

Приложение 1

Утверждаю
Генеральный директор
Унитарного предприятия
«Гроднотурист»

А.В.Щурский
2019г.

ПРАВИЛА проживания в гостинице «Турист» Туристско-экскурсионного дочернего
унитарного предприятия «Гроднотурист»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие правила (далее - Правила) устанавливают порядок проживания в гостинице Унитарного предприятия «Гроднотурист» и разработаны в соответствии с Правилами гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденными Постановлением совета Министров республики Беларусь от 7.04. 2006 г. №471 (с последующими дополнениями и изменениями), Правилами проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17 .05. 2006 г №23 (с последующими дополнениями и изменениями) Закона Республики Беларусь «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь» от 04.01.2010 №105-3 (с последующими изменениями и дополнениями), а также других нормативных правовых актов, регламентирующие Правила, порядок и сроки проживания в гостиницах Республики Беларусь.

1.2. Для Правилах используются следующие основные термины:

- гостиница имущественный комплекс (комплекс зданий и сооружений, здание или часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям 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, спортивные, туристические и другие услуги, оказываемые исполнителем на возмездной (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;
- исполнитель - юридическое лицо, его филиал, расположенный вне места нахождения юридического лица, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие гостиничное обслуживание;
- потребитель - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги.

2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

2.1. Предоставление услуг потребителю осуществляется на основании публичного договора либо договора, заключаемого в письменной форме.

2.2. Бронирование номера может производиться путем принятия от потребителя заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи, в устной форме (от стойки), а также на основании договора, заключенного в письменной форме. Бронирование номера производится не позднее двух часов до момента поселения потребителя.

2.3. Потребитель имеет право аннулировать свои заказы или изменять их по срокам пребывания клиентов (туристов), их количеству, классу и виду обслуживания за трое суток до момента поселения (прибытия)- при размещении более 20 человек и за сутки - до 20 человек. В заявке по бронированию в обязательном порядке указывается точное количество человек, их гражданство; точная дата заезда и выезда из гостиницы; количество и категорию номеров; форму оплаты; информацию о необходимости организации питания, другого вида обслуживания во время пребывания в гостинице, аренду зала, мест на автостоянке.

2.4. Заявка на бронирование считается принятой и обязательной для исполнения только после подтверждения ее принятия и присвоения номера брони. Отсутствие подтверждения не гарантирует размещение в гостинице.

2.5. Срок действия брони заканчивается в 19.00 часов дня заезда (по местному времени), если в договоре или заявке на бронирование не указано другое время заезда. После истечения срока действия брони гостиница вправе снять бронь.

2.6. Гостиница не гарантирует предоставление мест по брони при опоздании более чем на одни сутки.

2.7. Плата за бронирование номера не взимается.

2.8. В случае отсутствия в заявленные сроки, плата брони и фактический простой забронированных номеров производится потребителями или организациями, забронированных эти номера, в размере стоимости номера за одни сутки.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ В ГОСТИНИЦУ

3.1. Оформление потребителей прибывающих в гостиницу и убывающих из нее осуществляется круглосуточно.

3.2. Оформление проживания в гостинице осуществляется при предъявлении Потребителем администратору гостиницы:

- гражданином Республики Беларусь - паспорта, а при его отсутствии - одного из следующих документов : вида на жительство, удостоверение беженца, военный билет (для военнослужащих срочной службы), справки установленной формы, выдаваемой в случае утраты документа, удостоверяющего личность, свидетельство о рождении детей в возрасте до 14 лет;

- иностранном гражданином (лицом без гражданства)- паспорта, удостоверяющего личность (для граждан государств, имеющих паспортно-визовый режим с Республикой Беларусь, в паспорте необходима отметка о получении визы на право пребывания в Республике Беларусь в установленный период времени), миграционной карты с отметкой должностного лица пограничных войск о въезде иностранца в Республику Беларусь,

3.3. Лица, не имеющие соответствующих документов или имеющие документы с истекшим сроком действия, не могут быть размещены в гостинице без соответствующего разрешения компетентных органов (паспортного стола ОВиР и т.п.)

3.4. Администрация гостиницы в праве отказать в размещении лиц не достигшим 18 летнего возраста без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов, попечителей,

руководителя группы, тренера и т.д.), за исключением приезда на учебу с подтверждающими документами.

3.5. Лица, желающие продлить проживание в гостинице, должны сообщить об этом администратору не позже, чем за 2 часа окончания срока проживания. При отсутствии возможности продлить срок проживания 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 и произвести окончательный расчет за оказанные им услуги.

3.6. Гость, поселяющийся в гостиницу по предварительной брони, подтвержденной администрацией гостиницы, имеет приоритетное право на поселение перед лицами, желающим продлить проживание в гостинице по истечению согласованного срока проживания.

3.7. Размещение в гостиницу до расчетного часа производится при наличии свободных и готовых к размещению номеров. При отсутствии таких номеров, размещение производится после освобождения и уборки номеров, но не позднее 14.00 по местному времени.

3.8. Размещение потребителей, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, категорически **ЗАПРЕЩЕНО**.

3.9. В случае временного выезда из гостиницы потребитель, не заявивший об этом администратору и не уплативший предварительно за время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

4. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

4.1. Оплата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет (в том числе банковскими кредитными картами) в белорусских рублях при оформлении согласно прейскуранту цен на гостиничные номера и услуги посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты, а также окончательный расчет при выселении. При этом выдается квитанция и чек.

4.2. Оплата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом независимо от времени поселения. Единый расчетный час в гостинице - с 12.00 текущих суток по местному времени.

4.3. Дополнительно взимается плата за половину суток:

- при поселении до расчетного часа - с 00.00 до 12.00 часов;
- при выезде после расчетного часа - с 12.00 до 24.00 часов

4.4. Гостиница вправе установить оплату за номер, а не за место, независимо от количества проживающих в номере. В таком случае администрация гостиницы обязана предупредить об этом при бронировании и размещении.

4.5. При наличии в гостинице свободных мест потребитель вправе занимать номер любой вместимости с полной оплатой всех мест (в случае установления цены за место).

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

4.6. При наличии возможности и по просьбе проживающих в номерах может предоставляться дополнительное место с оплатой по прейскуранту цен.

- 4.7. Потребителю выдается пропуск, квитанция (талон), счет или иной документ, подтверждающий проживание в гостинице.
- 4.8. Вход в номер гостиницы осуществляется при предоставлении документов, подтверждающих проживание в гостинице.
- 4.9. 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.
- 4.10. Потребитель может досрочно расторгнуть договор с оплатой фактически оказанных ему услуг.
- 4.11. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг исполнитель обязан возратить потребителю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг.

5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОЖИВАЮЩИХ

5.1. Проживающим в гостинице по их просьбе предоставляются дополнительные бесплатные и платные услуги согласно перечню и прейскуранту цен на эти услуги. Проживающим в гостинице предоставляются следующие бесплатные услуги:

- доставка в номер поступающей на имя проживающего корреспонденции при ее получении;
- вызов врача к заболевшему, а при необходимости - скорой помощи;
- побудка к определенному времени по просьбе проживающего;
- предоставление чайника, иглолок, ниток;
- предоставление дополнительной подушки, одеяла;
- предоставление посуды и столовых приборов;
- пользование утюгом, феном, медицинской аптечкой.

5.2. Смена постельного белья и полотенец производится согласно правилам и санитарным нормам, установленным в гостинице.

5.3. Администрация гостиницы обеспечивает проживающих необходимой справочной информацией о режиме работы гостиничных служб, предприятий общественного питания, бытового обслуживания и других, находящихся в гостинице.

5.4. Администрация гостиницы, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи сдаются в камеру хранения, а по истечению срока списываются.

5.5. Настоящие «правила», прейскурант действующих цен на номера, основные и дополнительные услуги должны находиться в доступном для ознакомления проживающих месте.

5.6. Книга замечаний и предложений находится у дежурного администратора службы прима и размещения. Проживающие беспрепятственно могут сделать запись о качестве обслуживания.

6. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

6.1. Проживающие в гостинице обязаны:

- соблюдать правила проживания в гостинице и правила пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу гостиницы, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, причиной нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах согласно прейскуранту;

- не шуметь и не совершать действий, нарушающих условия проживания других граждан;
 - уходя из номера, выключить осветительные приборы, телевизор, закрыть водоразборные краны, окна, входную дверь и сдать ключ от номера. Ключ от номера выдается по предъявлению документа, подтверждающего проживание в гостинице;
 - по истечении установленного срока проживания освободить номер (место в номере);
- при выселении из гостиницы произвести окончательный расчет за оказанные услуги, сдать горничной занимаемый номер.

6.2. Проживающим в гостинице запрещается:

- пользоваться электронагревательными приборами;
- курить самим и разрешать курить приглашенным в номер гостям, а также в местах, не предусмотренных, для курения; а также выбрасывать из окон гостиницы вещи (бутылки, окурки и т.п.)
- включать звукопроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера;
- хранить в номере объемные вещи, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества и предметы;

6.3. Вынос вещей из гостиницы производится по документу, подтверждающему проживание в гостинице.

6.4. Посторонние лица могут находиться в номере только по приглашению проживающих, занимающих отдельный номер, с 7 до 23 часов с ведома администратора. Регистрация гостей осуществляется администратором при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Проживающие в гостинице несут ответственность за своевременный уход приглашенных и соблюдение ими правил проживания в гостинице.

При нахождении приглашенного в номере после 23 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице с оплатой за место в номере либо номер согласно прейскуранту на услуги проживания.

6.5. Оставлять в номере в свое отсутствие приглашенных лиц, а также передавать им документы, подтверждающие проживание в гостинице и ключ от номера.

6.6. В случае повреждения или утраты имущества гостиницы по вине проживающего, он возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах в соответствии с действующим законодательством.

6.7. Проживающим в гостинице гарантируется сохранность вещей, находящихся в номере, исключая ценные бумаги и деньги. При этом громоздкие вещи должны быть сданы в камеру хранения, а деньги и ценные бумаги в сейф за дополнительную плату.

6.8. В случае пропажи или повреждения вещи, потребитель, проживающий в гостинице, должен немедленно уведомить об этом администрацию. По окончании срока проживания претензии потребителя к администрации гостиницы по факту пропажи или повреждения вещи не принимаются.

6.9. При обнаружении забытых вещей исполнитель обязан уведомить об этом их владельца.

6.10. Порядок обращения с забытыми вещами в случае, если неизвестен их владелец или место его пребывания, определяется исполнителем.

6.11. Без разрешения администрации держать в номере животных и птиц.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

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

При обнаружении забытых вещей исполнитель обязан уведомить об этом их владельца.

Порядок обращения с забытыми вещами в случае, если неизвестен их владелец или место его пребывания, определяется исполнителем.

7.2. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2002 г., №10, 2/839).

7.3. При размещении потребителей принимает на себя обязательства по оплате оказываемых гостиницей услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил в течение срока проживания.

7.4. Потребитель возмещает ущерб исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы.