ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «МИНСК» (выписка)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Минск» (отеле «Минск) (далее Правила) регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг республиканским унитарным предприятием «Отель «Минск».

2. Порядок оформления проживания в Гостинице

2.1. При бронировании предоставление услуг гостю осуществляется на основании принятия условий публичного договора или договора, заключаемого в письменной форме на бумажном носителе.

2.2. Публичный договор считается заключенным с момента получения оплаты.

2.3. Заселение гостей производится при условии предъявления гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

- паспорт гражданина Республики Беларусь, удостоверяющий личность гражданина Республики Беларусь, вид на жительство, удостоверение беженца;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный и признанный в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

При отсутствии документов, указанных выше, при предоставлении одного из следующих документов:

- свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста (при соблюдении пункта 4.3. настоящих Правил);
- военный билет;
- справка, 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;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.

Иностранные гости должны иметь визу на право въезда в Республику Беларусь (за исключением иностранных граждан из государств с безвизовым порядком въезда в Республику Беларусь).

При отсутствии вышеуказанных документов отель вправе отказать в размещении.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания

осуществляются в соответствии законодательным актом по п. 1.1.6. настоящих правил.

2.4. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте до 18 лет, если они не приобрели дееспособность в полном объеме, осуществляется при предъявлении: свидетельств о рождении этих несовершеннолетних или паспорта несовершеннолетнего, а также следующих документов:

2.4.1. в случае заселения в гостиницу вместе с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами): необходимо предоставление документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним законных представителей, и документов, подтверждающих статус законного представителя несовершеннолетнего (например, паспорт или свидетельство о рождении несовершеннолетнего).

Примечание: нотариально заверенное разрешение от второго законного представителя не требуется.

2.4.2. в случае заселения несовершеннолетнего без законных представителей (например, в составе группы): необходимо предоставление письменного нотариально заверенного разрешения (согласия) от обоих законных представителей; документов, удостоверяющих личность сопровождающего лица (или лиц); документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (или лиц).

Примечание: при заселении несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации без сопровождения законных представителей, требуется: паспорт, нотариально оформленное согласие законных представителей на выезд несовершеннолетнего лица с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. Согласие второго родителя не требуется.

2.5. При оформлении проживания гостиница выдает гостю электронный ключ от номера и заполненную отель-карту (сведения о предоставляемом номере и другие необходимые данные по усмотрению гостиницы).

Электронный ключ подлежит выдаче исключительно гостю (гостям) зарегистрированным в номере и не передается иным лицам, не зарегистрированным в данном номере. При возникновении необходимости попадания в номер постороннего лица (лиц), сотрудник ресепшн передает информацию инспектору службы безопасности, охраны и режима для сопровождения гостей в номер.

Вход в номерной фонд гостиницы осуществляется при предъявлении отель-карты и контролируется сотрудниками службы безопасности, охраны и режима отеля.

2.6. Действие публичного договора заканчивается в 12:00 часов дня выезда из гостиницы (при отсутствии позднего выезда), а по оплате – до окончательного расчета за оказанные и потребленные услуги. При выезде гость уточняет состояние своего счета, и при наличии задолженности погашает ее и сдает электронный ключ.

2.7. Гость, желающий продлить срок действия публичного договора по истечении согласованного срока, должен сообщить об этом на рецепцию до окончания срока его действия. Продление срока действия публичного договора осуществляется при наличии возможности.

3. Режим поселения и порядок оплаты проживания.

3.1. Отелем установлено следующее время для заезда и выезда гостей:

- Расчетный час заезда – 14:00 часов по местному времени;
- Расчетный час выезда – 12:00 часов по местному времени.

3.2. Гарантия раннего заезда возможна только при гарантированном бронировании. При гарантированном и подтвержденном в соответствии с заявкой раннем заселении гостей (в период с 06:00 до 14:00 часов по Местному времени) взимается оплата в размере 50% суточной стоимости номера без завтрака (согласно тарифу, по которому гость планирует проживать).

3.3. При заселении гостей в период с 00:00 до 06:00 часов, время выезда для них устанавливается в 12:00 часов дня текущих суток по местному времени, т.е. единый расчётный час, при этом оплата производится как за полные сутки.

3.4. В случае выезда гостя после расчетного часа, но не позднее 23:59, производится оплата в размере 50% от стоимости номера за сутки от тарифа без завтрака.

3.5. При заселении в гостиницу гостей при наличии предварительного бронирования и без него, то есть при поселении «от стойки», и гостей по заявкам заказчиков, не гарантирующих оплату за оказанные гостиничные услуги, оплата за размещение взимается при оформлении проживания в полном объеме за весь заявленный срок проживания, а при продлении проживания - за весь новый предполагаемый срок проживания. При этом стоимость услуг определяется с учетом тарифа, по которому было сделано подтверждение заявки на проживание.

3.6. При оплате проживания при заселении гостю выдается предварительный счет с информацией о внесенной предоплате. Окончательный расчет производится при выезде гостя с предоставлением счета (invoice) с указанием стоимости проживания.

3.7. Дети в возрасте до 3 лет размещаются в номере любой категории совместно с родителями (опекунами) или родственниками без дополнительной оплаты с предоставлением детской кроватки (при наличии свободной), завтрака (в случае оплаты завтрака родителем (опекуном) или родственником, проживающим в номере с ребенком).

Дети в возрасте от 3 до 12 лет включительно могут размещаться в номере любой категории совместно с родителями (опекунами) или родственниками без предоставления дополнительной кровати без дополнительной оплаты (с предоставлением завтрака в случае оплаты завтрака родителем (опекуном) или родственником, проживающим в номере с ребенком.

В случае необходимости предоставления дополнительной кровати взимается оплата в соответствии с действующими тарифами с возможностью посещения фитнес-центра без дополнительной оплаты.

3.8. Продление срока пребывания гостя в гостинице производится при наличии возможности. Оплата за продление проживания, не подтвержденного заявкой заказчика, производится самим гостем по тарифам, действующим в отеле на дату продления.

3.9. В случае выезда из гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) гость сообщает об этом сотрудникам рецепции и вносит оплату за период отсутствия. Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил за все

время отсутствия, теряет право на продление публичного договора с момента выезда.

3.10. В случае, если у гостя возникает необходимость покинуть гостиницу в течение 1 (одного) часа после заселения, ему возвращается вся сумма, оплаченная им за проживание, при условии, что гость не пользовался сантехническим оборудованием, полотенцами, постельными принадлежностями, средствами гигиены. При невыполнении вышеуказанных условий, подтвержденный тариф на проживание может быть изменен на тариф дневного использования с выплатой гостю разницы между начисленной суммой за проживание и суммой, подлежащей уплате в соответствии с условиями предоставления тарифа дневного использования.

Данные условия не распространяются на гостей по заявкам заказчиков - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

3.11. Посторонние лица могут находиться в номере с 07:00 до 23:00 часов только по приглашению гостей, а с 23:00 до 07:00 часов - при условии оформления его проживания в гостинице.

Если гость не проводил своего посетителя и не сообщил на рецепцию об окончании визита, отель не несет ответственность за сохранность имущества гостя и не принимает претензии, связанные с нахождением приглашенного лица.

3.12. В случае, если в стоимость проживания (тарифа) включено питание (завтраки, обеды, ужины) и гость не воспользовался услугой питания в установленное время (в том числе в связи с досрочным выездом из номера или опозданием), стоимость не оказанной услуги (питания) не возвращается и не переносится на иные даты проживания или третьих лиц.

При бронировании номера по тарифу с питанием отказ от услуг по питанию возможен до момента оплаты.

3.13. При заселении одного гостя в двухместный номер оплата производится за номер в полном размере согласно забронированного тарифа и сроков проживания.

4. Порядок предоставления гостиничных услуг

4.1. Качество предоставляемых гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством Республики Беларусь требованиям.

Отель по просьбе гостя без дополнительной оплаты обеспечивает:

- доставку в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- побудку к определенному времени.

Отель также предоставляет гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в тариф номера, утвержденный соответствующим прейскурантом (тарифным планом):

- услуги структурного подразделения, занимающегося бронированием и заселением гостей;
- посещение фитнес-центра (услуги сауны и джакузи с 08.00 до 12.00);
- вызов такси и содействие в организации транспортного обслуживания;
- хранение личного автомобиля на стоянке для хранения автомобилей гостей;

- камеру хранения и услуги по подносу багажа;

- спутниковое телевидение;

- пользование всем оснащением номера согласно его категории за исключением содержимого мини-бара;

- предоставление беспроводного доступа к сети интернет (Wi-Fi);

- предоставление туристической информации;

- бронирование столика в ресторане гостиницы.

4.2. Проживающие в гостинице гости имеют право на пользование в установленном порядке всеми видами предоставляемых услуг, в том числе дополнительными услугами, согласно утвержденному перечню и действующим прейскурантам.

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

4.3. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан отелем непригодным к проживанию.

Непригодным к проживанию признается 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 номера, а также иных помещений гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию (слабый сигнал Wi-Fi, неприятный запах в номере, неполадки в электрическом, сантехническом оборудовании и т.п.).

В этом случае отель обязан немедленно известить гостя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение отеля, но без занижения категории проживания для гостя. 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 тарифах с момента переселения.

Гость обязан освободить занимаемый им непригодный к проживанию номер до начала указанных в настоящем пункте работ в установленные отелем сроки.

Все расходы, обусловленные заменой непригодного к проживанию номера, осуществляются за счет отеля. При несогласии гостя на переселение в другой номер с гостем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

4.4. Гостям, проживающим в отеле, гарантируется сохранность вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения ими настоящих правил, а также сохранность вещей, сданных в камеру хранения.

4.5. Драгоценные вещи, ценные бумаги и деньги подлежат хранению в индивидуальном мини-сейфе в номере. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома гостя был возможен либо стал возможным вследствие объективных обстоятельств, независящих от действий отеля.

4.6. В случае обнаружения пропажи вещей из номера или их повреждения, гость обязан немедленно сообщить об этом сотруднику рецепции для принятия необходимых мер. В противном случае отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

4.7. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом отеля в номере, подлежащем высвобождению, и оплата за который закончилась (при этом гость не известил рецепцию о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящих правилах), считаются забытыми, оставленными либо утерянными и помещаются отелем в камеру забытых вещей гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется согласно утвержденных правил. Срок хранения забытых вещей устанавливается локальными правовыми актами.

Отель может ставить гостя в известность о забытых, оставленных либо утерянных им вещах по предоставленным гостем отелю контактным данным. Отель может при наличии отдельного распоряжения гостя и при условии предварительной оплаты гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному гостем.

4.8. Сотрудники отеля предоставляют гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб гостиницы, оказывают содействие по оказанию визовой поддержки, по бронированию билетов на внутренние и международные маршруты на все виды транспорта, на зрелищные и культурные мероприятия, иные виды досуга.

4.9. Книга замечаний и предложений по вопросам оказания Гостиничных услуг находится на рецепции, книга замечаний и предложений по оказанию дополнительных услуг – в подразделениях отеля, оказывающих эти услуги, и выдается гостям по первому требованию.

4.10. Сотрудникам отеля запрещено принимать для передачи и (или) хранения какое-либо имущество (вещи, документы, конверты, продукты питания и пр.) от лиц и (или) для лиц, не проживающих в отеле.

4.11. Сотрудникам отеля также запрещено принимать для передачи и (или) хранения какое-либо имущество (вещи, документы, конверты, продукты питания и пр.) для последующей передачи гостям, проживающим в отеле (или их представителям), при их отсутствии в отеле.

5. Права и обязанности Отеля и Гостя.

5.1. Отель обязан проинформировать гостя о:

5.1.1. порядке проживания в гостинице и установленных настоящих правилах обслуживания;

5.1.2. проведении ремонтных и других работ на территории отеля, которые могут доставить дискомфорт, могут повлиять на безопасность нахождения гостя в гостинице с указанием времени начала и окончания указанных работ.

5.2. Все гости, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и должны соблюдать настоящие правила. Нарушение гостем настоящих правил дает отелю право прекратить действие публичного договора немедленно, предварительно уведомив об этом гостя.

5.3. Гость имеет право:

5.3.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами;

5.3.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг;

5.3.3. Обращаться к сотрудникам рецепции по вопросам качества оказываемых услуг.

5.4. Гость обязан:

5.4.1. Соблюдать порядок проживания в гостинице, предусмотренный настоящими правилами и иными локальными нормативными документами Отеля, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере гостиницы, а также законодательство Республики Беларусь в отношении поселения и проживания в гостинице;

5.4.2. Соблюдать правила пожарной безопасности, санитарные нормы и правила, устанавливаемые Министерством здравоохранения Республики Беларусь, которые размещаются в информационной папке на рецепции и (или) в номерах отеля;

5.4.3. Уважать права других гостей и посетителей гостиницы, не шуметь и не нарушать отдых других гостей;

5.4.4. Уходя из номера, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;

5.4.5. Бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы; в случае повреждения или утраты имущества возмещать стоимость нанесенного ущерба в действующих ценах (согласно утвержденному прейскуранту);

5.4.6. Обеспечивать доступ в номер персонала гостиницы для производства ежедневной текущей уборки в соответствии со стандартами функционирования гостиницы категории 4 звезды;

5.4.7. Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания.

6.5. Гостю запрещается:

6.5.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере гостиницы и в помещениях общего пользования личными электронагревательными приборами;

6.5.2. Курить самим и разрешать делать это своим гостям в местах, не предназначенных для курения;

6.5.3. Находиться в помещениях (лифтах), предназначенных только для служебного пользования сотрудниками гостиницы;

6.5.4. Оставлять в номере в свое отсутствие лиц, не зарегистрированных в установленном порядке, передавать им «отель-карту» и электронный ключ;

6.5.5. Приносить и хранить в номере объемные вещи, размер которых превышает 230 см. по сумме трех измерений (ширина + длинна + высота), в т.ч. мебель, музыкальные инструменты, спортивное оборудование, крупная бытовая техника, которые не помещаются в стандартные места хранения в номере, препятствуют проходу или требуют специальных условий хранения, оружие, отравляющие, легковоспламеняющиеся, ядовитые, наркотические и взрывчатые вещества и предметы;

6.6. Размещение в отеле гостей с животными допускается только при условии обязательного согласования с начальником службы приёма, размещения и продаж либо лицом, его замещающим, внесением дополнительной оплаты и подписанием гостем «Декларации о размещении в отеле гостей с животными».

6.6.1. Полную материальную ответственность за действия животных, в том числе за порчу имущества отеля и нарушение режима сна и отдыха других гостей и пр., несет владелец животного.

6.6.2. Администрация гостиницы оставляет за собой право отказать в размещении с животными, в случае:

- нарушения гостем Правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Минск» и Декларации о размещении в отеле гостей с животными»;

- агрессивного, неадекватного, шумного поведения животного;

- при создании животным каких-либо неудобств комфортному проживанию иных гостей и посетителей отеля.

6.6.3. Сотрудники службы безопасности, охраны и режима отеля имеют право проверять и контролировать выполнение гостями условий размещения с животными.

6.7. Гость (заказчик), забронировавший и/или заселившийся в отель, соглашается на обработку следующих персональных данных государственным предприятием «Отель «Минск», с целью заключения и исполнения обязательств отеля перед гостем (заказчиком): фамилия, имя, отчество, паспортные данные, контактные данные и иные персональные данные, предоставляемые гостем (заказчиком) для целей оказания гостиничных и дополнительных услуг.

6.8. Гость, заселенный в номер и (или) оплативший гостиничные услуги, считается ознакомленным с настоящими правилами и принявшим их.

7. Ответственность Отеля и Гостя.

7.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7.2. Отель вправе отказаться от договора в следующих случаях:

7.2.1. Если состояние здоровья гостя угрожает безопасности самого гостя или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц;

7.2.2. Если гость отказывается оплатить гостиничные услуги в порядке и сроки, установленные договором;

7.2.3. Если гость нарушает законодательство Республики Беларусь, в том числе настоящие правила, создает угрозу жизни или здоровью других лиц;

7.2.4. Если в вещах (имуществе), находящихся при госте, наличествуют предметы или вещества, создающие (способные создать) угрозу жизни или здоровью других лиц;

7.2.5. В случае совершения гостем противоправных действий.

7.3. Гость в соответствии с законодательством Республики Беларусь:

7.3.1. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возмещает ущерб гостиницы в полном объеме (согласно утвержденному отелем соответствующему Прейскуранту и локальными нормативными актами отеля), а также ущерб, нанесенный на территории отеля третьим лицам, зданию, отделке или оборудованию, иному имуществу отеля по его установленной вине, а также по вине лиц, посетивших отель по его приглашению;

7.3.2. Оплачивает штраф за курение в неустановленных местах;

7.3.3. Несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима.

7.4. Нарушение отелем или гостем условий публичного договора дает право любой из сторон досрочно расторгнуть публичный договор, уведомив об этом сторону, нарушившую условия публичного договора, и потребовать возмещения убытков, причиненных нарушением условий публичного договора, до даты его расторжения и окончательного расчета.

7.5. Установить следующие штрафы за нарушение гостями настоящих Правил:

- за курение в неустановленных местах в размере 4 (четырех) базовых величин за каждый установленный факт курения;

- за нарушение гостями настоящих Правил и Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства республики Беларусь от 17.05.2006г. № 23), за каждый факт нарушения в размере 100 (сто) белорусских рублей;

- за нанесенный ущерб имуществу отеля животным, находящимся в номере совместно с гостями, за каждый факт нанесенного ущерба.