72. Гостю, заселившемуся в гостиницу, выдается счет в установленной форме, фискальный чек, карта гостя и ключ от гостиничного номера.

72.1. Для обеспечения безопасности в гостинице сотрудник службы безопасности имеет право требовать у лиц, осуществляющих вход в гостиницу, предъявить карту гостя и документ, удостоверяющий личность.

72.2. Передача ключа от гостиничного номера или карты гостя другому лицу, запрещена.

72.3. При выезде из гостиницы Гость обязан вернуть ключ от гостиничного номера администратору гостиницы.

73. Посторонние лица могут находится в гостиничном номере только по приглашению проживающих гостей, занимающих отдельный номер, с 7:00 по 23:00 часов с разрешения администрации. Посетителю необходимо получить пропуск гостя, предъявив документ, удостоверяющий личность на стойке регистрации.

73.1. При нахождении приглашенного в номере после 23:00 часов, его проживание оформляется в гостинице с оплатой места согласно действующему прейскуранту на момент оказания услуги.

73.2. Проживающие в гостинице обеспечивают своевременный уход приглашенных и соблюдение ими правил проживания. В противном случае сотрудники службы безопасности имеют право принять меры по выпровождению приглашенного.

73.3. Гость вправе без взимания дополнительной оплаты произвести замену номера в течении 15 минут с момента заезда при условии, что комплектация, чистота и порядок номера не были нарушены гостем в данный момент.

74. Проживающим в гостинице запрещается:

-пользоваться электронагревательными приборами,

-курить и распивать спиртные напитки в гостиничном номере, если возражают другие совместно проживающие в номере гости,

-курить самим и разрешать курить приглашенным в гостиничные номера, а также вместах не предусмотренных для курения,

-включать звукопроводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера,

-хранить в номере объемные вещи, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества и предметы,

-без разрешения администратора держать в номере птиц, животных, насекомых, рептилий и других представителей фауны,

-переставлять мебель в номере и выносить имущество гостиницы за пределы здания,

-выбрасывать из окон гостиничного номера вещи (бутылки, окурки и др.),

-пользоваться открытым огнем,

-самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи.

75. В целях личной безопасности и сохранности имущества Гости обязаны:

- соблюдать установленный порядок проживания,

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы,

-уходя из номера закрывать водозаборные краны и окна, выключать осветительные приборы, телевизор, кондиционер, закрывать входную дверь

-соблюдать правила пожарной безопасности,

-своевременно оплачивать дополнительные услуги, предоставленные исполнителем, не включенные в стоимость гостиничного номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности.

-при выселении произвести окончательный расчет за оказанные услуги и номер (место в номере), а администратору ключ от номера.

76. Для информирования персонала гостиницы о внеочередной уборке Гость может повесить на ручку двери табличку «Прошу убрать номер».

77. Для информирования персонала гостиницы о том, что Гость просит не тревожить его в гостиничном номере и персоналу гостиницы не заходить в гостиничный номер, оплаченный Гостем, Потребитель вешает табличку «Не беспокоить» на ручку входной двери в номер. Если по прошествии суток на ручке двери висит табличка «Не беспокоить» и Гость не выходил из номера, то администрация гостиницы вправе в комиссионном порядке зайти в номер с целью проверки номера.

78. В случае, если Гость выезжает из гостиницы, не предупредив администратора, но оставляет вещи в номере, то номер считается занятым им до конца оплаченного срока проживания. По истечении указанного срока оставшиеся в номере вещи в установленном порядке актируются и сдаются в камеру хранения как забытые.

79. В случае временного выезда из гостиницы, Гость обязан сообщить об этом администратору и внести предоплату за период отсутствия (если она не была внесена им ранее), в противном случае он теряет право на проживание и подлежит выселению, а также обязан оплатить исполнителю фактически оказанные им услуги до момента выселения.

80. Исполнитель вправе досрочно расторгнуть договор с Потребителем в случае неоднократного нарушения Потребителем правил проживания в гостинице. При выселении Потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

ГЛАВА7
ПРАВА И ОТВЕСТВЕННОСТЬ СТОРОН

81. Исполнитель, при условии соблюдения настоящих правил, гарантирует Гостю право пользования предоставляемых гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны исполнителя или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению.

82. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых гостиницей услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих правил. Серьезное или повторяющееся нарушение Гостем правил дает Исполнителю право прекратить действие договора, предварительно уведомив об этом Гостя. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

83. В случае нарушения сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера (места в номере) Потребитель вправе:

-расторгнуть договор;

-назначить новый срок бронирования (в случае наличия новой заявки на бронирование).

84. При обнаружении «Недостатка услуги» Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

-безвозмездного устранения недостатков;

-равноценной замены услуг;

-воспользоваться тарифом **«Временные неудобства»** (TEMPORARY INCONVENIENCES RATE).

85. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.

86. Потребитель возмещает ущерб исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в действующих на момент оказания услуг ценах, а также ущерб, нанесенный на территории гостиницы третьим лицам, зданию, отделке, оборудованию, иному имуществу Исполнителя по его установленной вине, а также по вине лиц, посетивших гостиницу по его приглашению.

87. При утрате ключа от гостиничного номера Гость оплачивает стоимость ключа, согласно действующему прейскуранту.

88. Гостиница в одностороннем порядке имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и дальнейшего пребывания в гостинице и выселить Гостя с составлением акта по данному инциденту, а также пригласить при необходимости сотрудников компетентных органов в следующих случаях:

-в гостинице отсутствуют свободные места,

-нарушения настоящих правил или правил пожарной безопасности гостя.

-несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги,

-проявление со стороны гостя в отношении сотрудников гостиницы и гостей агрессии и действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества гостиницы и других лиц.

89. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.

90. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением гостиничных номеров, ванных комнат гостиничных номеров, туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

91. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, правил пожарной безопасности гостя, общественного порядка.

92. В случае смерти Гостя в период его проживания в гостинице по независящим от гостиницы обстоятельствам, гостиница не несет никаких обязательств, связанных с оформлением документов, захоронением или пересылкой к месту захоронения, ни перед родственниками, ни перед заказчиком.

93. В случае нарушения исполнителем настоящих правил защита прав потребителей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» № 90-З от 09.01.2002 года (с последующими изменениями и дополнениями).

94. В остальном, что не предусмотрено настоящими правилами, исполнитель и потребитель руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

95. Гостиница вправе проводить обработку персональных данных Гостей в соответствии с Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 года №99-З «О защите персональных данных» и иными действующими нормативно-правовыми актами, действующими в данной сфере.

8. ГЛАВА
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

96. 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 актам.

97. Настоящие правила действуют до принятия новых правил.